

20424
48

A



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFESIONALES "ACATLAN"



EL SIIF DESDE OTRA OPTICA
ESTUDIO DE OPINION PUBLICA

TRABAJO DE INVESTIGACION
QUE BAJO LA OPCION DE
SEMINARIO-TALLER
EXTRACURRICULAR
DE TITULACION "LA OPINION PUBLICA"
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PERIODISMO Y
COMUNICACION COLECTIVA
P R E S E N T A :
DELIA LEYVA LOPEZ

ASESORA: LIC. VENUS ARMENTA FRAGA



ACATLAN ESTADO DE MEXICO,

ENERO DE 2003

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.

1

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Debra Alejandra López

FECHA: 21- febrero - 2003.

FIRMA: Alicia Alejandra López

El mayor de los agradecimientos a mis compañeros de trabajo, amigos, familiares y al "equipo", por todo el apoyo y el tiempo que me dieron para la realización de esta investigación.

También doy las gracias a mi papá y a mis hermanos: Roberto, Olga, Lucina y Joel por todo el apoyo que me brindaron.

Gracias a mi mamá "Cande" por todos sus sacrificios y desvelos. †

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

c

Un sincero reconocimiento a mis maestros,
por compartir conmigo sus conocimientos e
impulsarme a lograr esta meta.

Mtro. Héctor Jesús Torres Lima
Lic. María Venus Armenta Fraga
Lic. Laura González Morales
Lic. Olga Gallo Romo
Lic. Eduardo Juan Escamilla

D

Con dedicación especial a mi esposo e hijos:

Víctor, gracias por el amor, la comprensión,
la paciencia y el apoyo incondicional que
siempre me has dado.

Masiel y Víctor Jr. nuestra razón de vivir.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

	Pág
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.- MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Teoría General de Sistemas.....	6
1.1.1. Concepto de Sistemas.....	6
1.1.2. El Sistema como Método de Análisis.....	7
1.1.3. Componentes de un Sistema.....	8
1.1.3.1. Selección de los Elementos de un Sistema.....	8
1.1.3.2. Distinción de los Elementos de un Sistema.....	9
1.1.3.3. Relación de los Elementos de un Sistema.....	10
1.1.3.4. Modelo de la Cebolla.....	12
1.2. El Sistema de la Comunicación.....	14
1.2.1. Actores.....	14
1.2.2. Instrumentos.....	15
1.2.3. Expresiones.....	16
1.2.4. Representaciones.....	17
1.2.5. Esquema del Modelo.....	18
1.3. El Sistema de Opinión Pública.....	19
1.3.1. Definición de Opinión Pública.....	19
1.3.2. La Comunicación y la Opinión Pública.....	19
1.3.3. Componentes del Sistema de Opinión Pública.....	20
1.3.4. Identificación y Relación entre los Elementos del Sistema de Opinión Pública.....	21
1.3.5. Los Referentes o Temas Públicos.....	22
1.3.6. Identificación de los Elementos de la Opinión Pública en el Referente por Investigar.....	22
1.4. La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública.....	23

	Pág
1.5. Historia de la Opinión Pública.....	25
1.5.1. La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva.....	25
1.5.2. La Opinión Pública en el Periodo Egipcio.....	30
1.5.3. La Opinión Pública en el Periodo Greco Romano.....	33
1.5.4. La Opinión Pública en el Periodo Medieval.....	36
1.5.5. La Opinión Pública en el Periodo Ilustración – Capitalismo.....	38
1.6. Aportes de la Investigación Norteamericana a los Estudios de Opinión Pública.....	51
1.6.1. Características Científicas de la Investigación por Encuestas.....	53
1.7. La Ética en los Estudios de Opinión Pública.....	54
1.7.1. Código de Ética.....	55
CAPÍTULO 2.- MARCO CONTEXTUAL.....	63
2.1. Historia de la Industria Petrolera.....	64
2.2. Petróleos Mexicanos en la Última Década.....	72
2.3. Estructura Orgánica de Petróleos Mexicanos.....	75
2.3.1. Objetivos, Misión y Visión.....	76
2.3.2. Organigrama Estructural Básico.....	76
2.3.3. Objetivos de Orden Superior.....	79
2.3.4. Esquema Funcional del Corporativo y los Objetivos Básicos.....	80
2.4. Marco Funcional de la Dirección Corporativa de Finanzas.....	84
2.4.1. Objetivos, Misión y Visión.....	85
2.4.2. Organigrama Estructural Básico.....	87

	Pág
3.3. Hipótesis del Trabajo.....	123
3.4. Variables.....	125
3.5. Tabla de Especificaciones.....	127
3.6. Arboreación.....	144
3.7. Tabla de Equivalencias.....	146
3.8. Cuestionario Piloto.....	147
3.9. Procedimiento del Levantamiento de Datos del Cuestionario Piloto.....	155
3.10. Cuestionario Final.....	158
CAPÍTULO 4.- LEVANTAMIENTO DE DATOS.....	167
4.1. Características de la Población.....	167
4.2. Tipo de Levantamiento.....	178
4.3. Convalidación de la Muestra.....	181
4.4. Procedimiento para la Recolección de Información.....	182
4.5. Reporte del Levantamiento de Datos.....	184
4.6. Análisis de Resultados.....	190
4.6.1. El Análisis por Cruce de Datos por Indicador.....	191
4.6.2. Resultados Específicos de la Encuesta.....	193
4.6.2.1. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Sexo.....	194
4.6.2.2. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Edad.....	199
4.6.2.3. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Nivel Contractual.....	209
4.6.2.4. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Puesto.....	219
4.6.2.5. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Escolaridad.....	232

	Pág
4.6.2.6. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Dependencia...	243
4.6.2.7. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Régimen Contractual.....	249
4.6.2.8. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Antigüedad en la Empresa.....	254
4.6.2.9. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Antigüedad en el Puesto.....	264
4.6.2.10. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Años Registrando en SAP.....	273
4.6.2.11. Opinión Según la Variable Sociodemográfica Horas Registrando en SAP.....	280
4.6.3. Resultados Finales.....	288
CONCLUSIONES.....	291
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada "El SIIF Desde Otra Óptica", Estudio de Opinión Pública, se realizó en las Oficinas Centrales del Corporativo de Administración y de Finanzas de Petróleos Mexicanos, en la Ciudad de México, durante el año del 2002.

Este estudio tiene como propósito conocer la Opinión Pública de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y de Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, en apoyo al Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.

El Sistema Integral de Información Financiera, conocido como SIIF, es el resultado de las estrategias de modernidad de la industria petrolera. En el año de 1997 el Corporativo de Petróleos Mexicanos implementó éste sistema, basado en una herramienta conocida como SAP R/3, software que es utilizado en las empresas de giro petrolero a escala mundial, lo anterior para poder contar con información calificada, oportuna, confiable y consolidada, que permitiera soportar la toma de decisiones a nivel Gerencial y de Alta Dirección.

Esta tecnología y la reingeniería de procesos que se llevó a cabo, modificó la forma de realizar los registros financieros de las distintas áreas del Corporativo de PEMEX; en este sentido, fue necesario sensibilizar al personal sobre el nuevo esquema de trabajo, para lo cual se pusieron en práctica diversas acciones que encausaran a los usuarios operativos del Corporativo, y se familiarizaran con la forma de efectuar dichos registros. En este tenor se pusieron a su alcance diversos cursos de capacitación, un Staff de informáticos especializados, y asesorías directas de "Process Owners" o dueños de procesos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Adicionalmente se implementaron herramientas de apoyo como son: Videos "CBT's", Indico (ayuda en línea) y Help Desk, entre otras.

Actualmente Help Desk, es el canal oficial para apoyar a los usuarios operativos en el registro financiero y administrativo, en función del tipo de problema o duda que se le presente a los usuarios del SIIF.

Es así que Help Desk se define como punto de contacto entre el usuario y la atención de su reporte.

Para poder evaluar el servicio que ofrece la oficina de Help Desk, a cinco años de haberse creado, resulta importante poder conocer el nivel de satisfacción que tienen los clientes de este servicio y la opinión que de él se tiene, así como el grado de cumplimiento del objetivo de esta organización.

El interés que despertó esta temática de investigación en mi persona fue de tipo profesional, debido a que funcionalmente me encuentro inmersa, de manera directa, en el registro y operación de algunos módulos de SAP como son: Adquisiciones, Presupuestos, Activos y Recursos Humanos.

También, participo de manera directa en la instrumentación de los procesos de: Planeación, Programación, Presupuestación y Adquisición (contratación de bienes y servicios), para el mantenimiento de los equipos de cómputo, eléctricos, electrónicos, aire acondicionado, medición y control y de comunicaciones, así como en la incorporación de nuevas tecnologías que conforman la infraestructura informática del SIIF, para la Dirección General y las áreas que dependen del Corporativo de Finanzas.

Este trabajo se integra por cuatro capítulos: Marco Teórico, Marco Contextual, Metodología para el Levantamiento de Datos y por último el Levantamiento de los Datos.

El Marco Teórico, permitirá enmarcar al objeto de estudio, el cual se basa en la Teoría General de Sistemas, del español, Manuel Martín Serrano, y en el modelo dialéctico de la comunicación, en el cual se ubica al Sistema Comunicativo y al Subsistema de Opinión Pública, como sistemas que comparten los elementos estructurales: Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones.

El sistema de la Opinión Pública, se conceptualiza como las expresiones de los individuos de un grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

A partir de este concepto es que se fundamenta el objetivo general de esta investigación y se plantean las siguientes hipótesis:

- Hipótesis Nula: No se sabe la Opinión Pública de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.
- Hipótesis Alternativa: La Opinión Pública de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3. dependerá de las características socio-demográficas del grupo social.

El Marco Contextual, permitirá ubicar el objeto de estudio, en el cual se hace un recorrido de la historia de la industria petrolera en México, así como algunos acontecimientos anteriores y posteriores a la Segunda Guerra Mundial hasta llegar al año 1992, año en el que se implementó el nuevo esquema de organización de descentralización y desconcentración de las funciones de Petróleos Mexicanos, así como las estrategias de modernización para enfrentar los nuevos retos.



En la Metodología para el Levantamiento de Datos, se muestran todos y cada uno de los elementos que intervinieron en el diseño y elaboración del cuestionario, instrumento central de la investigación de Opinión Pública, tomando como base la Tabla de Especificaciones que a su vez representa ser el instrumento metodológico que permitirá operacionalizar los conceptos del marco teórico, así como contextualizar la temática que nos ocupa, considerando para ello tres conceptos: conocimiento, opinión y las características sociodemográficas del universo a estudiar.

Este capítulo permitirá la elaboración del cuestionario que se aplicará a los usuarios operativos del SIIF y que utilizan el servicio de Help Desk. Siendo el conocimiento y la opinión variables dependientes y las características sociodemográficas las variables independientes.

En el Levantamiento de Datos, se explica la forma en la que se realizará la recopilación de éstos, la descripción del procedimiento a seguir, la definición del marco muestral de la población, el tipo de muestra y las condiciones de tiempo y espacio en las que se llevará a cabo dicho levantamiento.

Dentro de este mismo capítulo se presentarán los resultados finales que arrojará el estudio de opinión pública de acuerdo con los indicadores, categorías y variables sociodemográficas definidas en la Tabla de Especificaciones.

Por último se presentan cuatro tipo de conclusiones: teóricas, técnicas, metodológicas y temáticas; las cuales permiten tener un panorama general del estudio realizado, así como sus alcances.

La opinión que se recaba en este estudio será de carácter estadístico y los resultados que se obtengan, permitirán a los ejecutivos de la empresa contar con la información para reconsiderar los esquemas actuales de servicios o fomentar esquemas de esta naturaleza.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1.- MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico de esta investigación de Opinión Pública tiene su base metodológica a partir de la Teoría General de Sistemas, que postula el español Manuel Martín Serrano, el cual da pauta para ubicar a la Opinión Pública como un fenómeno del sistema comunicativo, que se da como entidad real y sus elementos se encuentran organizados.

