

143
2es.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

FACULTAD DE QUIMICA

**"ANALISIS DE LA DEMANDA DE SERVICIOS DE
LA INDUSTRIA QUIMICA MEXICANA"**

**TRABAJO ESCRITO
VIA EDUCACION CONTINUA
Que para obtener el Título de
INGENIERO QUIMICO
p r e s e n t a**

María de los Angeles Lucia Urbina Garduño



**UNIVERSIDAD
LA SALLE**

Asesor: Q. F. B. Adela Giral Barnes

MEXICO, D. F.

1995

FALLA DE ORIGEN

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

JURADO ASIGNADO

PRESIDENTE Prof.: Eduardo Rojo y de Regil

VOCAL Prof.: Adela Giral Barnés

SECRETARIO Prof.: José Francisco Guerra Recasens

1er. SUPLENTE Prof.: Domingo Alarcón Ortiz

2do. SUPLENTE Prof.: José Agustín Texta Mena

SITIO EN DONDE SE REALIZO Facultad de Química
EL TEMA : Edificio D

Adela Giral
Prof.: Adela Giral Barnés
ASESOR

Lucía Urbina G.
Maria de los Angeles Lucía Urbina Garduño
SUSTENTANTE

A mis padres, con todo mi agradecimiento y cariño.

CONTENIDO

Capítulo	Página
I. INTRODUCCION	1
II. METODOLOGIA	2
III. SITUACION ACTUAL DE LA ASOCIACION	4
IV. DESCRIPCION DE LA UTILIZACION DE SERVICIOS	12
V. ANALISIS DE FUERZAS Y DEBILIDADES	18
VI. CONCLUSIONES	37
BIBLIOGRAFIA	41
ANEXO I	42

CAPITULO I

INTRODUCCION

La Asociación Nacional de la Industria Química, es una asociación civil sin fines de lucro, formalmente constituida en noviembre de 1959. Hoy en día cuenta con 267 empresas afiliadas, que representan el 90 % de la producción nacional privada de productos químicos.

La Asociación tiene como misión el promover el desarrollo sustentable del sector, siempre en armonía con el entorno que lo rodea, así como buscar, bajo estrictos códigos de ética, soluciones conjuntas por medio del dialogo y la concertación, a través de servicios especializados, consultoría, información, negociación y difusión.

La situación económica que vive hoy en día nuestro país nos obliga a eficientarnos de tal manera que seamos competitivos a nivel mundial; ésto conlleva a eliminar cualquier actividad que no proporcione un beneficio palpable para la empresa, es decir, que se refleje en utilidades para la empresa.

Este trabajo tiene como objetivo identificar las necesidades insatisfechas de los asociados, así como servicios fuertemente posicionados, que brindan grandes beneficios a las empresa, buscando la optimización de los trabajos que realiza la Asociación para el mejor cumplimiento de su misión.

CAPITULO II

METODOLOGIA

El método seguido para analizar los servicios que proporciona la Asociación, en cuanto a nivel de utilización, calidad, imagen interna y externa mencionado a continuación, comprende análisis de información existente y generación de información, misma que se analiza a la luz de enfoques mercadológicos.

2.1 Información Existente

2.1.1 Matriz de Servicios

A lo largo de 1993 se recopiló información en cuanto a participación de las empresas afiliadas a los diferentes eventos, reuniones de trabajo y consultas a servicios que proporciona la Asociación.

Una vez concluido el año se ordenó la información en una matriz, denominada matriz de servicios en donde se aprecia por cada servicio el nivel de utilización de todas las empresas.

Derivado de dicho trabajo se obtuvieron los siguientes informes:

- Nivel de utilización de los servicios por empresa.
- Porcentaje de empresas que utilizan cada servicio.

2.1.2 Análisis de la Situación Actual de ANIQ

Definiendo algunos parámetros de selección se agruparon las empresas de acuerdo a: tamaño, giro y actividad industrial, conociéndose de ésta forma el tipo de empresas que concurren a un mismo servicio en las tres modalidades antes mencionadas.

2.2 Generación de Información. Encuesta con socios y con funcionarios de ANIQ

2.2.1 Diseño del Cuestionario

Ya definida la situación que vive la Asociación en la actualidad, se continuó la investigación realizando una encuesta que pretendió conocer los siguientes aspectos:

- Calidad de los servicios recibidos
- Tiempo de respuesta
- Beneficios obtenidos
- Problemas no resueltos
- Servicios que deberían incluirse
- Situación que fomentaría una mayor participación de las empresas
- Precio del servicio

CAPITULO II

METODOLOGIA

El método seguido para analizar los servicios que proporciona la Asociación, en cuanto a nivel de utilización, calidad, imagen interna y externa mencionado a continuación, comprende análisis de información existente y generación de información, misma que se analiza a la luz de enfoques mercadológicos.

2.1 Información Existente

2.1.1 Matriz de Servicios

A lo largo de 1993 se recopiló información en cuanto a participación de las empresas afiliadas a los diferentes eventos, reuniones de trabajo y consultas a servicios que proporciona la Asociación.

Una vez concluido el año se ordenó la información en una matriz, denominada matriz de servicios en donde se aprecia por cada servicio el nivel de utilización de todas las empresas.

Derivado de dicho trabajo se obtuvieron los siguientes informes:

- Nivel de utilización de los servicios por empresa.
- Porcentaje de empresas que utilizan cada servicio.

2.1.2 Análisis de la Situación Actual de ANIQ

Definiendo algunos parámetros de selección se agruparon las empresas de acuerdo a: tamaño, giro y actividad industrial, conociéndose de ésta forma el tipo de empresas que concurren a un mismo servicio en las tres modalidades antes mencionadas.

2.2 Generación de Información. Encuesta con socios y con funcionarios de ANIQ

2.2.1 Diseño del Cuestionario

Ya definida la situación que vive la Asociación en la actualidad, se continuó la investigación realizando una encuesta que pretendió conocer los siguientes aspectos:

- Calidad de los servicios recibidos
- Tiempo de respuesta
- Beneficios obtenidos
- Problemas no resueltos
- Servicios que deberían incluirse
- Situación que fomentaría una mayor participación de las empresas
- Precio del servicio

2.2.2 Selección de la Muestra

Dicha encuesta fue aplicada a una muestra del 10% de los asociados, la cual fue seleccionada cuidadosamente, de tal forma que incluyera empresas de todas las clasificaciones mencionadas, es decir:

- grandes, medianas y pequeñas
- fabricantes, distribuidores y prestadores de servicio
- pertenecientes a cualquier giro industrial, como adhesivos, especialidades químicas, resinas sintéticas, lubricantes, etc.

2.2.3 Análisis del Cuestionario Aplicado a Socios y Obtención de Resultados

Se procesaron los datos obtenidos de la aplicación de tal cuestionario a los asociados haciéndose gráficas y tablas que ayudaran a interpretar la información obtenida y posteriormente se analizaron.

2.2.4 Análisis del Cuestionario Aplicado a Funcionarios y Obtención de Resultados

La misma metodología se utilizó para conocer la opinión de los funcionarios de la Asociación, aplicándose la entrevista a los directores, gerentes y personal de apoyo de ANIQ.

2.3 Conclusiones

Por último, se comparó la información obtenida de los asociados y de los funcionarios. De este proceso deriva la emisión de observaciones y recomendaciones realizadas en las conclusiones de este trabajo.

CAPITULO III

SITUACION ACTUAL DE LA ASOCIACION

2.1 Organización

En ANIQ existen grupos de trabajo o comités que se abocan a tareas específicas de interés general asignadas directamente por sus órganos rectores, Asamblea General de Asociados, Consejo Directivo y Comisión Ejecutiva. Entre los comités encontramos:

- Comercio Exterior
- Medio Ambiente, Seguridad e Higiene
- Laboral
- Recursos Humanos y
- Transporte

Por otra parte también existen grupos de empresas de un mismo giro, denominadas secciones. En ellas los industriales plantean la problemática del sector y dan soluciones en conjunto a los mismos por medio de representatividad institucional.

2.2 Objetivos

Los objetivos que persigue la Asociación son:

- 1.- Promover el desarrollo sustentable de la industria química nacional.
- 2.- Realizar, en forma directa o a través de organismos especializados, investigaciones y estudios técnicos y económicos para que la industria y el público en general conozcan el comportamiento del sector.
- 3.- Fomentar el espíritu de colaboración de sus miembros para favorecer la solución de los problemas comunes a la industria química mexicana.
- 4.- Ser consultores de sus asociados, de los organismos gubernamentales nacionales y de la iniciativa privada en general.
- 5.- Participar en la promoción y defensa de los intereses de sus asociados.

- 6.- Fomentar entre sus asociados los procesos de mejora continua.
- 7.- Fomentar la capacitación de personal técnico para la operación de plantas.
- 8.- Proyectar y difundir los avances, logros y beneficios derivados de la operación de la industria química en nuestro país.

2.3 Estrategia de Operación

Una forma de promover algunos de los objetivos antes mencionados es la organización periódica de eventos y la emisión de publicaciones, entre los cuales destacan:

Eventos

- Foro Nacional de la Industria Química
- Convención Laboral y de Recursos Humanos
- Convención Nacional de Fabricantes de Adhesivos
- Convención Nacional de Fabricantes de Resinas Sintéticas
- Convención Nacional de Fabricantes de Distribuidores y Representantes de Productos Químicos
- Convención Nacional de Fabricantes de Alcalis Sódicos y Cloro

Publicaciones

- Anuario Estadístico de la Industria Química Mexicana
- Directorio de la Industria Química Mexicana

Derivado de la estrategia de operación la ANIQ cuenta con dos direcciones y 9 gerencias, estructuradas como se muestra en el Esquema 1, mismas que para efectos prácticos agruparemos en cinco áreas básicas:

- Comercio Exterior.
- Mejoramiento Ambiental, Seguridad e Higiene, (MASH)
- Secciones.
- Laboral y Recursos Humanos
- Centro de Información.

De cada una de ellas se han seleccionado servicios representativos, que a continuación enumeraremos:

- A) Utilización del Centro de Información.
- B) Asesoría en materia de normatividad vigente.
- C) Eventos encaminados al mejoramiento ambiental, la seguridad y la higiene.
- D) Elaboración de normas.
- E) Enlace de usuarios con servicios especializados de consultoría.
- F) Participación en programas establecidos con autoridades de gobierno.
- G) Análisis de contratos colectivos de trabajo.
- H) Participación en la Comisión Laboral.
- I) Utilización del Programa de Becarios.
- J) Representación en las negociaciones del TLC AN.
- K) Representación en las negociaciones México - Centro América.
- L) Representación en las negociaciones del Grupo de los Tres.
- M) Representación en las negociaciones de ALADI.
- N) Representación en las negociaciones México - Chile.
- O) Representación en las negociaciones del SGP.
- P) Asesoría en materia de prácticas desleales de comercio exterior.
- Q) Consulta a estadísticas.
- R) Participación en convenciones de sectores industriales específicos.
- S) Participación en el Foro Nacional de la Industria Química.
- T) Participación en reuniones de secciones.

2.4 Evaluación del Nivel de Utilización de los Servicios

2.4.1 Nivel de participación por servicio

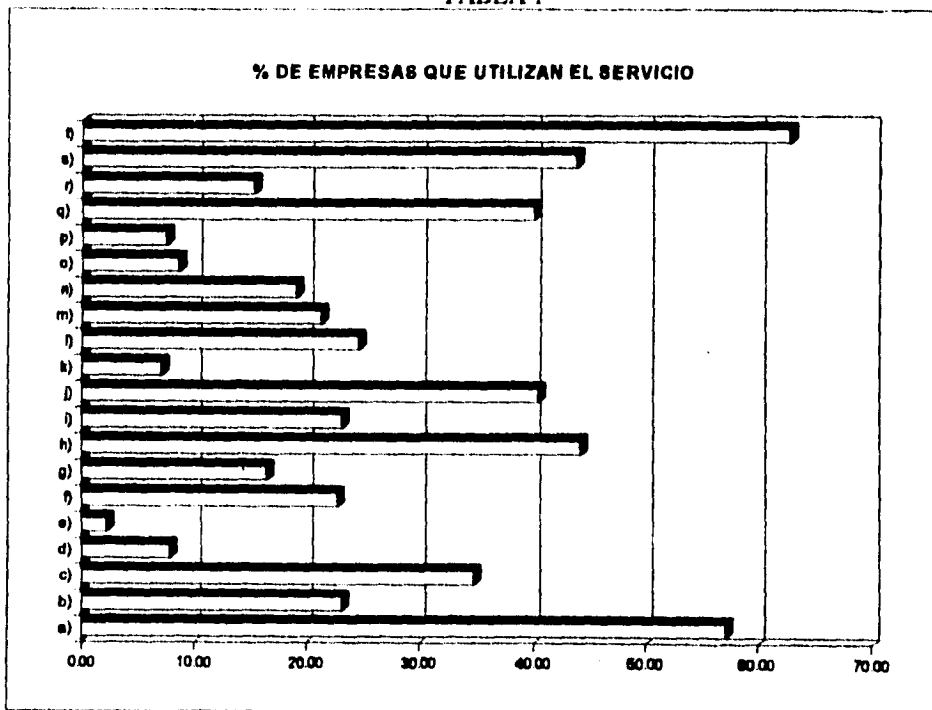
La utilización de estos servicios ha sido evaluada y tal como puede apreciarse en la Tabla I, el servicio que cuenta con mayor participación de los asociados son las reuniones de secciones, con un 62.9 %, el cual es seguido por las consultas al centro de información las cuales son efectuadas por el 57.3 % de las empresas afiliadas.

En contraposición nos encontramos que el enlace con empresas de consultoría escasamente es llevado a cabo pues solo es utilizado por el 2.2 % de las empresas.

CANTIDAD DE EMPRESAS QUE UTILIZAN EL SERVICIO

SERVICIO	CLAVE	No. EMPRESAS	%
Centro de Información	A	153	57.30
Asesoría en normatividad	B	62	23.22
Eventos mejoramiento ambiental	C	93	34.83
Comités de normalización	D	21	7.87
Enlace con servicios de consultoría	E	6	2.25
Participación en programas de gobierno	F	61	22.85
Análisis de contratos	G	44	16.46
Comisión Laboral	H	118	44.19
Programa de Becarios	I	62	23.22
Representación en TLC AN	J	108	40.45
Representación en México-Centro América	K	19	7.12
Representación en G3	L	66	24.72
Representación en ALADI	M	57	21.35
Representación en México-Chile	N	51	19.10
Representación en SGP	O	23	8.61
Asesoría contra prácticas desleales	P	20	7.49
Generación de estadísticas	Q	107	40.07
Convenciones	R	41	15.38
Foro Nacional de la Industria Química	S	117	43.82
Reuniones de secciones	T	168	62.02

TABLA I

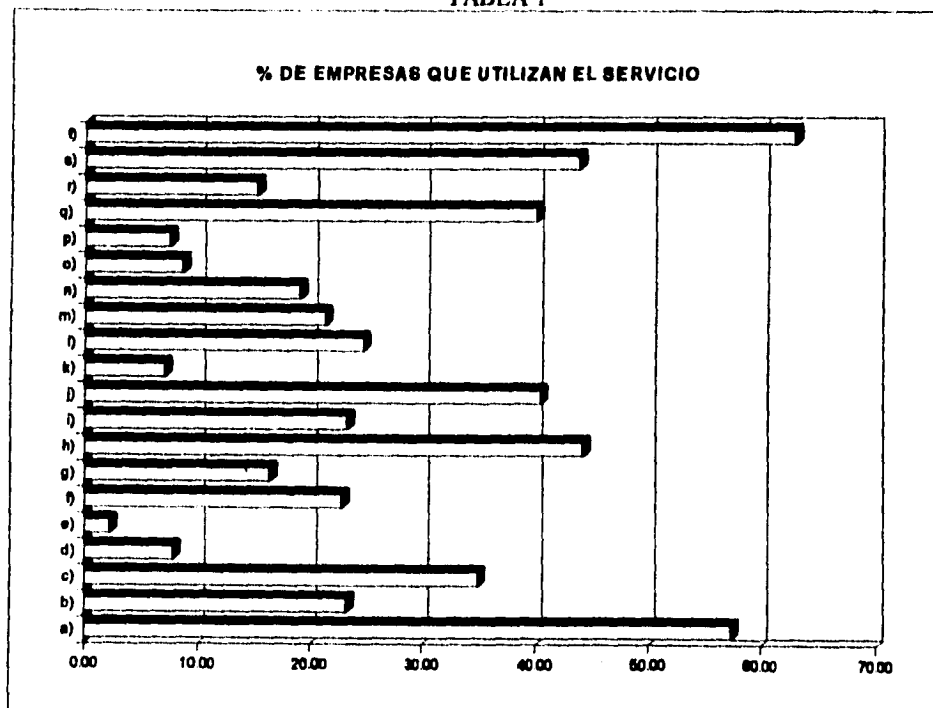


GRAFICA 1 (TABLA I)

CANTIDAD DE EMPRESAS QUE UTILIZAN EL SERVICIO

SERVICIO	CLAVE	No. EMPRESAS	%
Centro de Información	A	153	57.30
Asesoría en normatividad	B	62	23.22
Eventos mejoramiento ambiental	C	93	34.83
Comités de normalización	D	21	7.87
Enlace con servicios de consultoría	E	6	2.25
Participación en programas de gobierno	F	61	22.85
Análisis de contratos	G	44	16.48
Comisión Laboral	H	116	44.19
Programa de Becarios	I	62	23.22
Representación en TLC AN	J	108	40.45
Representación en México-Centro América	K	19	7.12
Representación en G3	L	66	24.72
Representación en ALADI	M	57	21.35
Representación en México-Chile	N	51	19.10
Representación en SGP	O	23	8.61
Asesoría contra prácticas desleales	P	20	7.49
Generación de estadísticas	Q	107	40.07
Convenciones	R	41	15.36
Foro Nacional de la Industria Química	S	117	43.82
Reuniones de secciones	T	168	62.92

TABLA I

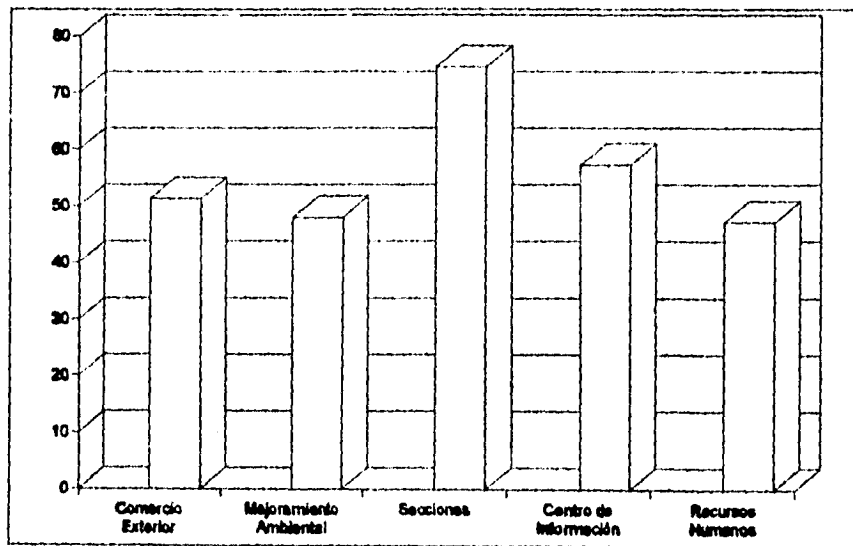


GRAFICA I (TABLA I)

2.4.2 Nivel de participación por área

Si agrupamos estos servicios por áreas, encontraremos que existe mayor equilibrio, sin embargo sigue sobresaliendo el área de secciones a la cual incurren el 74.5 % de las empresas afiliadas, le sigue el centro de información con 57.3 %, comercio exterior con 51.3% , posteriormente el área de MASH (mejoramiento ambiental, seguridad e higiene) con 47.9 % y finaliza Laboral y Recursos Humanos con 47.2 %. Se puede apreciar una diferencia de 27.3 % entre el área de mayor incidencia contra la de menor incidencia, como se muestra en la Gráfica 2.

NIVEL DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS POR AREA

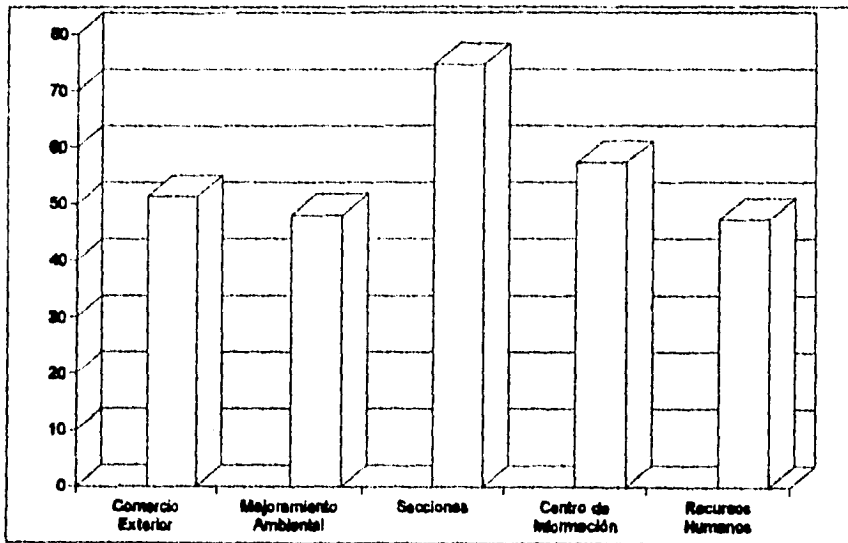


GRAFICA 2

2.4.2 Nivel de participación por área

Si agrupamos estos servicios por áreas, encontraremos que existe mayor equilibrio, sin embargo sigue sobresaliendo el área de secciones a la cual incurren el 74.5 % de las empresas afiliadas, le sigue el centro de información con 57.3 %, comercio exterior con 51.3% , posteriormente el área de MASH (mejoramiento ambiental, seguridad e higiene) con 47.9 % y finaliza Laboral y Recursos Humanos con 47.2 %. Se puede apreciar una diferencia de 27.3 % entre el área de mayor incidencia contra la de menor incidencia, como se muestra en la Gráfica 2.

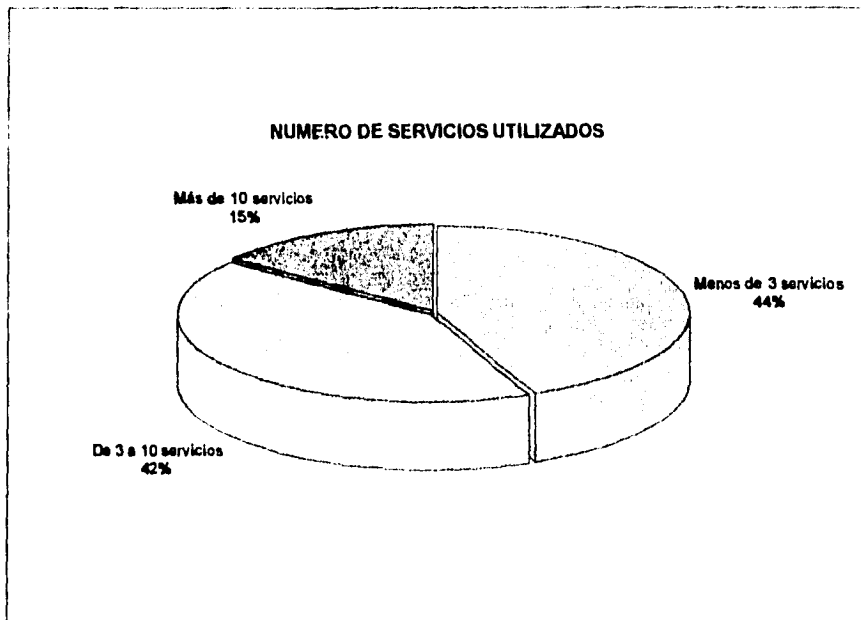
NIVEL DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS POR AREA