La comunicación se ha hecho presente en el hombre desde su origen hasta la actualidad y ha dejado testimonio de sus expresiones como grupo social, él renuncia a su libertad por el derecho de contar con una serie de protecciones a cambio.

Parte importante de este capítulo consiste en retomar a las principales culturas de la humanidad, en las que reflejan sus distintos modus vivendi y postulados sobre la vida social que práctica; sociedad que se inclina por legitimar el poder recurriendo en algunos casos a la deidad, o a sujetos ilustrados que procuran la voluntad general sobre la individual.

Desde la época ilustrada, la opinión pública aparece ya como un fenómeno de estudio en el marco jurídico de la sociedad, en la que se discuten los asuntos del Estado.

Los factores que incidieron en la opinión pública sobre distintos referentes, fue sin duda la libertad de expresión y la libertad de imprenta que se dio durante el siglo XIX con el pensamiento liberal, en la que temas referentes de discusión se daban en los distintos planos de la sociedad, en la que el poder económico se volvía determinante, de acuerdo a la oferta y a la demanda del mercado.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por otra parte, se plantean los aportes metodológicos de los investigadores norteamericanos en las encuestas y la medición de éstas, legados que a la fecha se han continuado aplicando. Y por último, se cita un código de ética no para someterlo a juicio, sino para que se derive en una reflexión.

1.1. TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS¹

La presente investigación retomará la Teoría General de Sistemas, para ubicar al Sistema de Opinión Pública como parte integrante del Sistema Comunicativo. La organización y el funcionamiento de los sistemas, requiere del análisis de cada uno de los elementos o componentes; para distinguirlos, es necesario aplicar un análisis sistemático del objeto de estudio y conocer su organización en razón de la selección, distinción y relación de cada uno de los elementos.

El sistema se identifica como entidad real en la medida que los componentes estén organizados, identificando las relaciones e implicaciones que tengan dentro de la organización, que pueden ser de carácter obligatorio u optativo.

Se parte de que todos los sistemas son autónomos, a pesar de que se afectan y se relacionan entre sí, sin embargo, para poder estudiarlos, es necesario delimitar e identificar a sus elementos, los cuales cumplen con una o varias funciones y ocupan un lugar específico dentro de una organización.

1.1.1. Concepto de Sistemas

De acuerdo con Manuel Martín Serrano, "el término sistema se utiliza para designar entidades reales, se opone al término agregado. Un sistema y un agregado son igualmente conjuntos, es decir, entidades que se constituyen por la concurrencia de más de un elemento; la diferencia entre ambos

¹ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia p. 93

consiste en que el conjunto de los elementos de un sistema muestra una organización, de la que carecen los elementos del agregado"².

1.1.2. El Sistema como Método de Análisis

La Teoría de Sistemas ayuda a enmarcar el objeto de estudio y adoptar un método de análisis mediante:

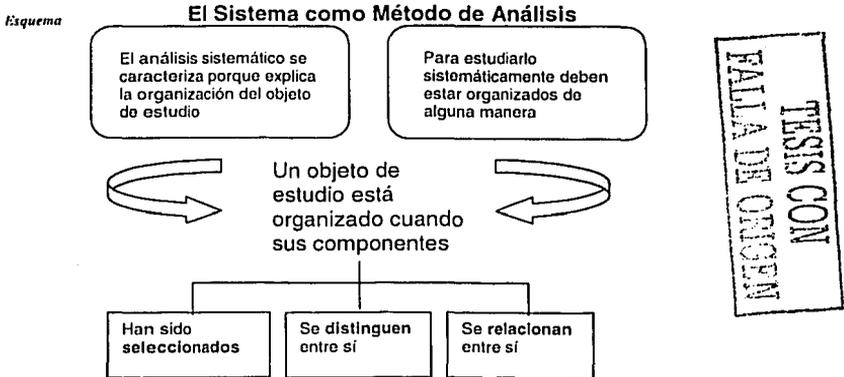
a) Análisis sistemático del objeto de estudio.

El estudio sistemático se caracteriza por identificar al objeto de estudio, el cual debe poseer una organización y debe ser un sistema a nivel real, en la que se identifiquen los elementos.

b) Sistemáticamente organizado.

Se considera que un objeto de estudio está organizado, cuando sus componentes (antes mencionados como elementos), presentan las siguientes características:

- Han sido seleccionados
- Se distinguen entre sí
- Se relacionan entre sí



Estas características se explican como consecuencia de su pertenencia al sistema.

² Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia* p.93-109

1.1.3. Componentes de un Sistema

El componente de un sistema pertenece a él cuando su existencia es necesaria para que funcione; por lo menos debe ocupar un lugar determinado, debe estar implicado y mantener relaciones y dependencias entre uno o varios componentes.

1.1.3.1. Selección de los Elementos de un Sistema

Un componente ha sido seleccionado cuando pertenece a un sistema dado, cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal; el componente se encuentra implicado en el funcionamiento y en la reproducción del sistema.

El elemento de un sistema puede estar *Implicado* de la siguiente manera:

- **Obligatorio**

Se considera obligatorio, cuando la desaparición de ese elemento tiene como resultado la desaparición del sistema, su transformación en otro diferente o su incapacidad para funcionar como tal. Ejemplo: la utilización del software de SAP, es un elemento obligatorio en el manejo del SIIF.

- **Optativo**

Se considera que un componente es optativo, cuando el sistema a falta de él, puede funcionar sin desaparecer, reproducirse o transformarse en otro sistema, sustituyendo a ese componente por otro. Ejemplo: registrar las operaciones de SAP en Clientes Delgados en lugar de Computadoras.

En la medida que la selección de los componentes implicados de un sistema se dé de manera obligatoria u optativa, determinará lo rígido o flexible de dicho sistema. Sin embargo, también existen elementos **incorporados**; estos elementos no tienen implicación de obligatorios ni optativos, pero aparecen frecuentemente y se deberá tener el cuidado de identificarlos. Ejemplo: Los colores de los menús de las pantallas de SAP son elementos incorporados.

Esquema

Selección de los Componentes de un Sistema

Flexibilidad de un Sistema

Un componente pertenece a un sistema cuando su existencia es necesaria para que funcione o permanezca organizado el sistema

A la relación entre un componente y el sistema se le llama

Implicaciones

Existen dos clases de implicaciones:

Obligatorio

Cuando la desaparición del elemento afecta la existencia, el funcionamiento o transforma al sistema.

Optativo

Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer y sin transformarse, sustituyéndose a ese componente.

Incorporado

Son los que aparecen frecuentemente pero, no están implicados.

1.1.3.2. Distinción de los Elementos de un Sistema

Los elementos de un sistema se deben distinguir y/o ubicar, de acuerdo al lugar o posición que ocupen dentro de esa organización, se identifica el comportamiento y el funcionamiento de este. A esta distinción en la Teoría de la Comunicación, se le denomina como clases de diferenciaciones, que pueden ser:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- **Estructural**

El componente estructural ocupa al menos una posición dentro de la organización, sin que sea ocupado por otro(s) componente (s).

- **Funcional**

Existe por lo menos un lugar dentro del sistema, en el cual es necesario el funcionamiento de este componente, sin que otro componente asuma su función.

Los sistemas se pueden distinguir por la naturaleza de sus componentes, aún cuando estos sean heterogéneos, se puede definir por el repertorio de los elementos diferenciados; aunque el sistema más pequeño es el que sólo es diferenciado por dos elementos.

1.1.3.3. Relación de los Elementos de un Sistema³

La relación que tienen los componentes en un sistema puede ser con uno o varios, y estas relaciones son necesarias para que exista el sistema o permanezca organizado.

Estas relaciones se establecen como dependencias, en la medida que se ve afectado por sus componentes. Estas dependencias pueden ser:

- **Dependencias Solidarias**

Existe una interdependencia en los componentes $a \longleftrightarrow b$, si cambia a por tanto cambia b y viceversa, se multiafectan.

- **Dependencias Causales**

El cambio de un componente afecta al o los que le anteceden, pero no a la inversa $a \longleftarrow b$, b afecta a , sin que a pueda afectar b .

³ Martin Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia. p. 101

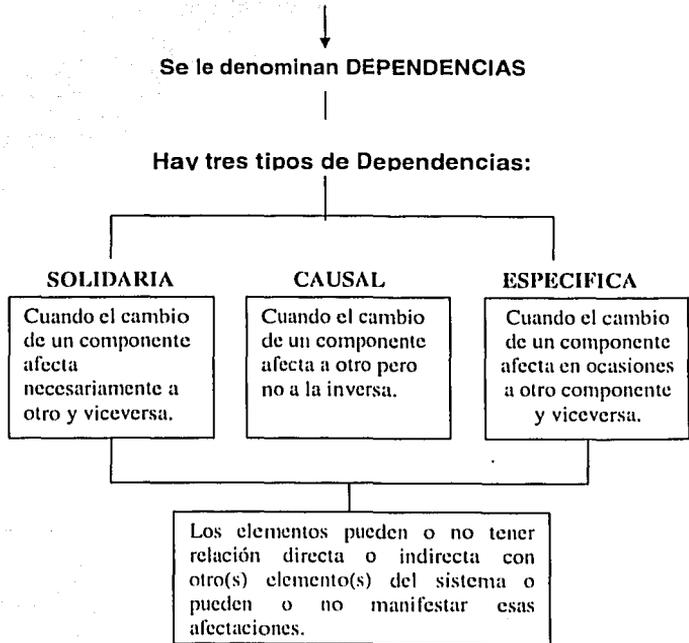
- **Dependencias Específicas**

El componente algunas veces cambia a otro u otros elementos, pero no necesariamente y en sentido inverso. Ejemplo: HR afecta los registros de activos capitalizados pero éstos no lo afectan.

En un sistema se pueden dar relaciones directas o indirectas para que los elementos permanezcan en un sistema, por lo menos se debe mantener una relación directa con otro componente.

Esquema

Relaciones entre los Componentes de un Sistema



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

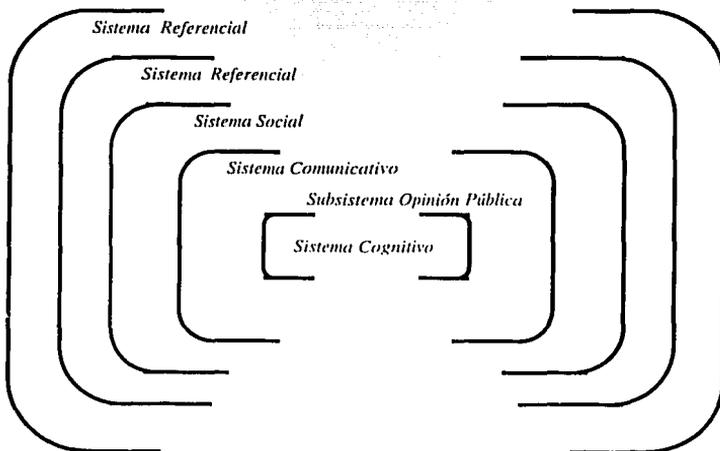
1.1.3.4. Modelo de la Cebolla

Se conoce como modelo de la Cebolla, a la representación que se hace de la relación y multifectación de los sistemas; existe un sinnúmero de disciplinas como materia de análisis; sin embargo, para efectos de esquematizar y ubicar este estudio, se muestra la posición que ocupa cada sistema: histórico, referencial, social, comunicativo y cognitivo. Se entiende que son sistemas autónomos, sin embargo, deben considerarse abiertos desde el momento que existe influencia y relación entre los distintos sistemas, y que únicamente para efectos de estudio se cierran.