GRAFICA 2

2.4.3 Intensidad de uso por empresa

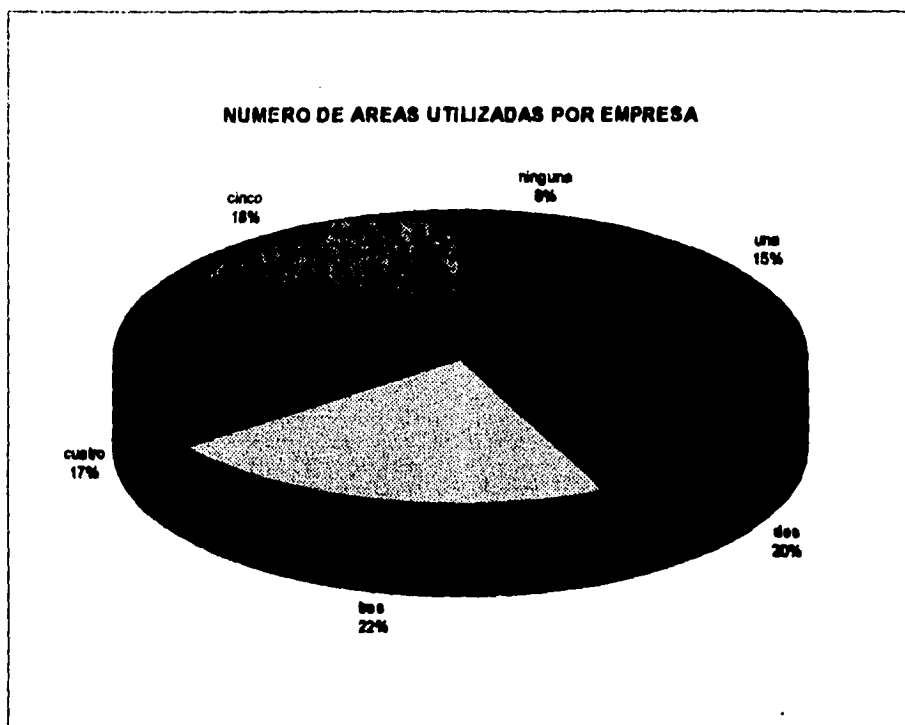
Siguiendo el análisis, al evaluar la intensidad de uso de los servicios proporcionados por ANIQ, encontramos que 43.8% de las empresas utilizan menos del 20% de los servicios proporcionados por ANIQ, 41.6% utilizan del 20 al 50% de ellos y únicamente el 14.6% de los asociados utilizan más del 50% de los servicios, como se muestra en la Gráfica 3. Esto nos lleva a pensar que existe un desaprovechamiento en el uso debido probablemente al desconocimiento de los servicios prestados por la Asociación, o bien a que no todos los servicios son adecuados a las necesidades actuales de las empresas.



GRAFICA 3

2.4.4 Cantidad de áreas en las que participa la empresa

Por último haciendo una relación del número de áreas utilizadas por empresa, encontramos que el 18 % de las empresas afiliadas participan en todas las áreas de actividad, 17.2% acuden a 4 de éstas, 21.7% a 3 áreas, 19.9% participan en 2 de éstas y solamente participan en un área el 15.4%, lo que podemos observar en la Gráfica 4.

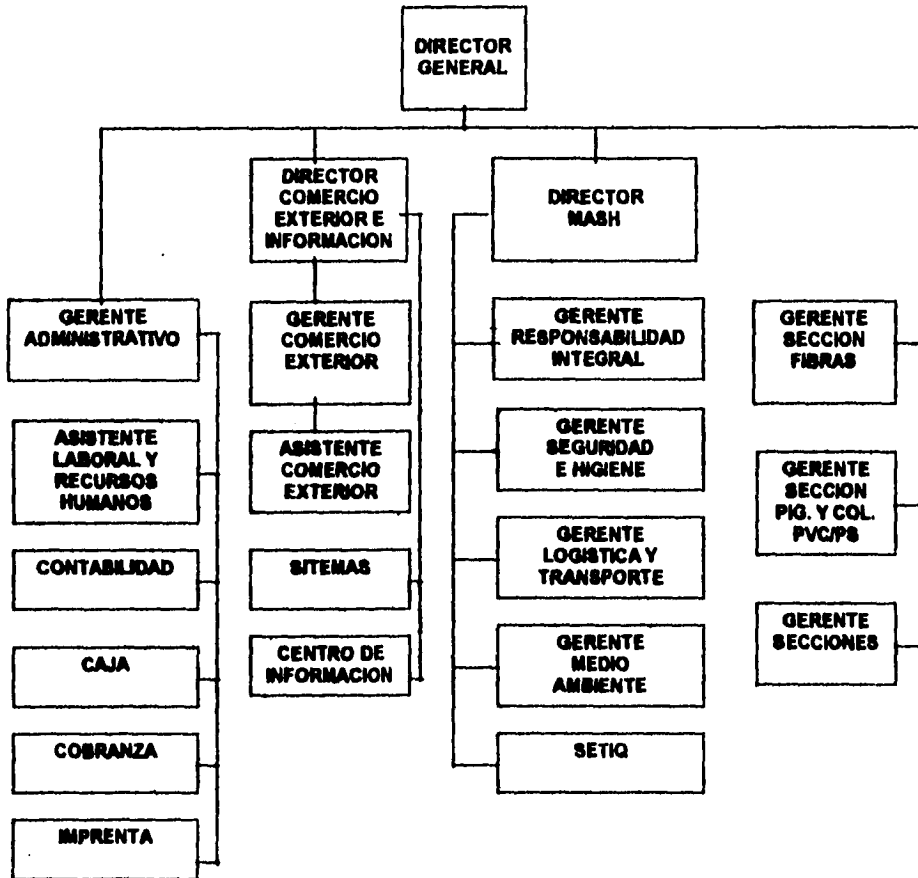


GRAFICA 4

2.5 Organización Interna

Derivado de su estrategia de operación, ANIQ cuenta con un equipo de funcionarios especializados que atienden a las empresas afiliadas, de acuerdo con los objetivos de la Asociación. La estructura de la organización se presenta en el Esquema 1.

ORGANIZACION INTERNA



ESQUEMA 1

CAPITULO IV

DESCRIPCION DE LA UTILIZACION DE SERVICIOS

4.1 Análisis por Tamaño de la Empresa Usuaría

Tomando como parámetro de evaluación del tamaño el capital contable de la empresa, las dividimos en tres grandes grupos: grandes, medianas y pequeñas. La clasificación fue basada según los siguientes parámetros:

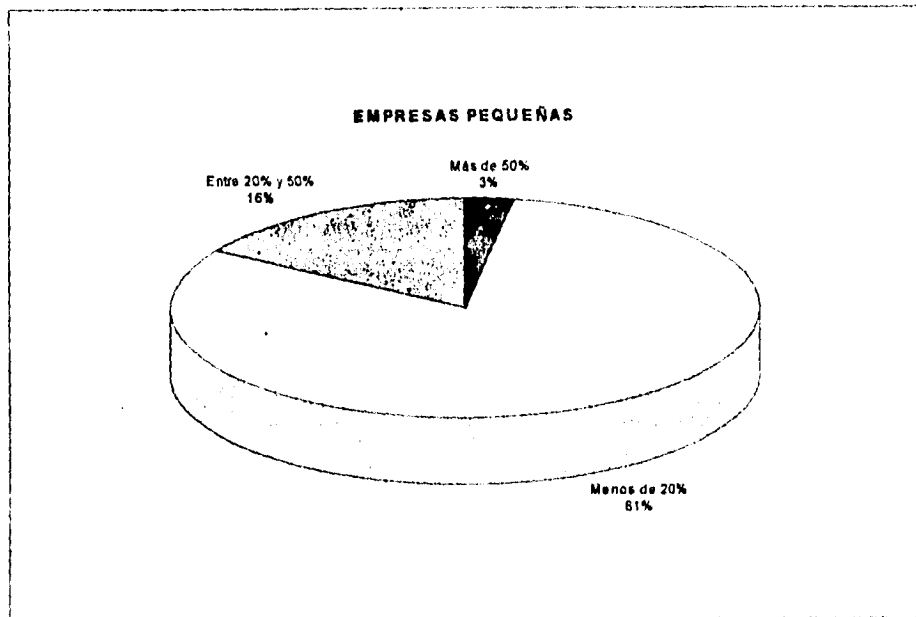
TAMAÑO	CAPITAL
Grande	superior a N\$ 525,000
Mediana	entre N\$ 225,000 y N\$ 525,000
Pequeña	inferior a N\$ 225,000

Como resultado de dicha clasificación, encontramos que el 16.10% de las empresas son pequeñas, 13.11% son medianas y 70.79% son empresas grandes. Si observamos la Tabla 5, encontramos que a mayor tamaño de la empresa mayor grado de utilización de los servicios.

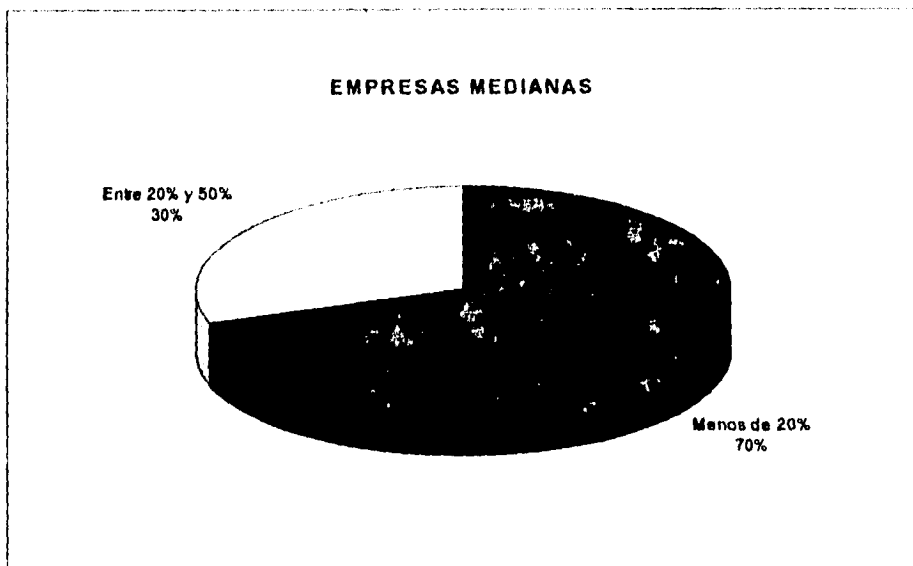
GRADO DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS POR TAMAÑO

TAMAÑO	TOTAL SOCIOS		% UTILIZACION	USUARIOS	
	No.	%		No.	%
CHICA	43	16	MENOS DE 20%	35	81
			ENTRE 20 - 50 %	7	16
			MAS DE 50%	1	2
MEDIANA	35	13	MENOS DE 20%	25	71
			ENTRE 20 - 50 %	10	29
			MAS DE 50%	0	0
GRANDE	189	71	MENOS DE 20%	57	30
			ENTRE 20 - 50 %	94	50
			MAS DE 50%	38	20

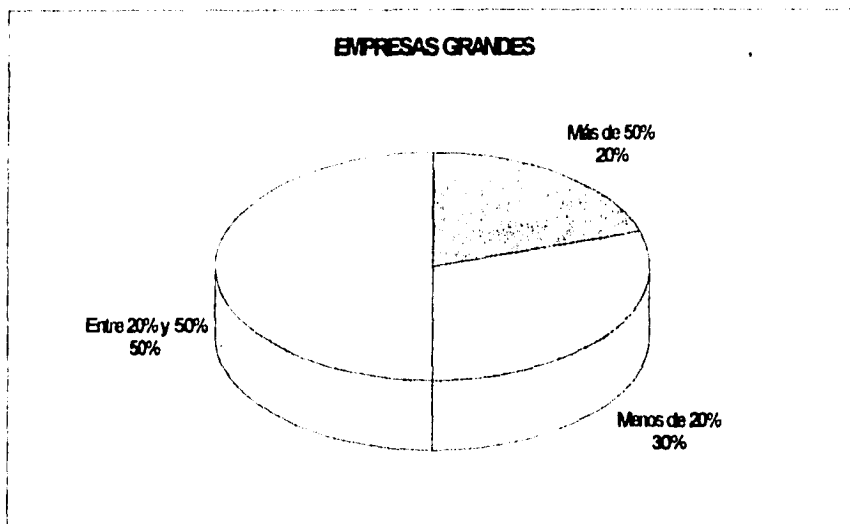
TABLA 5



GRAFICA 5 (TABLA 5)



GRAFICA 6 (TABLA 5)



GRAFICA 7 (TABLA 5)

Consideramos que el definir el tamaño de la empresa en base a su capital contable no es lo óptimo, sería recomendable basarse en el volumen de ventas de la empresa, sin embargo esta información de la empresas no está disponible en la Asociación.

4.2 Análisis por Actividad que Desempeña la Empresa Usuaría

En función de la actividad que desempeñan la empresas realizamos la siguiente clasificación:

- Fabricantes de productos químicos.
- Distribuidores y representantes de productos químicos.
- Empresas de servicio.

Se muestran los resultados de la clasificación mencionada en la Tabla 6, en donde se puede observar que el nivel de utilización es más alto en las empresas fabricantes, lo cual resulta congruente ya que para éstas fue diseñado el servicio que presta ANIQ.

Encontramos que el 100 % de las empresas prestadoras de servicios utilizan menos de 20 % de los servicios prestados por ANIQ.

GRADO DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS POR ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	TOTAL SOCIOS		% UTILIZACION	USUARIOS	
	No.	%		No.	%
DISTRIBUIDOR	42	15.7	MENOS DE 20%	33	78.6
			ENTRE 20 - 50 %	9	21.4
			MAS DE 50%	0	0
FABRICANTE	220	82.4	MENOS DE 20%	79	35.9
			ENTRE 20 - 50 %	102	46.4
			MAS DE 50%	39	17.7
SERVICIO	5	1.9	MENOS DE 20%	5	100
			ENTRE 20 - 50 %	0	0
			MAS DE 50%	0	0

TABLA 6

4.3 Análisis por Sector Industrial de las Empresas Usuarias.

Para conocer la intensidad de uso de la empresa por sector industrial al cual pertenece, tomamos en cuenta los siguientes sectores:

- Construcción.
- Resinas Sintéticas
- Lubricantes
- Especialidades Químicas
- Adhesivos
- Alcalis Sódicos y Cloro
- Tratamiento de Aguas

Como se puede observar en la Tabla 7A Y 7B la Sección de Fabricantes de Adhesivos presenta un cierto grado de equilibrio en los porcentajes de utilización del servicio que probablemente se deba a la heterogeneidad de los tamaños de las empresas que la integran.

La Sección de Fabricantes de Alcalis Sódicos y Cloro muestra su mayor porcentaje de utilización en el nivel medio; consideramos que este comportamiento pueda ser reflejo del número de empresas que conforman la sección, el cual es muy pequeño.

GRADO DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS POR SECTOR INDUSTRIAL

SECTOR	TOTAL SOCIOS		% UTILIZACION	USUARIOS	
	No.	%		No.	%
ADHESIVOS	47	17.6	MENOS DE 20%	18	38.3
			ENTRE 20 - 50 %	16	34
			MAS DE 50%	13	27.7
ALCALIS	6	2.2	MENOS DE 20%	0	0
			ENTRE 20 - 50 %	5	83.3
			MAS DE 50%	1	16.7
TRATAMIENTO DE AGUAS	24	9	MENOS DE 20%	7	29.2
			ENTRE 20 - 50 %	10	41.6
			MAS DE 50%	7	29.2
ESPECIALIDADES QUIMICAS	41	15.4	MENOS DE 20%	9	21.9
			ENTRE 20 - 50 %	22	53.7
			MAS DE 50%	10	24.4

TABLA 7A

En las secciones de fabricantes de Productos Químicos para Tratamiento de Aguas, Especialidades Químicas y Resinas Sintéticas podemos observar un patrón de conducta muy similar, en donde de 25 a 30 % de las empresas utilizan más del 50 % de los servicios de ANIQ, de 45 a 55 % de las empresas utilizan del 20 al 50 % de los servicios y el porcentaje restante, 20 a 30 %, participan en menos del 20 % de las actividades de la Asociación.

En la Sección de fabricantes de Lubricantes prácticamente la mitad de las empresas que conforman la sección utilizan menos del 20 % de los servicios de la Asociación y casi la otra mitad entre el 20 y el 50% de estos servicios. Contrario es el caso, de la Sección de Fabricantes de Productos Químicos para la Construcción, en donde la mitad de las empresas utilizan entre el 20 y el 50% de los servicios y casi la otra mitad utilizan más del 50 % de los servicios proporcionados por ANIQ.

GRADO DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS POR SECTOR INDUSTRIAL

SECTOR	TOTAL SOCIOS		% UTILIZACION	USUARIOS	
	No.	%		No.	%
LUBRICANTES	25	9.4	MENOS DE 20%	12	48
			ENTRE 20 - 50 %	11	44
			MAS DE 50%	2	8
RESINAS SINTETICAS	67	25.1	MENOS DE 20%	16	23.9
			ENTRE 20 - 50 %	31	46.3
			MAS DE 50%	20	29.9
CONSTRUCCION	20	7.49	MENOS DE 20%	2	10
			ENTRE 20 - 50 %	10	50
			MAS DE 50%	8	40

TABLA 7B

Encontramos también, que un 5% de las empresas afiliadas a ANIQ, no participan en reuniones específicas de sección.

CAPITULO V

ANALISIS DE FUERZAS Y DEBILIDADES

Con el fin de conocer las fuerzas y debilidades de la Asociación, así como sus áreas de oportunidad, diseñamos una encuesta buscando conocer la opinión y expectativas de los asociados respecto a los servicios proporcionados por ANIQ, en los siguientes aspectos:

- a) Calidad de los servicios prestados por ANIQ.
- b) Tiempo de respuesta en los servicios.
- c) Aspectos que fomenten la utilización de los servicios que a la fecha no utiliza.
- d) Beneficios obtenidos al utilizar los servicios.
- e) Inclusión de nuevos servicios.
- f) Problemas que no han sido resueltos.

Tomando como universo el total de las empresas afiliadas a ANIQ, se aplicó la encuesta a una muestra α de 10% de ellas. En el Anexo I se muestra el cuestionario aplicado.

Se recibió respuesta del 35.3 % de los cuestionarios enviados, lo cual es atribuible al método empleado para realizar la encuesta.

5.1 Resultado de la Encuesta a Socios

5.1.1 Calidad

Los parámetros de calidad considerados en orden de importancia son:

- a) rapidez
- b) confiabilidad, veracidad
- c) servicio (atención al usuario)
- d) disponibilidad
- e) efectividad (solución a problemas)
- f) costo beneficio
- g) precio
- h) consistencia y cumplimiento de especificaciones

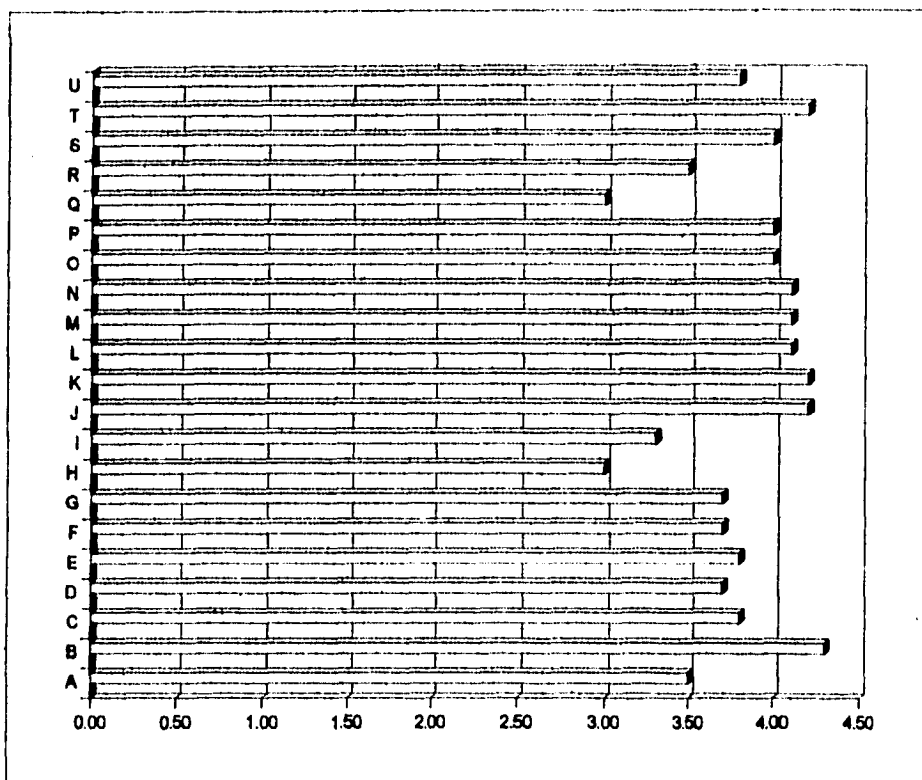
La calidad de los servicios de ANIQ, como podemos observar en la Tabla 8, en donde se pondera la calificación desde 1 = muy mala hasta 5 = muy buena, se definió como:

SERVICIO	CLAVE	CALIDAD	CALIFICACION
Responsabilidad Integral	B	BUENA	4.30
Programa de Becarios	J	BUENA	4.20
Representación en TLC AN	K	BUENA	4.20
Foro	T	BUENA	4.20
Representación México - Centro América	L	BUENA	4.10
Representación G3	M	BUENA	4.10
Representación ALADi	N	BUENA	4.10
Representación México - Chile	O	BUENA	4.00
Representación SGP	P	BUENA	4.00
Convenciones	S	BUENA	4.00
Asesoría en normatividad vigente	C	BUENA	3.80
Comités de normalización	E	BUENA	3.80
Reuniones de secciones	U	BUENA	3.80
Eventos de mejoramiento ambiental	D	BUENA	3.70
Enlace con servicios de consultoría	F	BUENA	3.70
Participación en programas de gobierno	G	BUENA	3.70
Centro de Información	A	BUENA	3.50
Generación de estadísticas	R	BUENA	3.50
Comisión Laboral	I	REGULAR	3.30
Análisis de contratos colectivos	H	REGULAR	3.00
Asesoría contra prácticas desleales	Q	REGULAR	3.00

TABLA 8

SERVICIO	CLAVE	DESCONOCIMIENTO
Responsabilidad Integral	B	0.00
Centro de Información	A	8.30
Convenciones	S	8.30
Reuniones de secciones	U	8.30
Asesoría en normatividad vigente	C	16.70
Eventos de mejoramiento ambiental	D	16.70
Participación en programas de gobierno	G	16.70
Representación en TLC AN	K	16.70
Representación G3	M	16.70
Generación de estadísticas	R	16.70
Foro	T	16.70
Representación México - Centro América	L	25.00
Representación México - Chile	O	25.00
Comités de normalización	E	33.30
Programa de Becarios	J	33.30
Representación ALADI	N	33.30
Representación SGP	P	33.30
Asesoría contra prácticas desleales	Q	33.30
Enlace con servicios de consultoría	F	41.20
Comisión Laboral	I	75.00
Análisis de contratos colectivos	H	83.30

TABLA 9



GRAFICA 8 (TABLA 8)

Se puede observar la necesidad de difundir la existencia de dos servicios: el análisis de contratos colectivos de trabajo y la Comisión Laboral, ya que el porcentaje de desconocimiento es muy alto, 83.3 % y 75.0 % respectivamente.

Independientemente del grado de desconocimiento, se muestra insatisfacción en el usuario respecto a los servicios mencionados con anterioridad, así como en el asesoramiento contra prácticas desleales de comercio exterior.

También es recomendable promocionar los siguientes servicios:

- Comités de normalización
- Enlace con servicios de consultoría
- Programa de becarios
- Negociaciones ALADI
- Negociaciones en SGP y
- Asesoría contra prácticas desleales.