De ahí que el sistema de la Opinión Pública forma parte del Sistema Comunicativo, con el que comparten elementos estructurales y que además, forman una organización en cuanto a que son seleccionados, relacionados y se distinguen entre sí.

Modelo 1

Modelo de la Cebolla



Cada sistema que se representa en este modelo cumple con funciones y relaciones específicas, las cuales se identifican de la siguiente manera:

El Sistema Cognitivo estudia el mundo interno del individuo, su estructura está formada por tres instancias psíquicas:

- EL YO: es la parte consciente del individuo.
- EL ELLO: se ubica únicamente el placer.
- EL SUPERYO: se refiere al deber ser del individuo, en el cual se introyectan las normas sociales como patrones de conducta.

El desarrollo de estas tres instancias trajo consigo la *hominización* o *socialización* de la humanidad.

Este sistema se encuentra inmerso en el sistema comunicativo y este último media también entre el cognitivo y el sistema social, permitiendo al sistema comunicativo expresarse a través del lenguaje y manifestar lo que piensan los individuos a otros sujetos.

El Sistema Comunicativo también se encuentra inmerso dentro del *Sistema Social*, ya que los individuos se relacionan por medio del lenguaje.

En el *Sistema Referencial* se encuentran todos los asuntos que nombra el individuo, acerca de lo que comunica.

La última capa del modelo de la cebolla corresponde al *Sistema Histórico*, el cual ubica al espacio y la temporalidad en la que se lleva a cabo el proceso comunicativo, además provee de referentes a los que participan en dicho proceso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.2. EL SISTEMA DE LA COMUNICACIÓN

El sistema comunicativo en este estudio, se analiza desde el punto de vista sistemático, en el cual se considera que dicho sistema es totalmente autónomo, sin embargo no es un sistema cerrado, ya que se encuentra relacionado con otros sistemas y que en la actualidad el sistema comunicativo está afectando a otros sistemas. Además, se considera que es un sistema finalizado⁴ en cuanto a que los humanos influyen en la organización de este sistema.

El sistema de la comunicación se basa en los *actos expresivos* del comportamiento de los seres vivos, en el que controlan su entorno mediante el recurso de la información⁵.

La organización del sistema comunicativo se conforma de los siguientes componentes: actores, instrumentos, expresiones y representaciones. A continuación se definen cada uno de ellos.

1.2.1. Actores⁶

Los actores desde el punto de vista comunicativo, se refiere a la situación que está directamente implicado en la producción, consumo o distribución del producto comunicativo:

a) "Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones, entran en comunicación con otros Actores".

b) "Las personas físicas por cuya mediación técnica, unos actores pueden comunicarse con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique los datos de referencia proporcionados por los otros actores (referenciado en el punto a)".

⁴ Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia*, p. 107.

⁵ *Ibidem*, p. 37.

⁶ *Ibid.*, p. 161.

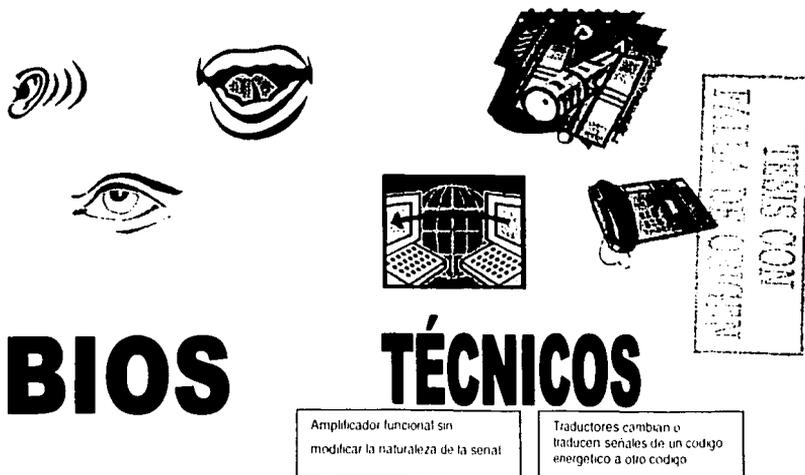
1.2.2. Instrumentos

"Son todos los aparatos biológicos o tecnológicos que pueden acoplarse a otros similares para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales. Los instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales, constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor, como mínimo".

Los instrumentos se clasifican en dos tipos:

- Los instrumentos se identifican como todos los aparatos biológicos o tecnológicos y que además pueden estar conectados con otros aparatos para lograr la producción, el intercambio y la recepción de mensajes.
- Estos instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales; constituidos por órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor como mínimo.

Figuras



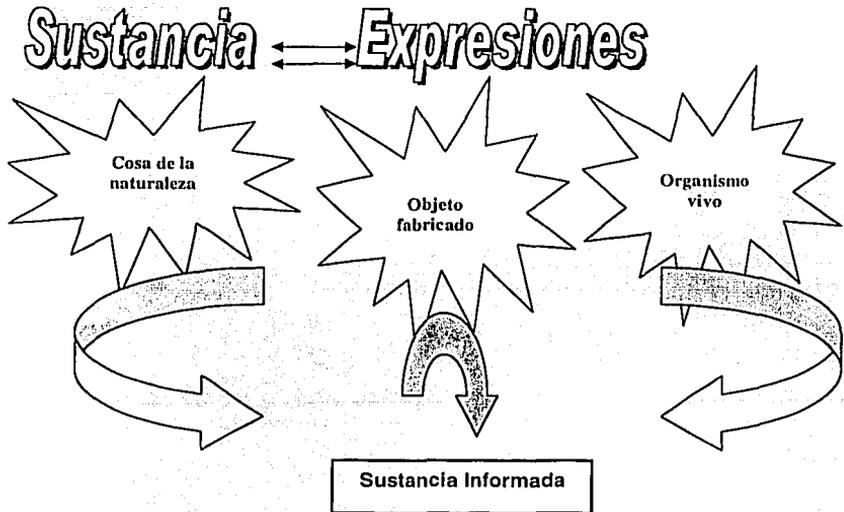
1.2.3. Expresiones⁷

Las sustancias expresivas son cualquier entidad perceptible por algún sentido; puede ser cualquier cosa de la naturaleza, cualquier objeto fabricado o cualquier organismo vivo. "Las sustancias expresivas cuando son energizadas, poseen la capacidad de generar señales, es decir, de modular las energías que pueden afectar a los sentidos de algún ser vivo".

El hombre le otorga a cualquier cosa de la naturaleza, objeto o expresión corporal, funciones expresivas.

El ser humano "posee la capacidad de >>informar<< estas respuestas, y convertirlas en expresiones para comunicarse con los demás".

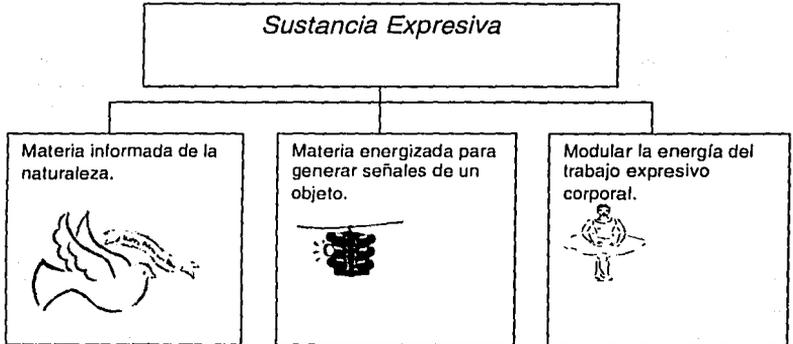
Esquema



⁷ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia, p. 167.

Las expresiones deben tener una sustancia informada, la sustancia por si misma no tiene valor, sino que los individuos le otorgan a las cosas, a los objetos y a los organismos vivos una sustancia expresiva.

Figura



1.2.4. Representaciones⁸

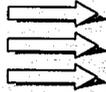
Las representaciones en el terreno de la comunicación, son una serie de datos de referencia, los cuales se encuentran organizados y son proporcionados por el producto comunicativo y que tienen algún sentido para el usuario de esa representación, las cuales pueden afectar el comportamiento; la información puede afectar al conocimiento y se puede hacer un juicio de valor a esa información.

⁸ Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia*. p. 167.

El análisis Sistemático se caracteriza porque explica la organización del objeto de estudio.

Representaciones

Conjunto de datos de referencia
Proporcionados por el producto
comunicativo
Que posee algún sentido para el
Usuario

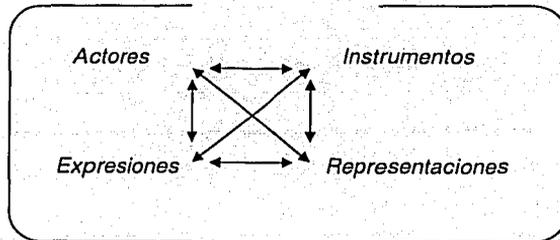


- Modelos que sirven para la cognición
- Modelos que guían la acción
- Modelos para la intención

1.2.5. Esquema del Modelo

Modelo 2

Interrelación de los Componentes de la Comunicación



1.3. EL SISTEMA DE OPINIÓN PÚBLICA

A lo largo de la historia, el hombre en su etapa evolutiva, ha dejado huella de su desarrollo en una amplia gama de disciplinas; usos, costumbres, la forma de relacionarse socialmente, así como la forma de expresar sus necesidades biológicas, reproductivas, de alimento, vestimenta, culturales, económicas y de poder, entre otras.

En este caminar del hombre, la Opinión Pública se ha abordado desde distintas disciplinas y en diferentes periodos históricos; sin embargo, en esta investigación, se plantea que es un fenómeno propio de la comunicación humana, la cual se origina y se realiza al interior de los grupos sociales como una condición innata a la humanidad.

El sistema de Opinión Pública se basa en las expresiones de los individuos de un grupo social y la opinión que generen los individuos sobre temas públicos.

1.3.1. Definición de Opinión Pública

"La Opinión Pública se define como las expresiones de los individuos de un grupo social que tiene a un referente público, entendiéndose como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia del público, que es el grupo social en sí mismo".

1.3.2. La Comunicación y la Opinión Pública

El sistema comunicativo y el de la opinión pública son sistemas que comparten sus componentes estructurales, que cuentan con una organización y cumplen con características propias de un sistema; el sistema comunicativo se encarga de las expresiones del individuo, sobre el "decir".

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Los componentes de estos dos sistemas tienen: actores, instrumentos, expresiones y representaciones. Sin embargo, los componentes de este último sistema se suscriben en el **decir** de un grupo social, sobre una temática pública que afecta o interesa a la vida social de los grupos humanos.

Si el hombre no expresa sus opiniones, éstas no se conocen; es decir, una necesidad no expresada no puede obtener su satisfactor social.

Lo que le da pertenencia a la Opinión Pública como sistema comunicativo, son las expresiones de los sujetos. Como fenómeno se origina y se realiza al interior de los grupos sociales.

Habría que recordar que la naturaleza social es heredada a la humanidad. Por lo que esta surge con la capacidad para la comunicación y para la interrelación expresiva simbólica.

La comunicación es capaz de sustituir actos ejecutivos, con la finalidad de economizar energía y efectuar la vida humana.

1.3.3. Componentes del Sistema de Opinión Pública

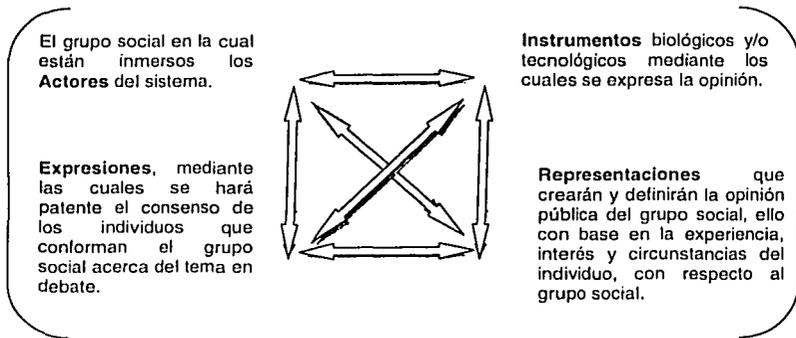
A continuación se describen los componentes que conforman el Sistema de Opinión Pública:

- a) **Actores:** son los individuos que conforman el grupo social del sistema
- b) **Instrumentos:** son los instrumentos bio-técnicos, mediante los cuales se expresa la opinión del grupo social
- c) **Expresiones:** se refiere al decir de los individuos y consenso o disenso que se obtenga del grupo social, sobre una temática

- d) Representaciones: es como se crea y se define la opinión de ese grupo social, considerando los modelos de cognición, acción y de la intención que tengan los individuos del grupo social sobre los asuntos de interés público

Modelo 3

Modelo del Sistema de Opinión Pública



1.3.4. Identificación y Relación Entre los Elementos del Sistema de Opinión Pública

La identificación y relación de los componentes de la opinión pública se dan en función del modelo dialéctico de la comunicación de Manuel Martín Serrano, con el propósito de establecer la selección, la relación y la distinción de los componentes. Todo proceso comunicativo debe contar con cuatro elementos para darle pertinencia (actores, instrumentos, expresiones y representaciones).

En el Subsistema de Opinión Pública también está presente la interacción dinámica y dialéctica entre la historia, la cultura, la política y la economía, estableciéndose claramente la distinción entre lo referido y las expresiones.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.3.5. Los Referentes o Temas Públicos

En la mayoría de los asuntos que se investigan como de interés público, se refieren a las siguientes temáticas:

- La sobre-vivencia del grupo social.
- La producción de bienes materiales e inmateriales.
- La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de producción, mercancías o bienes).
- El estado (ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción).
- La cultura.

1.3.6. Identificación de los Elementos de la Opinión Pública en el Referente por Investigar

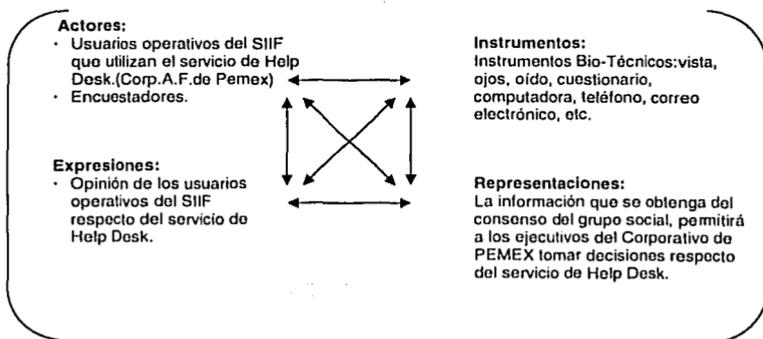
Los elementos de la opinión pública que intervienen en esta investigación son los siguientes:

- a) Actores: se refiere a los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos que utilizan el servicio de Help Desk para operar el Sistema Integral de Información Financiera (grupo social), así como a los individuos que aplicarán las encuestas en este estudio de opinión pública.
- b) Instrumentos: aplicación de cuestionarios para consensar las opiniones de los individuos que conforman el grupo social: infraestructura informática, computadoras, correo electrónico, acceso a redes, etc.
- c) Expresiones: se refiere a la opinión de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos que utilizan el servicio de Help Desk para operar el Sistema Integral de Información Financiera (SIIF).

- d) Representaciones: a partir de la opinión expresada de los usuarios operativos que conforman el grupo social, los ejecutivos de la empresa podrán utilizar la información para darle un sentido cognitivo, aplicar medidas correctivas en el funcionamiento del servicio de ayuda de Help Desk o también les permitirá retomar esas expresiones para reorientar las estrategias.

Modelo 4

Estudio de Opinión Pública en Petróleos Mexicanos



1.4. LA NATURALEZA COMUNICATIVA DE LA OPINIÓN PÚBLICA

La comunicación humana es una conquista de la evolución humana que ha permitido desarrollar una vida social, que a su vez se ha superpuesto a lo dialécticamente al individuo concreto.

En todas las sociedades la comunicación ha estado presente, es un elemento estructural de la personalidad del hombre. Permite la transmisión de las costumbres, de los hábitos, de las distintas actividades que los individuos realizan y de los avances científicos y tecnológicos de las diferentes razas, entre otras muchas cosas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Como lo han demostrado las Ciencias Sociales y las Ciencias Biológicas:

- La comunicación es una conquista de la evolución de las especies.
- Esta tiene como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de las vidas, tanto en el nivel Filiogenético (de especies), como en el Ontogenético (de individuo).

La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana, (salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que en el hombre tenga un sentido en la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes, materiales y forma de producir satisfactores materiales o inmateriales.

La comunicación humana está equifinalizada al principio de la sobrevivencia del género humano, mantiene la permanencia de la vida y el desarrollo, en términos de calidad humana.

La evolución del lenguaje hablado no es una característica propia del hombre con respecto al resto de la especie animal, sino que existen evidencias etológicas que apuntan a ciertos rasgos en el comportamiento oral de otras especies. Ejemplo de esta aseveración, es el comportamiento de los macacos Toque, en el sureste de Asia, cuando los miembros de grupo descubren grandes cantidades de comida, emiten vocalizaciones especiales que se dan en un lapso de entre 5 a 10 minutos, a pesar de que los animales se encuentran dispersos, de inmediato responden y se dirigen hacia donde se originó la vocalización.

De la misma forma en la que los animales responden, el hombre también busca pertenencia, la propia vida le enseña que el hombre no puede vivir solo, por lo que forma grupos y alianzas destinadas a mejorar su vida, la comunicación se hace presente en las distintas sociedades del ser humano y la opinión pública se hace presente al interior de los grupos humanos.

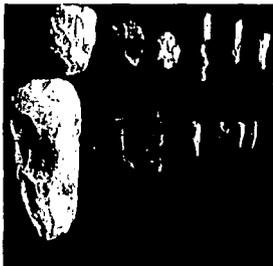
1.5. HISTORIA DE LA OPINIÓN PÚBLICA

El contenido de este apartado, permitirá mostrar la organización de los distintos grupos sociales así como la presencia de la opinión pública dentro de las sociedades como son: la comunidad primitiva, la cultura egipcia, la cultura greco romana, la edad media, la ilustración y el capitalismo.

1.5.1. La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva

- Origen de la Comunidad Primitiva

Figura



La piedra como instrumento

El inicio de la evolución humana, históricamente se ubica en el periodo Paleolítico, que se caracterizó por el uso de piedra. En la etapa *superior* de esta era, hace aproximadamente 38 millones de años da muestras de su existencia el *homo sapiens*, siendo su precedente el *homo filies*; especie que superó el desarrollo biológico, logró adoptar una posición erecta, la liberación de las manos, su correlación con el cerebro y el desarrollo de las estructuras cerebrales

Figura



El *homo sapiens*

Sin embargo, el desarrollo psíquico y social del *homo sapiens* marcó la evolución del hombre y de la humanidad, ya que “el *tempo* del desarrollo se tornó consciente de su propia existencia y su separación de los demás seres de la naturaleza, lo que lo condujo a crear y a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico, que le habían de consentir una comunicación con lo inmediato (el lenguaje) y con lo trascendental (la magia y la religión)”.⁹

⁹ Historia del arte N° 37.p.4.

Figura

“El gran tamaño del cerebro, su complejidad y maduración lenta, junto con el desarrollo neurológico a lo largo de los doce primeros años de vida, proporcionó la base para que el comportamiento estereotipado e instintivo pudiera ser modificado a través del aprendizaje.



Grabados pictóricos de la Comunidad Primitiva

Los cambios en el medio se afrontaron mediante ajustes rápidos y no a través de una selección genética lenta, con lo que la supervivencia se hizo posible en condiciones extremas y en una amplia variedad de hábitats, sin necesidad de una diferenciación adicional de la especie; sin embargo, cada recién nacido, que nace con pocos rasgos innatos y con una gran potencialidad de desarrollo del comportamiento, debe tener un proceso de aprendizaje para alcanzar su desarrollo completo como ser humano”.¹⁰

Las manifestaciones pictóricas, fueron los primeros referentes que dejó en las cuevas el *homo sapiens*, como testimonio de su existencia, costumbres, condiciones de vida, alimentación, comunicación y formación de grupos sociales.

Figura

Las pinturas muestran su habitat, la relación tan importante que tienen con los animales: caballos, jabalíes, íbices, rinocerontes, mamuts, renos, etc. y los seres de su misma especie.



Pinturas de animales en cuevas

¹⁰ “*Homo sapiens*” Enciclopedia Microsoft® Encarta® en línea

- *Vida Sedentaria*

Durante el periodo neolítico, el hombre modificó sus relaciones con la naturaleza; de cazador y pescador nómada, se transformó en agricultor, recolector sedentario y domesticador.

La mayor parte de los pueblos sedentarios consideraron los traslados constantes como algo agotador y difícil, y se cree que los grupos nómadas de cazadores-recolectores estaban obligados por la necesidad imperiosa de acceder a los alimentos y el agua. Sin embargo, la alimentación no representaba un problema, ya que los nómadas podían satisfacer esta necesidad con relativa facilidad, a menos que perdieran tierras y recursos.

Los factores ecológicos son sólo una parte de la historia. Normalmente los cazadores- recolectores se desplazaban mucho antes de quedarse sin agua y sin comida, y con una frecuencia mucho mayor de lo que se pueda justificar por razones ecológicas.

Sus culturas consideraban el traslado como algo positivo y lo utilizaban para diversos fines, como alejarse de aquellos con los que mantenían una relación problemática o de elementos extraños depredadores u hostiles, evitando así la posibilidad de que surgieran conflictos. Al igual que los pastores nómadas, se desplazaban para mantener la libertad y autonomía y evitando el dominio y el control.

También solían alejarse de ciertas zonas porque en ellas se producían enfermedades o muertes, o para visitar amigos, por placer y/o para participar en rituales religiosos. Dado que sus pertenencias eran fáciles de transportar, consideraban que implicaba el mismo esfuerzo trasladarse o permanecer asentados en una zona determinada. Se han registrado muchos casos en los que los cazadores-recolectores nómadas preferían

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

trasladar su campamento hasta la presa capturada, en vez de llevar la presa al campamento. ¹¹

La etapa de grupos cazadores-recolectores se inició por lo menos a partir de 30,000 años antes de nuestra era, y concluye cuando el hombre comienza a domesticar animales y recolectar algunas plantas necesarias para su subsistencia; esta transformación le permitió convertirse en sedentario, es decir que se establece permanentemente en un solo lugar, donde encuentra condiciones más favorables para formar las primeras aldeas.¹²

El hombre sedentario se agrupa en poblados, cambia su habitat, inventa la cerámica, adopta prácticas funerarias al conservar cráneos como recuerdo de sus difuntos, transita de manera distinta como individuo y grupo social.

- *La Opinión Pública como Fenómeno*

En la comunidad primitiva la opinión pública se hace presente dado que esta, nace con la misma humanidad, y se da al interior de los grupos sociales. La expresión forma parte del proceso ontológico comunicativo del individuo y en consecuencia de la opinión pública, otorgándole pertinencia a los grupos humanos.

Existen corrientes teóricas que disipan respecto de los motivos que dieron pauta para que los hombres se agruparan, sin embargo, a la fecha se considera que la humanidad se agrupa de manera innata, como lo hacen algunos animales.