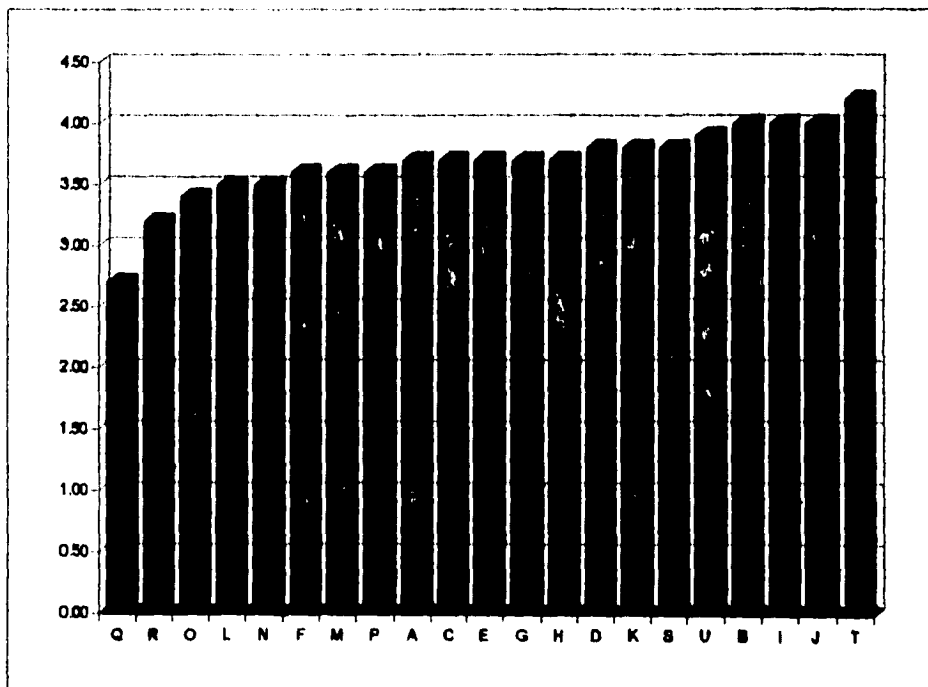
GRAFICA 9 (TABLA 9)

5.1.2 Tiempo de Respuesta

En cuanto al tiempo de respuesta la opinión de los usuarios se da a conocer en la Tabla 10, en donde 1 = muy malo y 5 = muy bueno. Se puede apreciar que los socios están conformes en los tiempos en que se prestan la mayoría de los servicios, a excepción de la asesoría en materia de prácticas desleales de comercio.

SERVICIO	CLAVE	CALIFICACION	TIEMPO
Asesoría contra prácticas desleales	Q	2.70	REGULAR
Generación de estadísticas	R	3.20	REGULAR
Representación México - Chile	O	3.40	REGULAR
Representación México - Centro América	L	3.50	BUENO
Representación en ALADI	N	3.50	BUENO
Enlace con servicios de consultoría	F	3.60	BUENO
Representación G3	M	3.60	BUENO
Representación SGP	P	3.60	BUENO
Centro de Información	A	3.70	BUENO
Asesoría en normalidad vigente	C	3.70	BUENO
Comités de normalización	E	3.70	BUENO
Participación programas de gobierno	G	3.70	BUENO
Análisis de contratos colectivos	H	3.70	BUENO
Eventos mejoramiento ambiental	D	3.80	BUENO
Representación en TLC AN	K	3.80	BUENO
Convenciones	S	3.80	BUENO
Reuniones de secciones	U	3.90	BUENO
Responsabilidad Integral	B	4.00	BUENO
Comisión Laboral	I	4.00	BUENO
Programa de Becarios	J	4.00	BUENO
Foro	T	4.20	BUENO

TABLA 10



GRÁFICA 10 (TABLA 10)

TIEMPO DE RESPUESTA DESEADO

SERVICIO	CLAVE	TIEMPO RECOMENDADO
Asesoría contra prácticas desleales	Q	1 sem 50% , 1 día 40%
Generación de estadísticas	R	6 sem 50%, 1 día 30%
Representación México - Chile	O	2 días 57%, 1 sem 43%
Representación México - Centro América	L	2 días 57%, 1 sem 43%
Representación en ALADI	N	2 días 57%, 1 sem 43%
Enlace con servicios de consultoría	F	1 día 60%, 1 sem 30%
Representación G3	M	2 días 57%, 1 sem 43%
Representación SGP	P	2 días 57%, 1 sem 43%
Centro de Información	A	2 hrs 80%, 1 día 20%
Asesoría en normatividad vigente	C	1 hr 50%, 1 día 40%
Comités de normalización	E	1 sem 60%, 1 día 30%
Participación programas de goberno	G	1 día 55%, 1 sem 43%
Análisis de contratos colectivos	H	1 sem 57%, 1 día 43%
Eventos mejoramiento ambiental	D	2 sem 50%, 1 día 40%
Representación en TLC AN	K	2 días 57%, 1 sem 43%
Convenciones	S	3 sem 89%, 1 año 11%
Reuniones de secciones	U	1 sem 55%, 1 día 45%
Responsabilidad Integral	B	1 hr 40%, 1 sem 40%
Comisión Laboral	I	1 día 50%, 1 sem 50%
Programa de Becarios	J	2 días 87%, 1 sem 3%
Foro	T	3 sem 89%, 1 año 11%

TABLA 11

Como se puede apreciar en la tabla anterior los tiempos de respuesta deseados por los usuarios de los servicios son cortos. Existe desconcierto con las siguientes respuestas:

- 1.- **Comisión Laboral y Reuniones de Secciones**
No es factible que se reúnan todos los días ya que, los miembros de estas comisión tienen otras actividades que desarrollar en sus compañías.
- 2.- **Convenciones y Foro**
La situación económica que viven en la actualidad las empresas hacen incosteable la realización de eventos de ésta naturaleza con la frecuencia sugerida.

5.1.3 Beneficios Recibidos

Los beneficios palpados por las empresas al recibir los servicios son los mencionados a continuación:

Centro de Información

- Obtención de información estadística
- Hojas de seguridad de materiales

Responsabilidad Integral y eventos MASH

- Conocimiento de normatividad
- Adecuaciones en planta

Reuniones de secciones, convenciones y Foro

- Información,
- Relaciones

	-Mayor acceso a funcionarios de PEMEX -Conocimiento de la industria -Coordinación en problemas comunes
Generación estadística	-Dimensionamiento del mercado
Participación en programas de gobierno	-Mejora en el precio del amoniaco,
Negociaciones de acuerdos comerciales internacionales	-Representación institucional -Toma de decisiones importantes en cuanto a comercialización con el exterior. -Lograr 0% de arancel para un modificador de impacto.
Asesoría contra prácticas desleales de comercio exterior	Lograr y mantener dumping de PVC

Podemos apreciar que un factor común es el papel que juega la Asociación en cuanto a la información de mercado, es decir es un medio para conocer la industria.

5.1.4 Problemas No Resueltos

Algunos aspectos en los que la empresa afiliada no ha quedado satisfecha son:

- 1.-Lograr objetivos comunes.
- 2.-Seguimiento a la información de importación y exportación
 - a) por empresa
 - b) reciente
- 3.-Información estadística de algunos productos.
- 4.- Aspectos específicos como:
 - Eliminar el arancel de importación del amoniaco.
 - Dumping del peróxido de hidrógeno.
 - Transportar el VCM por ferrocarril.

5.1.5 Nuevos Servicios

Algunas empresas recomendaron la inclusión de los servicios siguientes: asesoría legal, publicación semestral de estadísticas y apoyo en la comercialización del producto final, en el país y en el exterior. Sin embargo, el 66.7% de los entrevistados comentaron que los servicios ahora proporcionados por la Asociación son suficientes, y en algunos casos recomendaron únicamente eficientarlos.

5.1.6 Mejoras a los Servicios

Las propuestas elaboradas para mejorar el servicio son las enumeradas a continuación:

- 1.- Aumentar el enlace entre prestadores de servicio y usuarios.
- 2.- Promover la participación de todos los productores de fertilizantes participen en problemas mayores.
- 3.- Ayudar a empresas medianas y pequeñas a integrarse a Responsabilidad Integral.
- 4.- Mayor acercamiento a los socios.
- 5.- Mayor difusión de los servicios así como de las gestiones exitosas.
- 6.- Crear confianza en el socio de que tendrá una respuesta oportuna.
- 7.- Mayor interés en atender a empresas pequeñas.
- 8.- Mayor velocidad de respuesta.
- 9.- Mayor compromiso.
- 10.- Fomentar la participación activa en las secciones.
- 11.- Ampliar el Centro de Información.
- 12.- Dar a conocer la forma de acceder las diferentes áreas de ANIQ, no verlas como entes independientes.

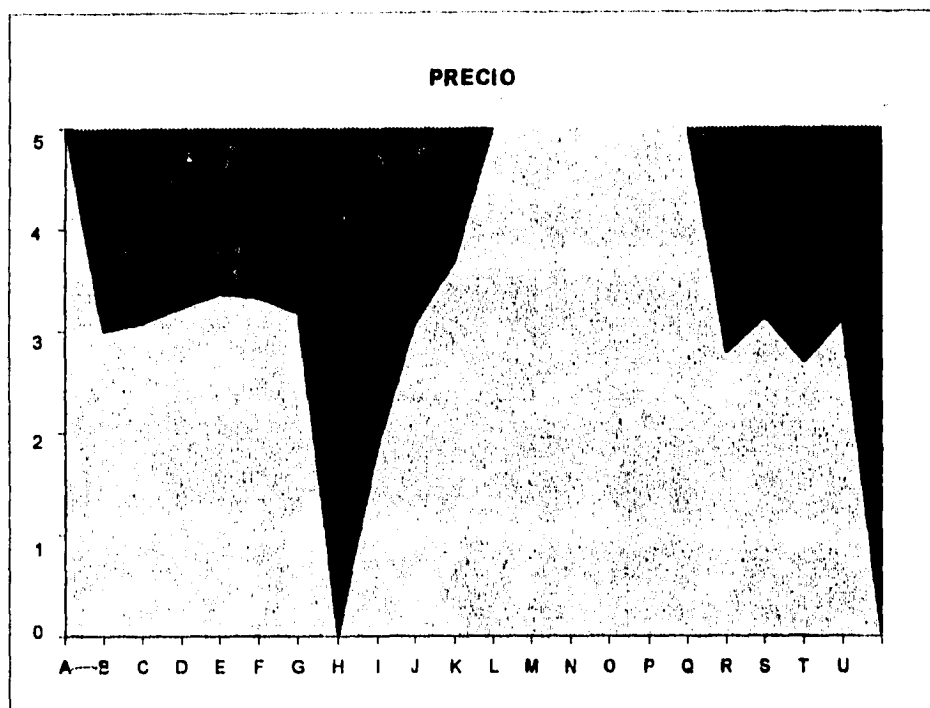
5.1.7 Precio

La evaluación de la percepción de precio se basó en cinco categorías, yendo éstas de 1 = muy caro hasta 5 = muy barato.

La mayoría de los servicios que proporciona la Asociación no tienen un costo adicional a la cuota que pagan por ser miembros. La respuesta más bien refleja la relación costo beneficio.

SERVICIO	CLAVE	PRECIO	CALIFICACIÓN
Centro de Información	A	3.00	REGULAR
Responsabilidad Integral	B	3.00	REGULAR
Asesoría en normatividad vigente	C	3.20	REGULAR
Eventos mejoramiento ambiental	D	3.30	REGULAR
Comités de normalización	E	3.50	BARATO
Enlace con servicios de consultoría	F	3.00	REGULAR
Participación programas de gobierno	G	3.50	BARATO
Análisis de contratos colectivos	H		DESCONOCIDO
Comisión Laboral	I	3.00	REGULAR
Programa de Becarios	J	3.20	REGULAR
Representación en TLC AN	K	5.00	MUY BARATO
Representación México - Centro América	L	5.00	MUY BARATO
Representación G3	M	5.00	MUY BARATO
Representación en ALADI	N	5.00	MUY BARATO
Representación México - Chile	O	5.00	MUY BARATO
Representación SGP	P	5.00	MUY BARATO
Asesoría contra prácticas desleales	Q	2.30	CARO
Generación de estadísticas	R	3.40	REGULAR
Convenciones	S	2.70	REGULAR
Foro	T	2.70	REGULAR
Reuniones de secciones	U	3.80	BARATO

TABLA 12



GRAFICA 11 (TABLA 12)

Cabe destacar que la representación en todas las negociaciones comerciales internacionales tienen un precio muy bajo respecto al beneficio que de esto se deriva.

Sobresale también la asesoría contra prácticas desleales como el servicio considerado de precio más elevado.

5.2 Resultado de la Encuesta a Personal de la Asociación

Es indispensable para el buen funcionamiento de la Asociación el que sus funcionarios y asociados trabajen en la misma dirección, es decir persigan los mismos objetivos y compartan la misma visión. Para conocer los objetivos que buscan los funcionarios de ANIQ al realizar sus actividades, así como su sentir respecto al nivel de calidad de los servicios proporcionados, se les aplicó, a la mitad de los funcionarios, el mismo cuestionario que a los Asociados.