"Al conformarse la humanidad en los albores de su origen, grupos sociales denominados comunidades primitivas, desarrollan el primer y más arcaico sistema estamental, en el cual ya existe un código de referencia común entre todos los integrantes de dicho grupo social".¹³

¹¹ "Homo sapiens" Enciclopedia Microsoft® Encarta® en línea.

¹² <http://encarta.msn.es/lind/Conciso.asp?z=1&pg=2&ti=961521958&hs=hombre+sedentario>

¹³ Gallo Romo, Olga "La Ontología Comunicativa de la Opinión Pública, apuntes de Tesis para obtener Maestría.

- Temas de Referencia de Opinión Pública

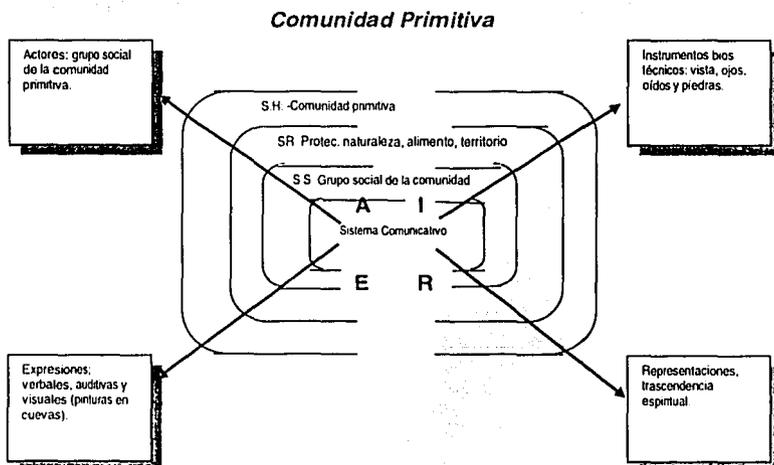
Para la comunidad primitiva, había tres problemáticas que le interesaban que le interesaban consensar al grupo social y se referían a:

- ✓ La protección de los individuos frente a la naturaleza y otros grupos
- ✓ El abastecimiento de alimentos
- ✓ La posesión de la tierra

Como se mencionó anteriormente en este documento, la opinión pública en esta etapa de la vida social humana, se presenta como un fenómeno en su carácter comunicativo, con la capacidad de poder expresar simbólicamente el acontecer del hombre, cumple con una función de carácter social de producción y reproducción de sus pensamientos y la generación de bienes.

A continuación se representa la opinión pública en la comunidad primitiva

Modelo 5



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.5.2. La Opinión Pública en el Periodo Egipcio

La civilización egipcia representa a una de las culturas más florecientes de la humanidad, la cual existió hace aproximadamente más de 3000 años A.C., este pueblo fue el resultado de la unión de dos pueblos o federaciones llamadas: el Alto y Bajo Egipto; el legendario *Menes* logró unificarlas, permitiendo así un aprovechamiento del río Nilo, y por ende el desarrollo el sistema de riego con una gran capacidad técnica, la escritura jeroglífica y la geometría entre otros adelantos.

La influencia del río Nilo determinó en gran parte a esta cultura, ya que los egipcios consideraban al mundo surgido de un caos oceánico primigenio, creían que los podía devorar y sólo la voluntad de Dios les daría el garante del equilibrio.¹⁴

El periodo de esta cultura se divide en tres imperios conocidos como: *Imperio Antiguo*, *Imperio Medio* e *Imperio Nuevo* (contando con 31 dinastías). Sin embargo, realmente existen ciertas lagunas en los datos históricos de este pueblo, porque su sistema cronológico único daba inicio en cada reinado con el año 1, por tanto, no se conoce con exactitud la fecha de ciertos acontecimientos.

Se cree que la primera dinastía que se instaura, se da entre los años 2920-2770 a.J.C., pero no implica que esta cultura inicie en esta fecha, sino fue en los milenios anteriores que cimentó las bases de las aportaciones como la cosmovisión egipcia, la lengua, la religión y las instituciones.¹⁵

"El paso de la II a la III dinastía entre los años de 2649-2575 no registra cambio político importante. Zoser y Yoser conocido como Horus Neterijet, rey de esta dinastía da inicio a un periodo que abarca hasta el año 2150. En el Imperio Antiguo se dio un poder absoluto que se apoyaba en una rígida teología basada en la supremacía del Dios Solar Ra"¹⁶.

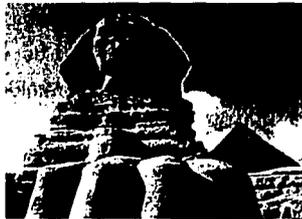
¹⁴ Enciclopedia de México, tomo 4, p. 2435

¹⁵ Gallo Romo, Olga. Resumen del trabajo de tesis para obtener maestría.

¹⁶ *Ibidem*

Figura

Los faraones, al centralizar el poder de todo el imperio, se presentaban como encarnación del Horus, el gran dios, que era a su vez hijo de Osiris, señor de los muertos y de la diosa Isis. La misión de los reyes divinizados era mantener el orden establecido por los dioses.



Las pirámides representan florecimiento

En el periodo de prosperidad se dan las majestuosas pirámides (de piedra), los templos solares, el desarrollo de la estatuaria, el relieve, las pinturas, así como la proliferación de tumbas.

Con Pepi II (2246-2152) y la dinastía V (2465-2323) empieza a decaer este imperio, esto se atribuía al desgaste de la figura real, así como por el carácter de divinidad que se le daba a los reyes. La estructura y organización social de este pueblo, durante los tres milenios, siempre se mantuvo en función de las creencias religiosas, y su teocracia la vinculó al representante divino, con el gobierno político.

El rey, por estar más cerca de los dioses, era un ser omnipotente y de bondad total, que vigilaba por el bien de los súbditos y de los necesitados, haciendo que prevaleciera la justicia y el equilibrio de la naturaleza.

El Clero representó en esta sociedad un factor importante dentro de la estructura organizacional, ya que su función era representar al rey en algunos actos, así como el mantenimiento permanente de la creación.

En la cultura egipcia, la vida terrenal sólo era un paso para lograr la sobrevivencia eterna, de ahí entonces que a los muertos se les enterraba con joyas, alimentos y objetos de la vida cotidiana.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Para el pueblo egipcio, la sobrevivencia también formaba parte de los asuntos que le interesaba, sus expresiones giraban entorno a este tema, pero, desde el punto de vista de la "felicidad eterna", reflejándose esta aseveración en las pirámides, monumentos, pintura, escritura, organización política representada por el faraón emanada de dios.

La creación del mundo es el acontecimiento que genera la compleja red de las divinidades egipcias, testimoniada en la primera cosmología realizada en el santuario de Heliópolis.

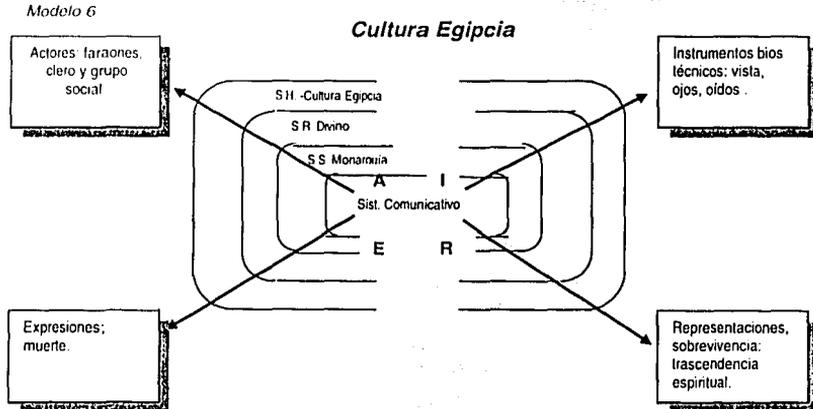
Figura



Bridgeman Art Library

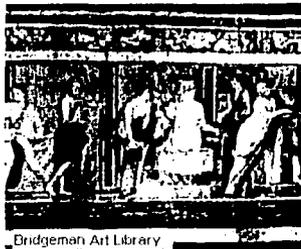
La opinión pública en este periodo se da como un fenómeno comunicativo en torno a "felicidad eterna". A continuación se representa esta etapa histórica.

Representación de las divinidades egipcias



1.5.3. La Opinión Pública en el Periodo Greco Romano

Figura



Para el propósito de esta investigación, el periodo del cual se va a retomar la cultura Greco- Romana será a partir del régimen de la República, que se extiende desde el 510 a.C., cuando se puso fin a la monarquía con la expulsión del último rey, Lucio Tarquino el Soberbio, hasta el 27 a.C., fecha en que tuvo su inicio el Imperio.¹⁷

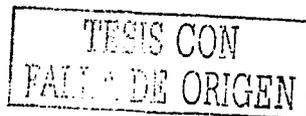
A continuación se presenta un resumen del documento para titulación de maestría de la licenciada Olga Gallo Romo, para explicar la opinión pública en el periodo Greco Romano.

El empleo de la opinión pública como un aspecto del gobierno democrático se remota a partir de la cultura griega, aún cuando existía esclavitud, ya se empezaba hablar de democracia, a través de los grandes pensadores:

- La comunidad y los controles políticos descansaban en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad.
- Estos adultos tienen el derecho y el deber de descubrir la problemática política con la vista puesta en la comunidad.
- La discusión debe resultar de acuerdo al grado de consensos, siendo estos la base de la acción pública; en este sentido, con base en lo que dice Young Kimball "las opiniones de la mayoría tienen el control, pero las minorías reciben protección".¹⁸

¹⁷ Enciclopedia Microsoft Encarta 99. "República de Roma".

¹⁸ Gallo Romo. Olga. Resumen del trabajo de tesis para obtener maestría



De esta discusión puede resultar cierto grado de acuerdo. El consenso será la base de la acción pública. Al hablar de Repúblicas Democráticas se supone que los asuntos de interés público afectaban al grupo social y se resolvían mediante el consenso ciudadano.

La opinión pública en la cultura Greco Romana se convirtió en una práctica cotidiana, sobre todo en las Asambleas, Comicios y Plebiscitos; sin embargo, también se daba en otros círculos, sobre todo en líderes de opinión reconocidos, en diversas ágoras de la ciudad.

Rousseau, consideraba que la república romana reunía con elementos de un gran estado en razón de que era "una sociedad bien gobernada, por el vuelco a las Asambleas. No se podía imaginar que podían usurpar las funciones del pueblo, el plebiscito se convertía en actos prescindibles, así como" las leyes fueron el resultado de auténticos actos de la voluntad general.¹⁹

El ejercicio de la opinión pública, en esta época, se hace latente como un fenómeno sin mostrar su nombre, sin embargo, resultó determinante en la legitimación de la política de un pueblo que se caracterizó, entre otras cosas, por ser guerrero y con un sentimiento de poder exacerbado (en el último censo de Roma se empadronaron 400 mil soldados).

Platón, en su texto de "La República", propone a la opinión pública como vínculo entre las decisiones ciudadanas y la ejecución gubernamental: en su concepción del Estado Ideal: "El Estado será el garante del equilibrio y se apodera de todas las funciones gestoras que emanen de las decisiones de la Asamblea".²⁰

¹⁹ Enciclopedia de México, tomo 4, p. 2435

²⁰ Platón, La República, P. 12

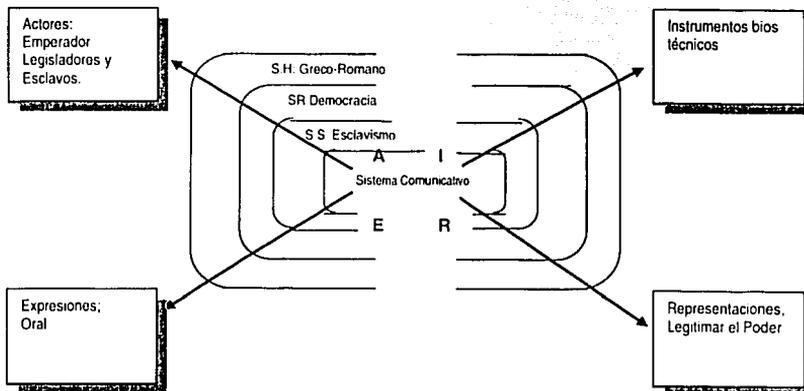
De lo antes expuesto se puede resumir entonces que:

- "La expresión de la Opinión Pública es una forma de comunicación del grupo, el cual recurre a la retórica, en la que es necesario poseer un criterio formal y se reconoce que las personas pueden ser persuadidas".
- La expresión de la opinión pública no es homogénea, no es de una sólo expresión, sino que se da con relación a una gama amplia de puntos de vista, de un número de personas.
- La expresión de la opinión pública no da cuenta de la veracidad con respecto al decir: "dicen que piensan, dicen que hacen, dicen que conocen". Se dan limitantes de conocimiento al interior de este proceso.

A continuación se muestra el modelo comunicativo de este periodo.

Modelo 7

Modelo del Periodo Greco-Romano



1.5.4. La Opinión Pública en el Periodo Medieval²¹

El periodo que comprende la Edad Media o Medioevo se da desde la caída del imperio romano hasta el florecimiento de la cultura renacentista y el descubrimiento de los continentes.

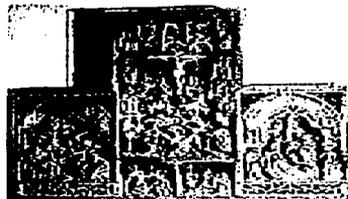
En la Edad Media, la opinión pública se modifica sustancialmente con respecto a la cultura Greco Romana, ya que la importancia de esta práctica, en el imperio romano, se dirigía a los asuntos del Estado, mientras que en esta época se centralizaba en el terreno religioso.

En tanto que en el periodo del imperio romano se utilizaba a la opinión pública como un punto de acuerdo y de consenso para su forma de gobernar en el Senado, la iglesia instaura su dominio a través del poder divino de Dios, el cual se le otorgó a su discípulo Pedro.

Para Manuel Martín Serrano, en la Edad Media predominaba el "Modelo de Dios"; le llama así a la iglesia que planteó su idiosincrasia basada en un punto de reordenamiento entre el hombre y la naturaleza de Dios, la cual se disponía por medio de sus representaciones divinas en la tierra: Reyes o Señores Feudales.

De acuerdo con el cristianismo "Jesucristo en vida posee el poder de su Padre, éste al morir se lo otorga a Pedro", una vez que Pedro muera deberá transferir el poder divino a otro representante en la tierra.

Figura



Retablo de la Iglesia

²¹ Gallo Romo, Oligo. Resumen del trabajo de tesis para obtener maestría

La transferencia de ese poder es adoptada por los reyes del medioevo, legitimando el poder absoluto que tenían de sus siervos. La combinación del poder político con lo religioso permitió el dominio de muchos pueblos, se ejercía un dominio en lo político, económico, bélico y sobre todo religioso.

A manera de ejemplo se cita una de las ideas de la época "Bienaventurados los pobres porque de ellos será el Reino de los Cielos".

El pueblo debía actuar y pensar en torno a la humildad y obediencia, ya que este era el precepto para alcanzar la vida eterna para colmarse de felicidad. Las decisiones sobre el ejercicio del poder recaía en un grupo social pequeño integrado por la familia real.

La expresión del grupo social de la Edad Media, como se podrá apreciar, radica en la Fe, como una función religiosa. Es tan importante este precepto, que la iglesia se institucionaliza, siendo la misma Iglesia Católica la mediadora propagandística de la comunicación pública, en la que verifica y aprueba todo lo que se hablaba de ella.

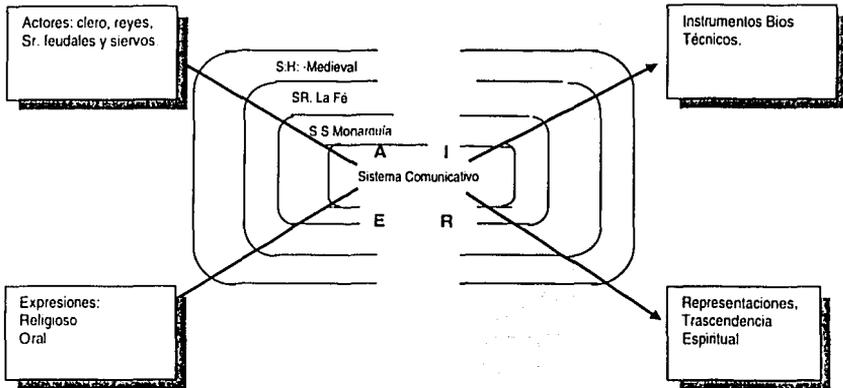
Los aspectos relevantes que se destacan del periodo Medioevo son los siguientes:

- La Fe es el referente más importante, donde se le da un carácter de institución, que asegura vida eterna de los individuos de sí mismos.
- La expresión de la opinión pública puede tener otros referentes que no necesariamente son políticos, sino que son temas que afecten o interesan al grupo social de que se trate y los cuales entran dentro de la categoría de los asuntos de interés público.
- Conocer la expresión de la opinión pública de un determinado grupo social no es garantía del saber válido.

A continuación se plantea el modelo del periodo de la Edad Media o Medioevo.

Modelo B

Periodo Medieval



1.5.5. La Opinión Pública en el Periodo Ilustración – Capitalismo

• *FloreCIMIENTO de la Cultura y el Conocimiento*

El Renacimiento o Ilustración se liga al movimiento cultural como vuelta a la mentalidad teológica del periodo precedente, como resurgimiento o recuperación de las formas artísticas que habían estado en la oscuridad tras la época medieval.

"El espíritu renacentista se expresó tempranamente a través del humanismo, movimiento intelectual que se inició y alcanzó su apogeo primeramente en Italia. Los humanistas quisieron dar respuestas a las interrogantes del momento y para ello recurrieron tanto al cristianismo

como a la filosofía grecolatina, creando así un sistema intelectual caracterizado por la supremacía del hombre sobre la naturaleza y el rechazo de las estructuras mentales impuestas por la religión medieval.

La intención del humanismo era desarrollar al hombre del espíritu crítico y la plena confianza en sus propias posibilidades, rasgos que le habían sido vetados durante la época medieval".²²

- *Surgimiento del Pensamiento Liberal* ²³

El pensamiento político liberal de los siglos XVIII y XIX se caracterizaron por enarbolar preceptos opuestos, por ejemplo:

- Individuo-Nación
- Sociedad- Estado
- Voluntad General - Voluntad Particular

Estos preceptos no admiten puntos intermedios, debido a que al inicio del liberalismo no existían corporaciones, asociaciones o partidos políticos como organismos mediadores de la voluntad general, el único representante era el Estado.

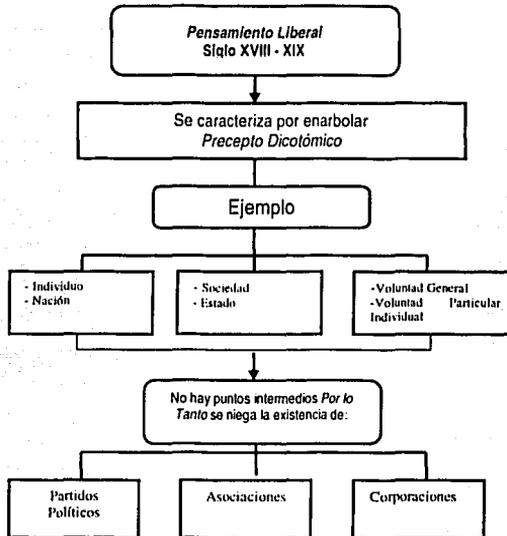
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

²² Enciclopedia Británica. "Renacimiento" *Hispanica*. p.298

²³ Gallo Romo, Olga, Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas

Red conceptual del Pensamiento Liberal

Esquema



Tanto Rousseau como Kant, comparten las opiniones respecto de las voluntades del individuo y su razón.

“La diferencia entre voluntad general y voluntad egoísta de los sujetos, dice Rousseau, es la conciencia que le dicta como idóneo para la comunidad o interés propio. Mientras que la voluntad egoísta se refiere propiamente a

voluntad, la voluntad general es producto de una reflexión desinteresada, la cual proviene de la razón".²⁴

Kant concibe la "libertad" como obediencia a leyes externas consentidas que expresaban una voluntad general.²⁵

A partir de estas ideas se hace un planteamiento sobre el quehacer de la opinión pública ¿Suma de opiniones?, ¿Reflexión elaborada por discusión de individuos ilustrados? ¿Dicotomía entre la opinión personal y grupo social?

"Como primer acercamiento se podría decir que el origen del concepto de opinión pública, es una abstracción de una realidad interrelacionada entre lo social (grupo) y lo comunicativo (individuo), es decir, se trata de un campo que cuenta con la intersección de dos temáticas que se requieren mutuamente, pero que se manifiesta además como una intersección, es decir un nuevo campo de estudio."²⁶

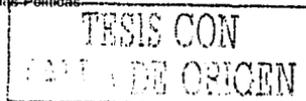
Para el pensamiento liberal este nuevo campo de estudio se establece como una sola opinión, que representa el interés común mediante la reflexión de los intereses nacionales y que le da la oportunidad de guiar a la nación.

Históricamente, la opinión pública como fenómeno de estudio surge en la época del liberalismo, la cual servía para la conducción de las decisiones que influían en el manejo y bienestar del estado sobre la base de esta corriente, que se define a partir de dos polos.

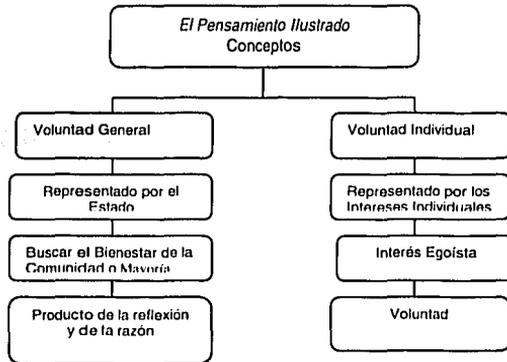
²⁴ Du Contrat Social (1762).

²⁵ Immanuel, Kant. La Paz Perpetua 1795

²⁶ Gallo Romo, Olga. Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas.



Esquema



- *Democracia*

A pesar de que el liberalismo rompe con las ideas del período que le precedía y retoma el pensamiento grecolatino, niega la práctica democrática en cuanto a que los individuos no participan directamente en un proceso de sufragio, no se da un proceso cuantitativo de la voluntad general, sino un proceso cualitativo.

Rousseau, en "El Pacto Social" conduce a planteamientos democráticos, en cuanto a que el individuo deja a un lado su interés egoísta sobre la voluntad general, estableciéndose a partir de la razón y reflexión, sin embargo, a su vez, su pensamiento *niega el proceso democrático directo*, ya que el sujeto debe estar capacitado para poder participar en las decisiones; sólo un grupo de individuos participa en las manifestaciones de la voluntad general expresada como una opinión pública.

Como lo apunta Olga Gallo en su trabajo de tesis, "la mal llamada democracia del liberalismo consistía en que, sólo aquellas personas que no se pudieran corromper se podrían elegir, y éstas son las que defienden el interés de la nación, aunque estos intereses no sean los mismos de la gente del pueblo, ya que este tipo de personas son egoístas, pero son ellos los que deben votar por los que sí defienden los intereses de la nación, pero no la de los electores".²⁷

• *El Parlamento y la Opinión Pública*

El parlamento era quien expresaba la voluntad general de la nación, y los integrantes de este parlamento se elegían de entre un círculo de individuos ilustrados que no se corrompían y que además su fin último, era dictar leyes que estuvieran sobre cualquier interés egoísta.