5.2.1 Opinión Respecto a Calidad

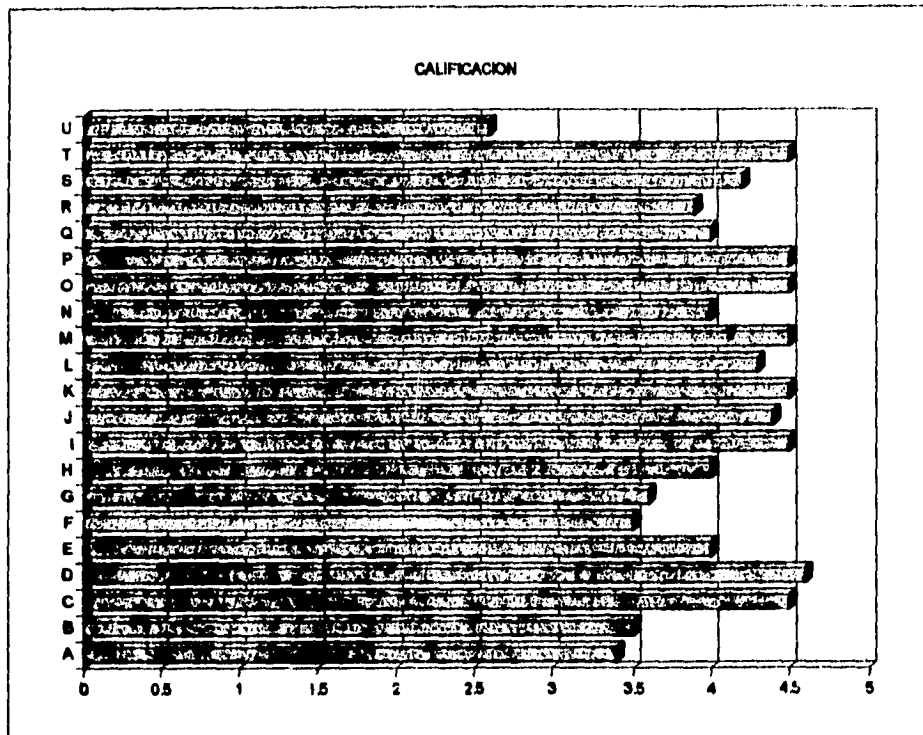
Los parámetros que engloba la calidad para los funcionarios de ANIQ, en orden de importancia, son:

- 1 Oportunidad en el servicio
- 2 Atención al socio
- 3 Confiabilidad en el servicio, (veracidad).

Una vez definido el concepto de calidad, se evaluaron los servicios de la siguiente manera:

SERVICIO	CLAVE	CALIFICACION	CALIDAD
Centro de Información	A	3.4	regular
Responsabilidad Integral	B	3.5	bueno
Asesoría en normatividad vigente	C	4.5	muy bueno
Eventos mejoramiento ambiental	D	4.6	muy bueno
Comités de normalización	E	4	bueno
Enlace con servicios de consultoría	F	3.5	bueno
Participación programas de gobierno	G	3.6	bueno
Análisis de contratos colectivos	H	4	bueno
Comisión Laboral	I	4.5	muy bueno
Programa de Becarios	J	4.4	bueno
Representación en TLC AN	K	4.5	muy bueno
Representación México - Centro América	L	4.3	bueno
Representación G3	M	4.5	muy bueno
Representación en ALADI	N	4	bueno
Representación México - Chile	O	4.5	muy bueno
Representación SGP	P	4.5	muy bueno
Asesoría contra prácticas desleales	Q	4	bueno
Generación de estadísticas	R	3.9	bueno
Convenciones	S	4.2	bueno
Foro	T	4.5	muy bueno
Reuniones de secciones	U	2.6	regular

TABLA 13

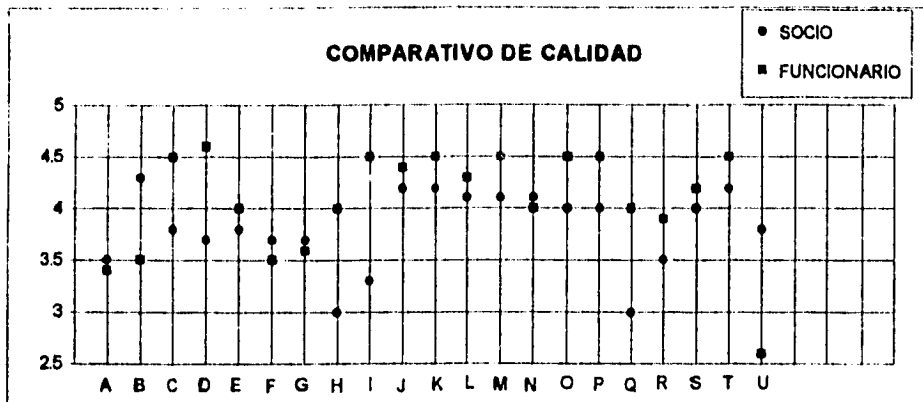


GRAFICA 12 (TABLA 13)

Podemos observar que los servicios que no cuentan con buena imagen dentro de los funcionarios de la Asociación son: Centro de Información y las reuniones de secciones. En cuanto al grado de desconocimiento de las actividades realizadas por los mismos es alarmante, en especial con respecto a la Comisión Laboral, el análisis de contratos, las negociaciones comerciales México - Centro América, México - Chile y S.G.P.

Con el fin de mostrar gráficamente la diferencia en cuanto a la percepción del nivel de calidad entre los socios y los funcionarios de ANIQ, se elaboró la Gráfica 12.A En esta gráfica podemos apreciar que en cuanto a asesoría en normatividad vigente, eventos de mejoramiento ambiental, análisis de contratos colectivos, Comisión Laboral y asesoría contra prácticas desleales de comercio, los funcionarios creen dar mejor servicio de lo que en realidad percibe el usuario.

En contraposición, encontramos que en lo referente a Responsabilidad Integral y reuniones de secciones el socio tiene en alto aprecio del servicio.

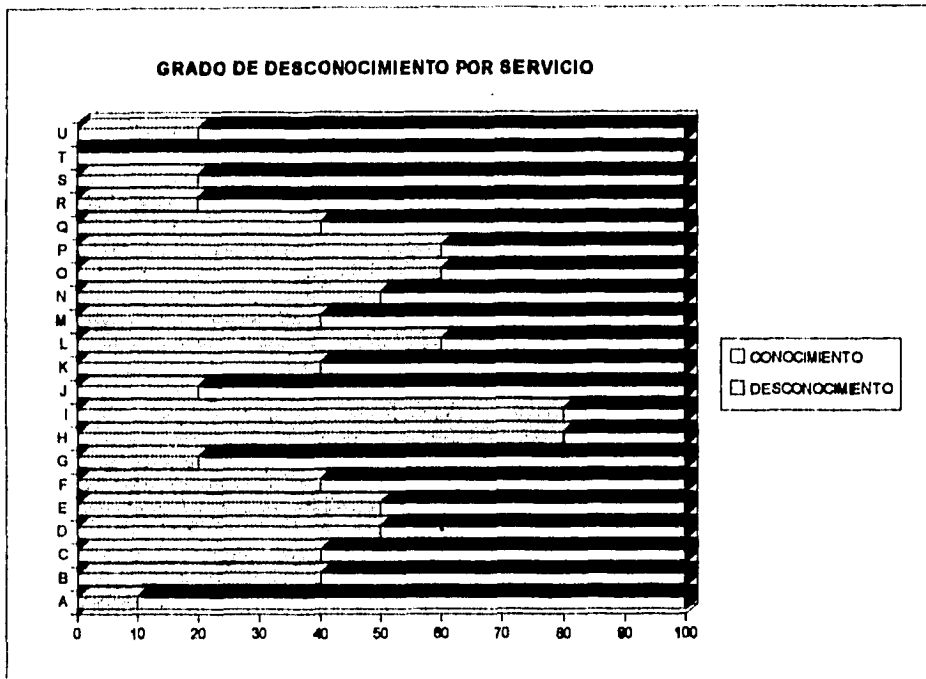


GRAFICA 12 A

GRADO DE DESCONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

SERVICIO	CLAVE	DESCONOCIMIENTO
Centro de Información	A	10
Responsabilidad Integral	B	40
Asesoría en normatividad vigente	C	40
Eventos mejoramiento ambiental	D	50
Comités de normalización	E	50
Enlace con servicios de consultoría	F	40
Participación programas de gobierno	G	20
Análisis de contratos colectivos	H	80
Comisión Laboral	I	80
Programa de Becarios	J	20
Representación en TLC AN	K	40
Representación México - Centro América	L	60
Representación G3	M	40
Representación en ALADI	N	50
Representación México - Chile	O	60
Representación SGP	P	60
Asesoría contra prácticas desleales	Q	40
Generación de estadísticas	R	20
Convenciones	S	20
Foro	T	0
Reuniones de secciones	U	20

TABLA 14



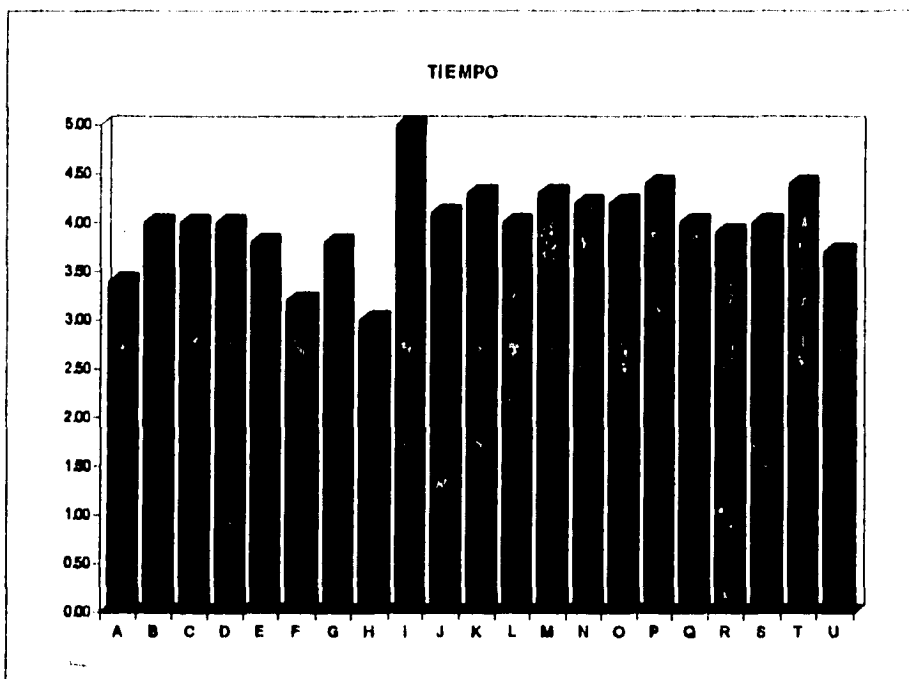
GRAFICA 13 (TABLA 14)

SERVICIO	CLAVE	CALIFICACION	TIEMPO
Centro de Información	A	3.40	REGULAR
Responsabilidad Integral	B	4.00	BUENO
Asesoría en normatividad vigente	C	4.00	BUENO
Eventos mejoramiento ambiental	D	4.00	REGULAR
Comités de normalización	E	3.80	BUENO
Enlace con servicios de consultoría	F	3.20	BUENO
Participación programas de gobierno	G	3.80	BUENO
Análisis de contratos colectivos	H	3.00	REGULAR
Comisión Laboral	I	5.00	MUY BUENO
Programa de Becarios	J	4.10	BUENO
Representación en TLC AN	K	4.30	BUENO
Representación México - Centro América	L	4.00	BUENO
Representación G3	M	4.30	BUENO
Representación en ALADI	N	4.20	BUENO
Representación México - Chile	O	4.20	BUENO
Representación SGP	P	4.40	BUENO
Asesoría contra prácticas desleales	Q	4.00	BUENO
Generación de estadísticas	R	3.90	BUENO
Convenciones	S	4.00	BUENO
Foro	T	4.40	BUENO
Reuniones de secciones	U	3.70	BUENO

TABLA 15

5.2.2 Tiempo de Respuesta

En cuanto al tiempo de respuesta proporcionado al otorgar un servicio, el personal de ANIQ opinó lo siguiente:



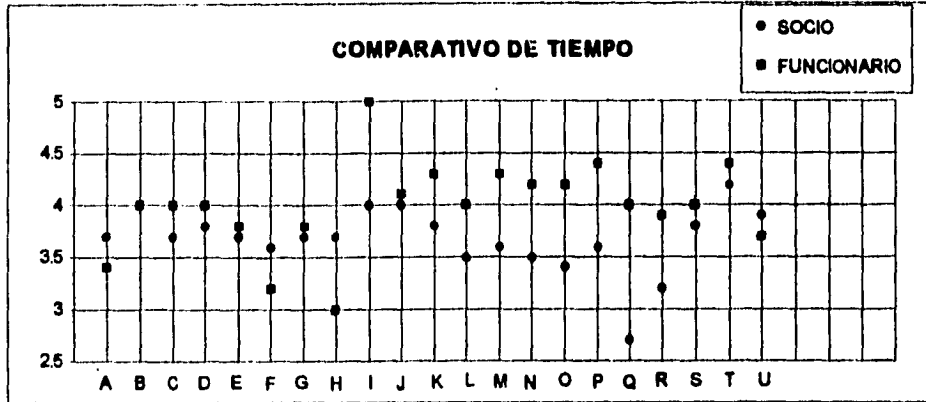
GRAFICA 14 (TABLA 15)

En la Gráfica 15 destacan las diferencias entre la opinión del usuario y el funcionario de la Asociación en cuanto a la oportunidad en la que se brinda el servicio; entre las diferencias más notables encontramos las siguientes:

1.- El socio considera recibir el servicio con mayor oportunidad que la que el funcionario cree proporcionar en los siguientes servicios:

- Centro de Información.
- Enlace con servicios de consultoría
- Análisis de contratos colectivos
- Reuniones de secciones

2.- La opinión contraria la encontramos en: Comisión Laboral, asesoría contra prácticas desleales de comercio, representación en los diferentes acuerdos comerciales y en la generación de estadísticas, donde el usuario requiere mayor velocidad.