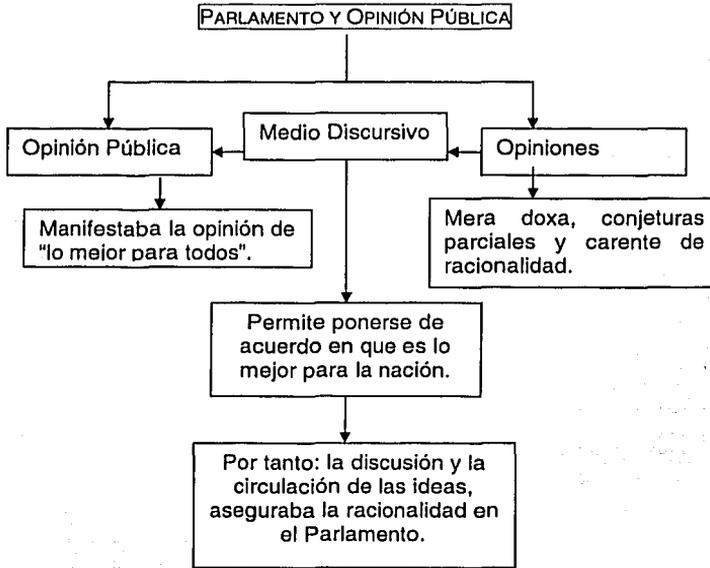
Para que el parlamento pudiera tener elementos en el tránsito de ideas y opiniones, y éstas traducirlas a una opinión pública, fue necesario el discurso como medio discursivo que propiciara el "intercambio de luces".

Pensadores o gente ilustrada difundía y discutía sus ideas, las cuales posteriormente podían ser utilizadas en el parlamento, aunque esta gente no podía participar decisivamente en la formulación de las leyes, pero influían en la integración de éstas, el parlamento era el único que se ponía de acuerdo en lo que era mejor para la nación, con base en la racionalidad de lo mejor para todos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

²⁷ Gallo Romo, Olga, Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas.

Esquema

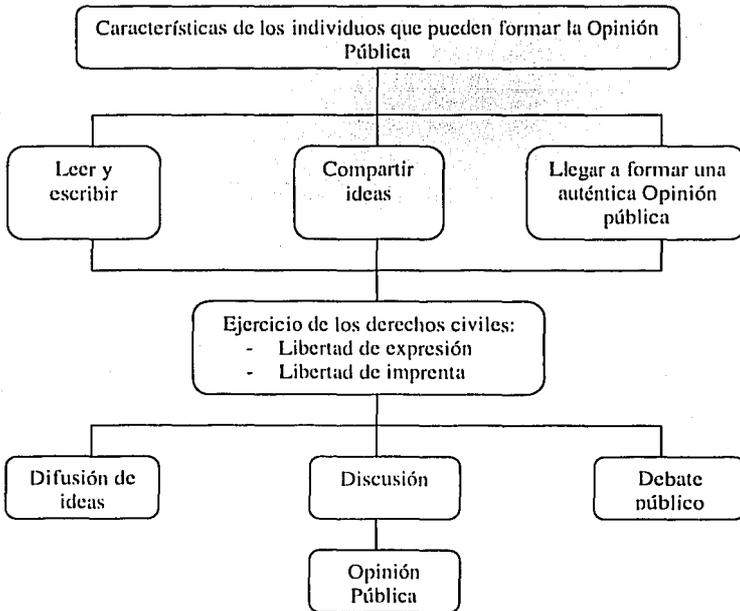


En el ejercicio de los derechos civiles se da la formación de la opinión pública, en la que la libertad de expresión y la libertad de imprenta permiten la circulación de ideas y pensamientos, en las que al combinarse con la discusión y el debate público hace que emerja esta práctica que le da un carácter de "sufragio capacitario", en el ámbito social.



"Las personas que podían formar la opinión pública debían tener características como: saber leer y escribir, para compartir ideas y llegar a formar una auténtica opinión pública."²⁸

Esquema



"La formulación de la doctrina de la opinión pública debe su primera formulación en la escuela fisiocrática y será Mercier de la Riviere quien se valga de ella, en 1767, para defender al absolutismo, al decir que en esta forma de gobierno quien manda no es en realidad el rey, sino el pueblo por medio de la opinión pública".²⁹

²⁸ Gallo Romo, Olga, Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas.

²⁹ Ibidem

- *Pensamiento Liberal – Debate Social*

"A mitad del siglo XVIII el liberalismo aparece como filosofía de la clase burguesa, en la que al hombre se le considera como un ser racional y libre por el progreso que se daba en la sociedad en ese momento y por *la "Felicidad Universal"*, traducida a la creencia de una armonía natural, social, su visión individualista, pragmática y utilitaria de la vida entre otras cosas".³⁰

Así pues, que las ideas liberales no sólo se suscribían ya a los asuntos propiamente del estado, sino que se orientaban al terreno de la vida pública en función de la oferta y demanda del mercado, motivado en gran parte, por el modelo económico que estaba emergiendo. "El mercado se ha cambiado por el público y los productos, por las opiniones y así, como el precio es el resultado del regateo anónimo de todas aquellas personas interesadas en un producto, la opinión pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema común."³¹

El debate público permite a los individuos generar opinión pública sobre distintos asuntos de la vida social y política de la época; no se reserva el derecho de debatir solo a un grupo reducido, sino que permite que otras personas, con capacidad discursiva, lo practiquen. Con la Revolución Francesa, la opinión pública sale a la calle, en la que las ideas se expresan, aún cuando estos pensamientos se den contrarios a este movimiento.³²

De todo lo anterior se desprende entonces que, las expresiones de la opinión pública así como se generaban en el Renacimiento – Ilustración para conocer las problemáticas de carácter social, político, económico, cultural, etc., también en la actualidad se presenta.

³⁰ Gallo Romo, Olga. Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas

³¹ *Ibidem*

³² *Ibid*

- *Opinión Pública en la Actualidad*³³

La opinión pública en nuestros días se estudia a partir de *dos vertientes*:

- 1) Aquellos que tratan de conocer la opinión pública de algunos grupos sobre un tema específico, utilizando métodos y técnicas que permitan conocer con cierto grado de incertidumbre, respecto de lo que *dicen* acerca de lo que piensan y hacen.
- 2) Aquellos que tratan de hacer una teoría de la expresión de la opinión pública; como el cambio de las sociedades, ha interactuado con las expresiones de la opinión de los diversos grupos sociales.

Se ha planteado a grandes rasgos, la ontogenia comunicativa de la expresión de la opinión pública, su evolución histórica, y sus referentes; sin embargo, es importante apuntar dos cuestiones más que se están presentando actualmente y que se dan en función de:

- El código empleado para incluir temas en los medios de comunicación masiva.
- La utilidad de los estudios de opinión pública que se realizan en los diferentes grupos sociales.

El código que se utiliza en los medios de comunicación masiva-periódico, radio, televisión, cine, etc., se refieren a temáticas como: muertes, guerras, enfermedades, religión, forma de vida cultural, política, economía, educación, relaciones sociales, medios de comunicación y emociones.

Estos referentes impactan en el individuo de acuerdo a tres variables, sobre todo por el proceso de globalización, que vive el hombre en el mundo moderno.

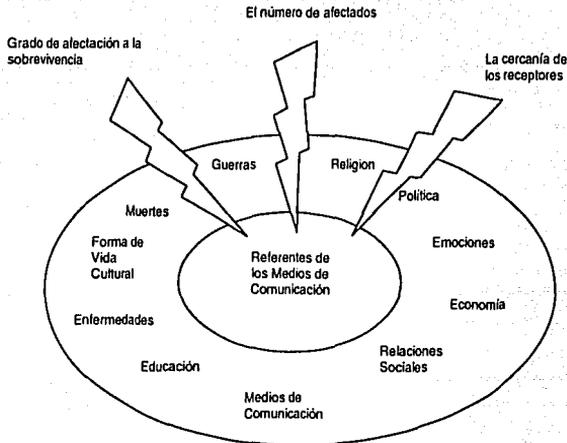
³³ Gallo Romo, Olga, Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas.

Las tres variables que intervienen en los referentes:

1. Grado de afectación a la sobrevivencia
2. El número de afectados
3. La cercanía de los receptores

Esquema

Los Referentes en los Medios de Comunicación Masivos



Los estudios de opinión pública que se realizan, aunque se deben de considerar con las reservas teóricas, tecno-metodológicas, sirven para la toma de decisiones en los diferentes círculos de la vida del individuo y la sociedad.

Los gobiernos, partidos políticos, empresas, instituciones y diversas disciplinas, recurren con mayor frecuencia a los estudios de opinión pública, mismos que utilizan como termómetro para diagnosticar las tendencias o incidencias de factores que intervienen en sus organizaciones, tanto en el ámbito regional, nacional así como internacional.

Las dos vertientes de estudio, de la opinión pública anteriormente señalada, permiten continuar abordando e indagando sobre los planos de

los mundos (hacer, decir y pensar), la comunicación se dedica a estudiar el decir de los individuos a través de la expresión, la cual no es única, ni homogénea, ni verdadera, ni válida, ni representa la mejor, ni la única para dar cuenta de los fenómenos sociales, tal como se ha visto a lo largo de la historia.

De acuerdo con Guido Lara, en su título "¿Existe la Opinión Pública?", dice que se debe distinguir entre la opinión pública y la opinión publicada:

"Mientras que la opinión publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado, la opinión del público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre el asunto".³⁴

A continuación, se presenta un resumen de la maestra Olga Gallo Romo del tratamiento de la opinión pública en el periodo de la ilustración y la actualidad, retomando a Nicolás Loza, con respecto a las temáticas de interés.³⁵

Modelo Clásico de la Ilustración	Modelo del Capitalismo
<ul style="list-style-type: none"> - La opinión pública resulta de la agregación de opiniones individuales emitidas por personas informadas que ocupan la esfera pública. - Generan agendas de debates de interés general. - Expresan las opiniones en diarios, folletines, cafés y grupos de discusiones, en sitios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La opinión pública se conoce con la mediación y exhibición de encuestas, los individuos en su mayoría no están informados. - La opinión pública está fragmentada: <ul style="list-style-type: none"> • Perduran los individuos semejantes a los ilustrados. • Muda audiencia en su mayoría desinformada. - Los medios de comunicación hacen visible lo que dicen sustentar la opinión pública. - Las encuestas imponen temas sobre asuntos que el individuo no piensa y limita opciones de respuesta a monosílabos sobre asuntos complejos del país.

³⁴ Gallo Romo, Olga, Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas.

³⁵ Ibidem.