GRAFICA 15

SERVICIO	CLAVE	TIEMPO RECOMENDADO
Centro de Información	A	2 hrs 67%
Responsabilidad Integral	B	1 día 100%
Asesoría en normatividad vigente	C	2 hr 60%
Eventos mejoramiento ambiental	D	3 sem 100%
Comités de normalización	E	6 sem 50%, 2 día 50%
Enlace con servicios de consultoría	F	1 día 67%
Participación programas de goberno	G	6 sem 60%
Análisis de contratos colectivos	H	1 hr 100%
Comisión Laboral	I	1 hr 100%
Programa de Becarios	J	1 sem 67%
Representación en TLC AN	K	4 días 50%, 3 sem 50%
Representación México - Centro América	L	4 días 50%, 3 sem 50%
Representación G3	M	4 días 40%, 3 sem 60%
Representación en ALADI	N	4 días 50%, 3 sem 50%
Representación México - Chile	O	4 días 50%, 3 sem 50%
Representación SGP	P	2 días 50%, 3 sem 50%
Asesoría contra prácticas desleales	Q	2 sem 40%, 1 día 40%
Generación de estadísticas	R	10 sem 75%
Convenciones	S	9 sem 80%
Foro	T	9 sem 60%, 1 año 40%
Reuniones de secciones	U	5 sem 50%

TABLA 16

Como se puede apreciar en la Tabla 16, los tiempos de respuesta, en materia de comercio exterior, tienen dos rangos lo que nos hace suponer que la pregunta se pudo entender de dos diferentes formas:

1.- El tiempo en que se debe responder a la consulta de un socio

2.- El tiempo en que se tarda en recabar la opinión del socio y unificar criterios para presentarlos a SECOFI.

Asimismo, se muestra una confusión en cuanto a los comités de normalización, ya que algunos posiblemente consideraron la frecuencia con la que debe reunirse el grupo de trabajo mientras que otros en el que se debería elaborar el proyecto.

5.2.3 Beneficios Recibidos

Los beneficios, que el funcionario de la Asociación considera que percibe el socio al prestarle un servicio, son los mencionados a continuación:

Centro de Información	Obtención de información
Negociaciones de acuerdos comerciales internacionales	Representatividad institucional Lograr la posición deseada por el sector.
Reuniones de secciones, convenciones y Foro	Conocimiento de la industria. Relaciones

5.2.4 Problemas No Resueltos

Algunos problemas que se considera no haber resuelto a las empresas afiliadas, son:

- Problemas particulares.
- Elaboración de algunas normas
- Asesoría en normatividad
- La falta de información de mercados terminales

5.2.5 Nuevos Servicios

Los funcionarios de ANIQ no consideran necesario incluir servicios, más que la consultoría especializada; esto, a pesar de que cuenta con el enlace de usuarios con servicio especializado de consultoría.

5.2.6 Mejoras al Servicio

Las propuestas presentadas por el personal de la Asociación para mejorar los servicios son las siguientes:

- Mayor atención al socio.
- Mayor capacitación del personal.
- Mejor definición de los resultados por área.
- Elaborar un estudio de calidad e imagen de los servicios a diferentes niveles.
- Mejorar sistema de comunicación interna y externa.
- Sistematizar la información para mejorar tiempo de respuesta.
- Aplicar un proceso de Re-ingeniería en las secciones y el Centro de Información.
- Generar estadísticas con mayor periodicidad.

5.2.7 Precio

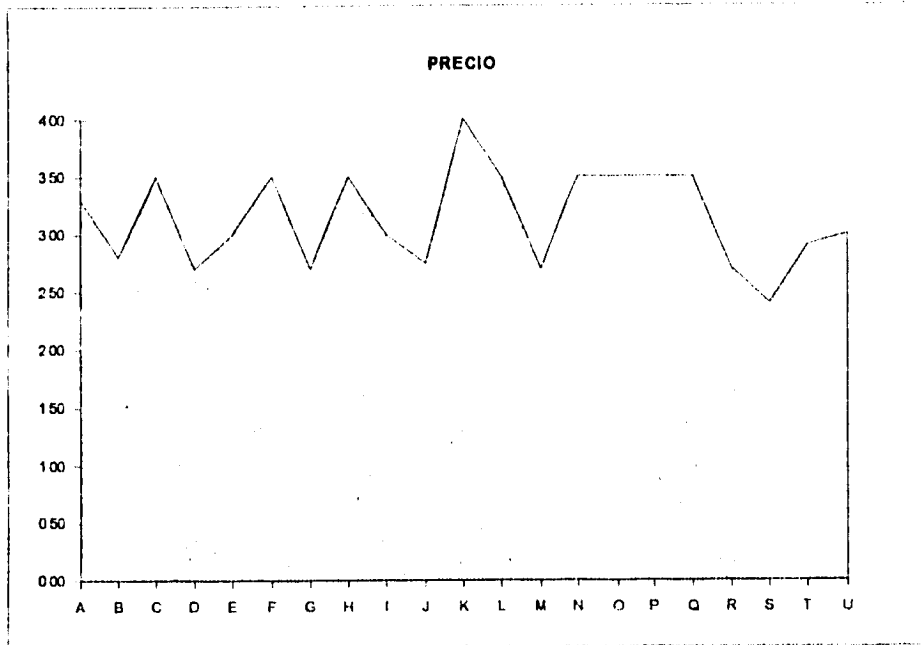
En relación al precio de los servicios proporcionados la respuesta obtenida es:

SERVICIO	CLAVE	PRECIO	CALIFICACION
Centro de Información	A	3.30	REGULAR
Responsabilidad Integral	B	2.80	REGULAR
Asesoría en normatividad vigente	C	3.50	BARATO
Eventos mejoramiento ambiental	D	2.70	REGULAR
Comités de normalización	E	3.00	BARATO
Enlace con servicios de consultoría	F	3.50	BARATO
Participación programas de gobierno	G	2.70	REGULAR
Análisis de contratos colectivos	H	3.50	BARATO
Comisión Laboral	I	3.00	REGULAR
Programa de Becarios	J	2.75	REGULAR
Representación en TLC AN	K	4.00	BARATO
Representación México - Centro América	L	3.50	BARATO
Representación G3	M	2.70	REGULAR
Representación en ALADI	N	3.50	BARATO
Representación México - Chile	O	3.50	BARATO
Representación SGP	P	3.50	BARATO
Asesoría contra prácticas desleales	Q	3.50	BARATO
Generación de estadísticas	R	2.70	REGULAR
Convenciones	S	2.40	CARO
Foro	T	2.90	REGULAR
Reuniones de secciones	U	3.00	REGULAR

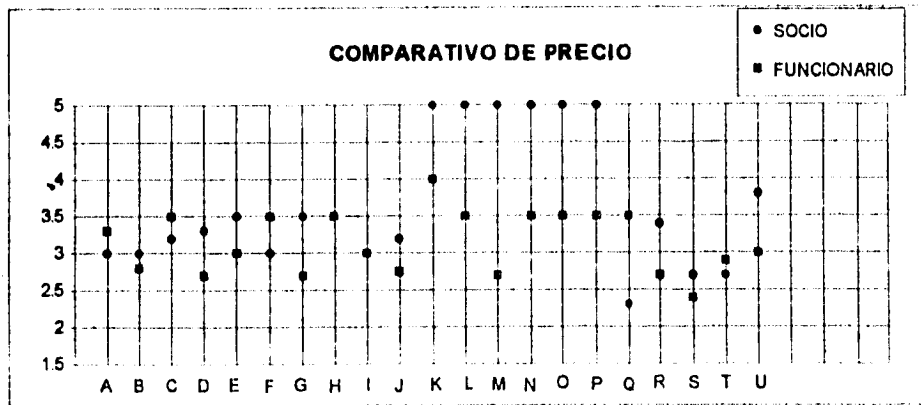
TABLA 17

Los eventos se cobran por separado y en el caso de las convenciones, se considera que el precio es alto.

En la mayoría de los servicios el socio considera adecuado el precio de los servicios en relación al beneficio que recibe, a excepción del Centro de Información, la asesoría contra prácticas desleales de comercio y el enlace con servicios de consultoría.



GRAFICA 16 (TABLA 17)



GRAFICA 17

Como se puede apreciar en la Gráfica 17, existen diferencias sustanciales en la opinión de las empresas afiliadas y los funcionarios de ANIQ, respecto a la relación costo-beneficio de la representación en negociaciones comerciales internacionales, ya que el socio considera bajo el costo en relación al beneficio recibido; otros casos similares se encuentran en las reuniones de secciones, la generación de estadísticas y de la participación en programas de gobierno.

El caso contrario se presenta en la asesoría en materia de prácticas desleales, en donde el funcionario considera que el usuario recibe un mayor beneficio en relación al precio del servicio.

Existen en el mercado servicios alternos, como son los proporcionados por CANACINTRA, BANCOMEXT, INFOTEC, etc. Los dos últimos no se consideran en este estudio por enfocarse principalmente al manejo de información.

La ANIQ, es considerada tanto por la industria privada como por el sector público, el organismo representativo de la Industria Química, no obstante que los empresarios deben de estar afiliados a una cámara afín, que en este caso es CANACINTRA.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

6.1 Calidad

Se puede apreciar que los asociados y los funcionarios coinciden en los tres puntos evaluados como más importantes en cuanto a la calidad, es decir en la oportunidad, la confiabilidad ó veracidad y la atención al usuario; asimismo, podemos apreciar que los usuarios tienen un concepto más amplio que los funcionarios, por lo que sería recomendable reforzar este concepto en el personal de la Asociación.

La percepción que tienen los funcionarios de la calidad de los servicios que presta la Asociación, en algunos casos es superior a lo que los socios perciben, tal es el caso de:

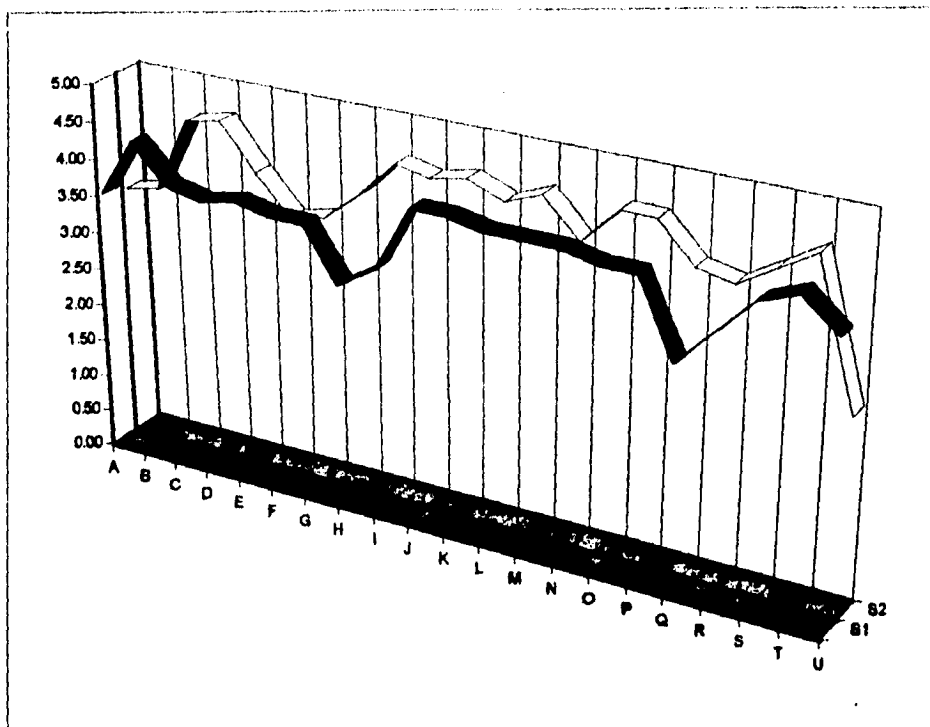
- 1.- Asesoría contra prácticas desleales,
- 2.- Comisión Laboral,
- 3.- Análisis de contratos colectivos de trabajo,
- 4.- Eventos de mejoramiento ambiental,
- 5.- Asesoría en normatividad vigente.

En los casos mencionados anteriormente, el usuario califica como bueno el servicio, salvo en el caso de asesoría contra prácticas desleales, el cual considera debería mejorarse.

Sucedo lo contrario con algunos servicios como son:

- Centro de información,
- Reuniones de secciones.

las cuales representan más beneficios para las empresas afiliadas que lo que el personal de la Asociación puede apreciar.



GRAFICA 18

En la Gráfica 18 se observa, comparativamente, la apreciación que tiene los asociados y los funcionarios de la calidad de cada uno de los servicios, en donde la serie de datos S1 refleja la opinión de los socios y S2 de los funcionarios.

6.2 Tiempo

En relación a la oportunidad con que un servicio es prestado encontramos que las empresas afiliadas, encuentran deficiencias en:

- Asesoría contra prácticas desleales,
- Generación de estadísticas y.
- Representación en México - Chile.

Es recomendable enfocarse a generar estadísticas con mayor periodicidad, así como a sistematizar la información, de tal forma que se la respuesta se de en forma inmediata al usuario.

Lo que respecta a la representación en las negociaciones México - Chile, los tiempos en los que se presentó la postura de la Industria Química, fueron acordes con los establecidos por los representantes de ambos gobiernos; posiblemente el usuario se refiera a que los tiempos en los que se efectuaron las consultas fueron cortos, lo cual se deriva de la necesidad de lograr los tiempos impuestos por los gobiernos.

6.3 Beneficios Recibidos

Podemos observar como una de los principales objetivos que debe perseguir la Asociación es generar y procesar suficiente información, verbigracia estadísticas de consumo aparente, importaciones, índices de precios, etc., que permitan al usuario tener un profundo conocimiento de la Industria.

Otro objetivo que no se debe descuidar es fomentar las relaciones, no solo entre industriales, sino también con el entorno, autoridades de gobierno, y otras instituciones afines a la industria.

Aunque ya se consideran éstos objetivos dentro de los que persigue ANIQ, se hace hincapié en los mencionados anteriormente, ya que para el usuario representan de interés fundamental.

6.4 Inclusión de Servicios

Es conveniente explorar la viabilidad de generar y publicar estadísticas trimestralmente, ya que contar con éste tipo de información constituye una herramienta indispensable para el sano desarrollo las empresas afiliadas.

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

6.5 Precio

El único servicio considerado caro, por los socios, es la asesoría contra prácticas desleales de comercio, no así los considerados por el personal de la Asociación, quienes consideran caras las convenciones.

6.6 Recomendaciones

Los servicios que se deben mantener como hasta la fecha son: la representación en las negociaciones TLCAN y el Foro, ya que ambos además de considerarse de muy buena calidad tienen muy buena participación de los usuarios.

Servicios en los que se sugiere prestar más atención son: las reuniones de secciones y el Centro de Información, ya que son los que cuentan con mayor participación de las empresas afiliadas, y su calidad no es considerada como muy buena, representando un área de oportunidad para la Asociación.

Un servicio de gran interés para los socios, es la Comisión Laboral, en donde se debería analizar la posibilidad de una reestructuración, ya que fue calificada como de calidad regular.

Se recomienda, además, se evalúe la conveniencia de seguir proporcionando los siguientes servicios: el análisis de contratos colectivos y la asesoría en materia de prácticas desleales; ambos son servicios de calidad regular, además de tener baja utilización de los socios, 16% y 20% respectivamente.

Es conveniente antes de profundizar en reformas para cualquiera de los servicios, diseñar un sistema de comunicación interna y externa que permita conocer tanto a usuarios como a funcionarios todos los beneficios que de la Asociación se pueden recibir.

En la comunicación externa, con los socios, se debe hacer énfasis en la difusión sobre los servicios existentes, la forma de accederlos, si tiene un costo adicional a la cuota anual y la persona a la que se debe contactar. En cuanto a la comunicación interna, es indispensable hacer del conocimiento de todo el personal, las actividades que desempeña cada área de la Asociación.

Se recomienda crear una mecánica de trabajo que garantice al usuario la confiabilidad del servicio, tanto en contenido como en tiempo de respuesta.

Es conveniente que cualquiera de las recomendaciones realizadas previamente se comparen los servicios que proporciona la competencia y sean evaluadas por los asociados antes de realizarse.

Por último se recomienda hacer sistemática y periódicamente una evaluación de los servicios prestados por la Asociación con el fin de mantener siempre calidad en el servicio.

BIBLIOGRAFIA

Kotler Phillip . 1980. Dirección de Mercadotecnia: Análisis, planeación y control. Ed. Diana, México

Kotler Philip & Paul N. Bloom. 1988. Mercadeo de servicios profesionales. Legis Editores. Colombia.

Peters Thomas & Waterman Robert. 1989. In search of Excellence. Harper & Row Publishers, New York.

Meyers William. 1988. Investigación de mercado. Prentice Hall, México.

Ries Al y Trout Jack. 1986. La guerra de la mercadotecnia. Mc Graw Hill, México

Anuario Estadístico de la Industria Química Mexicana. 1993. México: ANIQ.

Directorio de la Industria Química Mexicana. 1993. México: ANIQ.

Anderson Jonathan., Durston Berry y Poole Millcent. 1993. Redacción de Tesis y Trabajos Escolares. Diana, México

Ohmae Kenichi. 1982. The Mind of the Strategist. Pening Books.

Levitt Theodore. 1986. The Marketing Imagination. The Free Ptness, Div. of McMilian Inc., New York.

ANEXO 1**CUESTIONARIO PARA DETECTAR MEJORAS EN LOS SERVICIOS DE ANIQ**

NOMBRE _____

EMPRESA _____

- 1.- ¿ Cuáles son los parámetros de calidad mas importantes para usted ?
Favor de calificarlos.
1 nada importante, 2 poco importante, 3 importante, 4 muy importante, 5 importantísimo.

- 2.- ¿ Cómo evaluaría la calidad de los servicios de ANIQ ?
Favor de marcar con una X si no conoce el servicio. Califique los demás.
1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno, 5 muy bueno.

- | | |
|---|-----|
| a) Centro de información. | () |
| b) Responsabilidad Integral. | () |
| c) Asesoría en normatividad vigente. | () |
| d) Eventos en materia de mejoramiento ambiental, seguridad e higiene. | () |
| e) Comités de normalización. | () |
| f) Enlace con servicios especializados de consultoría. | () |
| g) Participación en programas establecidos con autoridades de gobierno. | () |
| h) Análisis de contratos colectivos de trabajo. | () |
| i) Comisión Laboral. | () |
| j) Programa de Becarios. | () |
| k) Representación en la negociación del NAFTA. | () |
| l) Representación en la negociación México - Centroamérica. | () |
| m) Representación en la negociación del Grupo de los 3. | () |
| n) Representación en la negociación de ALADI. | () |
| o) Representación en la negociación México - Chile. | () |
| p) Representación en la negociación del SGP. | () |
| q) Asesoría contra prácticas desleales de comercio exterior. | () |
| r) Generación de estadísticas. | () |
| s) Convenciones. | () |
| t) Foro Nacional de la Industria Química. | () |
| u) Reuniones de secciones. | () |

3.- ¿ Cómo evaluaría el tiempo de respuesta de los servicios proporcionados , en función de sus necesidades ? Favor de indicar con una X los servicios desconocidos.
Califique los demás: 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno, 5 muy bueno.

a)	Centro de información.	()	()
b)	Responsabilidad Integral.	()	()
c)	Asesoría en normatividad vigente.	()	()
d)	Eventos en materia de mejoramiento ambiental, seguridad e higiene.	()	()
e)	Comités de normalización.	()	()
f)	Enlace con servicios especializados de consultoría.	()	()
g)	Participación en programas establecidos con autoridades de gobierno.	()	()
h)	Análisis de contratos colectivos de trabajo.	()	()
i)	Comisión Laboral.	()	()
j)	Programa de Becarios.	()	()
k)	Representación en la negociación del NAFTA.	()	()
l)	Representación en la negociación México - Centroamérica.	()	()
m)	Representación en la negociación del Grupo de los 3.	()	()
n)	Representación en la negociación de ALADI:	()	()
o)	Representación en la negociación México - Chile.	()	()
p)	Representación en la negociación del SGP.	()	()
q)	Asesoría contra prácticas desleales de comercio exterior.	()	()
r)	Generación de estadísticas.	()	()
s)	Convenciones.	()	()
t)	Foro Nacional de la Industria Química.	()	()
u)	Reuniones de secciones.	()	()

4.- ¿Cuál sería un tiempo oportuno a sus necesidades ?
Favor de indicar la cantidad en la columna adecuada.

	horas	días	sem.
a)	()	()	()
b)	()	()	()
c)	()	()	()
d)	()	()	()
e)	()	()	()
f)	()	()	()
g)	()	()	()
h)	()	()	()
i)	()	()	()
j)	()	()	()
k)	()	()	()
l)	()	()	()
m)	()	()	()
n)	()	()	()
o)	()	()	()
p)	()	()	()
q)	()	()	()
r)	()	()	()
s)	()	()	()
t)	()	()	()
u)	()	()	()

5.- ¿ Qué beneficios ha obtenido al recibir estos servicios ?
Favor de indicar con la letra utilizada anteriormente, el servicio al que hace referencia.

6.- ¿ Qué problemas no le han sido resueltos ?
Favor de indicar con la letra utilizada anteriormente, el servicio al que hace referencia.

7.- ¿ Qué otro servicio le gustaría que ANIQ proporcionara ?

8.- ¿ Qué sugiere para mejorar los servicios ?
Favor de indicar con la letra utilizada anteriormente, el servicio al que hace referencia.

9.- ¿ Cómo considera el precio de los servicios proporcionados por ANIQ ?
Favor de marcar con una X si no conoce el servicio. Califique los demás.
1 muy caro. 2 caro, 3 regular, 4 barato, 5 muy barato.

- a) Centro de información. ()
- b) Responsabilidad Integral. ()
- c) Asesoría en normatividad vigente. ()
- d) Eventos en materia de mejoramiento ambiental, seguridad e higiene. ()
- e) Comités de normalización. ()
- f) Enlace con servicios especializados de consultoría. ()
- g) Participación en programas establecidos con autoridades de gobierno. ()
- h) Análisis de contratos colectivos de trabajo. ()
- i) Comisión Laboral. ()
- j) Programa de Becarios. ()
- k) Representación en la negociación del NAFTA. ()
- l) Representación en la negociación México - Centroamérica. ()
- m) Representación en la negociación del Grupo de los 3. ()
- n) Representación en la negociación de ALADI. ()
- o) Representación en la negociación México - Chile. ()
- p) Representación en la negociación del SGP. ()
- q) Asesoría contra prácticas desleales de comercio exterior. ()
- r) Generación de estadísticas. ()
- s) Convenciones. ()
- t) Foro Nacional de la Industria Química. ()
- u) Reuniones de secciones. ()