En los tiempos modernos, la encuesta sirve de instrumentos para obtener la opinión pública, pero que se enfrenta a diversas circunstancias:

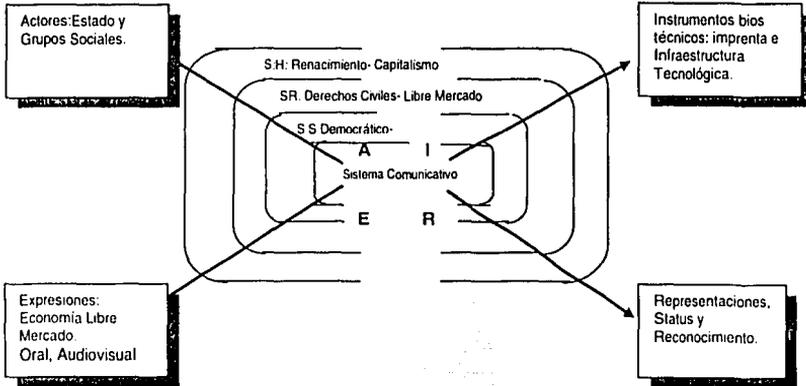
1. Las encuestas se realizan, se publican, se organizan y se almacenan usándose como anclas de verdad. Si estas encuestas se efectúan con técnicas adecuadas podrán acercarse a márgenes de precisión, permitiendo aproximarse al acierto.
2. Sin duda alguna, se sabe que el encuestado puede mentir y que algunas agencias que aplican este tipo de estudios pueden maquillar los resultados pero, si una encuesta está diseñada con un método eficaz, éste podrá anticiparse a estos efectos.
3. La encuesta no agota el conocimiento sobre algún tema en específico, ya que las relaciones sociales permiten una diversidad de significados en las distintas etapas de los grupos sociales.
4. La encuesta registra el decir de las preferencias o una posible acción y presenta los resultados de la siguiente manera: "tal proporción de la población ha dicho que votará por un político y tal proporción que lo hará por su rival"

La encuesta, a pesar de que se enfrenta a una serie de circunstancias adversas, se considera un instrumento válido para medir la opinión pública; en la actualidad se aplica para una serie de referentes inimaginables y en distintas actividades del acontecer de los grupos sociales, sin embargo, son las encuestas de carácter electoral, que han tenido mayor incidencia en este tipo de estudios.

A continuación se muestra la opinión pública en la época de la Ilustración - Capitalismo

Modelo 9

Periodo Ilustración - Capitalismo



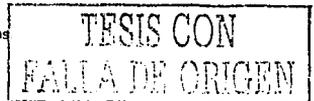
1.6. APORTES DE LA INVESTIGACIÓN NORTEAMERICANA A LOS ESTUDIOS DE OPINIÓN PÚBLICA³⁶

Dentro del ramo de la investigación de las encuestas, a los norteamericanos se les reconoce como los pioneros que fomentan el desarrollo de este campo, muestra de ello son las citas que a continuación se enuncian:

La Oficina de Censo de los Estados Unidos, ha jugado un papel muy importante en la estandarización del muestreo, así como en la definición, aplicación y registro de las encuestas sobre distintas actividades del quehacer de los grupos sociales.

Otros de los pioneros en el ramo de la investigación por encuestas es el del sociólogo Paul F. Lazarsfeld, de origen europeo que radicó en América. Este investigador se especializó en el estudio de los acontecimientos

³⁶ Gallo Romo, Olga, Apuntes de Tesis para obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas



sociales relacionados con la comunicación política y en el desarrollo de técnicas y métodos empíricos en el ramo social. A continuación se citan las aportaciones más significativas que contribuyó este sociólogo, a los temas de carácter social:

- Visualizar a la tecnología como un procesador de datos, primero los sistemas mecanizados (tarjetas perforadas) y posteriormente a los equipos de cómputo.
- Utilizar al equipo mecanizado para establecer y formalizar lógica en los datos recopilados, producto de las encuestas.
- Fomentar el desarrollo de los centros de investigación especializado en la aplicación de metodología de encuestas; ejemplo de ello es la Oficina para Investigación Social de Encuestas, en la Universidad de Columba.

Otro de los personajes representativos dentro de la corriente norteamericana fue Samuel Stouffer, quien también aplicó métodos empíricos en los problemas sociales y sus efectos. Durante los años 30's realiza una investigación acerca del proceso de la Depresión en los Estados Unidos; compila datos sobre el problema racial de los negros y también forma parte del área de Información y Educación del Ejército de ese país. A Stouffer se le reconoce por su aportación, sobre todo en los métodos de muestreo, diseño de cuestionarios, lógica de análisis, entre otras cosas.

Existen también Instituciones Educativas, Universidades y otro tipo de Asociaciones que preparan a jóvenes científicos, para que a su vez fomenten la creación de otros Centros de Investigación, acerca del estudio de la opinión pública.

Actualmente existe una diversidad de instituciones y empresas de carácter privado que se dedican a realizar estudios de opinión pública; México no es la excepción. Sin embargo, las empresas como George Gallup, Elmo Roper y más recientemente Louis Harris, son consideradas como entidades de

prestigio internacional; además de obtener un beneficio económico por aplicar encuestas, se les reconoce por la utilización de métodos en sus investigaciones, en el campo del mercadeo de productos y encuestas electorales.

1.6.1. Características Científicas de la Investigación por Encuestas

La encuesta en las últimas décadas ha resultado ser un instrumento válido en la investigación de problemas sociales; sin embargo a pesar de las aportaciones que proporciona, se debe distinguir la conveniencia de su utilización.

Las bondades en las que se deriva la aplicación de encuestas a una investigación, de acuerdo con Olga Gallo, son las siguientes:

1. En la práctica, los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico. Su formato a menudo permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de tales explicaciones lógicas. Mediante el examen de cientos y aún miles de interrogados en las encuestas, es posible poner a prueba proposiciones complejas que incluyan diversas variables de interacción simultánea.
2. Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, debe adoptar una actitud determinista. Y cada vez que el formato de la encuesta le permita hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto aclarará el sistema determinista de causa efecto.

A mayor abundamiento, la disposición de numerosos casos y variables permite al analista documentar los procesos causales más elaborados. Podrá pasar por encima de la observación inicial, de una correlación entre una variable independiente y una dependiente para examinar el papel desempeñado por las variables que intervinieron.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. Las encuestas de muestreo casi nunca se efectúan con el propósito de describir la muestra particular que se está estudiando; más bien, se efectúan con el propósito de comprender la población más general, entre la cual inicialmente se tomó la muestra.

De manera similar, los análisis explicativos en la investigación por encuestas tienden al desarrollo de proposiciones generalizadas acerca del comportamiento humano.

4. Los métodos de investigación por encuesta facilitan la apertura de la ciencia, ya que incluye la recabación y cuantificación de datos que se convierten en fuente permanente de información. Es posible analizar un cuerpo determinado de datos de encuesta poco después de ser recabados y encontrarse que confirman una teoría particular de la conducta social. Si la teoría misma pasa después por modificaciones, siempre será posible volver al conjunto de datos y reanalizarlos desde la nueva perspectiva teórica. Esto no sería tan fácil en el caso de métodos de investigación menos rigurosos y menos específicos.

1.7. La Ética en los Estudios de Opinión Pública

La ética en cualquier quehacer del ser humano, es un tema que en muchos casos no es discutido pero que se asume, aún cuando los actores que participan en una serie de relaciones de distintas disciplinas, lo van a aplicar sin necesidad de exponerlo.

Sin embargo, por la importancia e incidencia que tienen los estudios de opinión pública en la actividad de los grupos sociales y las afectaciones que se pudieran representar en el terreno de la conquista del poder político y económico, en el próximo apartado se presenta un código de ética, el cual permite dar pauta a la reflexión sobre las obligaciones y los

procedimientos a los que se deben someter los estudiosos de la Opinión Pública, quienes se convierten en portavoces de los grupos sociales.

1.7.1. Código de Ética

La filosofía del Código de Ética pretende garantizar la calidad y profesionalismo de toda empresa o miembro.

Disposiciones Generales

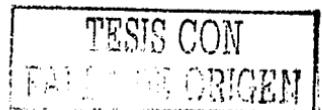
Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la actividad de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México. Es responsabilidad de los miembros de AMAI conocerlas, acatarlas y difundirlas entre sus empleados, contratados y clientes, así como denunciar ante el Consejo Directivo de la Asociación a quien o quienes las violen.

Toda circunstancia no prevista por el siguiente Código será resuelta por la Comisión de Honor, el Consejo Directivo o la Asamblea de Asociados, según lo determine el órgano consultado.

Este Código fue aprobado por la Asamblea de Asociados el día 10 de febrero de 1993.

Responsabilidad con los Informantes

1. El informante de Estudios de Mercado y Opinión Pública deberá recibir seguridad, ya sea en forma escrita o verbal, que sus datos y respuestas:
 - A. Serán manejados en estricta confidencialidad, de tal modo que el/los receptor(es) de la Investigación sólo recibirá (n) datos agregados, sin personalizar nombres o empresas participantes en el estudio.

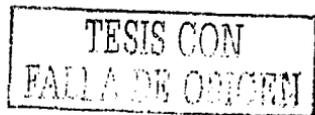


- B. No implicarán contactos posteriores, salvo los necesarios que requiera el diseño de Investigación o los controles del mismo, (como visitas de supervisión, ya sea por parte del Cliente o de la Empresa de Investigación. Quien realice estos controles lo deberá hacer de forma absolutamente profesional, evitando que se hagan visitas múltiples para la validación, o bien, alguna otra conducta que pudiera hostigar o avergonzar al informante.
 - C. No se utilizarán para actividad alguna que no sea la Investigación, tales como lista de correos, catálogos para ventas, directorios, etc.
2. Se deberá resguardar el derecho del informante a no participar en investigaciones o interrumpir su participación, si así lo desea.
 3. Antes de que el informante participe en el estudio, se le hará(n) conocer la(s) retribución (es) que obtendrá, en caso de haberlas.
 4. Salvo en los casos estrictamente indispensables, en que la metodología utilizada lo requiera, a petición del informante, se le deberá advertir de antemano el tipo de observación o registro que se empleará para recabar sus respuestas.
 5. En todos los casos, el informante debe tener la seguridad de que participa en una Investigación genuina, y no en algún otro tipo de actividad mercadotécnica (como promoción, venta directa, distribución, etc.).
 6. El informante deberá tener conocimiento, previo del nombre de la Empresa de Investigación, y si así lo requiere, los datos generales de identificación de dicha Empresa de Investigación que se responsabiliza del estudio, asegurándole que recibirá atención en caso de queja.

7. El investigador deberá tener plena seguridad que la participación del informante no implica riesgo o responsabilidad alguna, inmediata o posterior para su persona.
8. Si el estudio requiere entrevistar niños, en el caso de una negativa por parte del padre/madre, tutor o algún adulto responsable, no se llevará a cabo la entrevista.
9. La Empresa de Investigación deberá asegurarse que la metodología utilizada y los temas estudiados, no provoquen hostigamiento y/o molestias en el informante. Así mismo, deberá exhortar a sus Clientes a que tomen en cuenta lo anterior al acordar el diseño de la metodología aplicable, en cada caso, que responda a sus necesidades de información.

Responsabilidad social

10. En todos los casos, se deberá respaldar el propósito legítimo de la Investigación, que es ayudar a los receptores de los estudios a conocer el estado y avance de sus mercados y públicos, así como desarrollar estrategias que redunden en el bienestar de la sociedad en general.
11. Los miembros de la AMAI se comprometen a no llevar a cabo o participar en actividad alguna, que confunda la Investigación de Mercados y de Opinión Pública con la recolección y uso de información para:
 - A. Conocer o evaluar la actuación personal del informante con fines legales, políticos, laborales, financieros, crediticios o de otra índole
 - B. Formar listas, registros o bancos de datos con cualquier otro propósito que no sea la Investigación de Mercados y de Opinión Pública
 - C. Espionaje de cualquier tipo



- D. Cobranza de deudas
- E. Influir en actitudes o conductas del informante
- F. Intentos directos o indirectos de ventas de productos o servicios

Responsabilidades mutuas con Clientes y receptores de los Estudios.

12. Las relaciones entre una Empresa de Investigación de Mercados y Opinión Pública y los Clientes para los cuales se conducen estudios, deben ser de tal naturaleza que generen confianza y respeto mutuo. Deben ser caracterizadas por su honestidad y confidencialidad.
13. El proveedor de Investigación y Cliente podrán establecer un acuerdo de trabajo en la forma en que mejor les convenga, siempre y cuando se asegure el cumplimiento de este Código.
14. Sin compromiso alguno de aceptación, el proveedor de Investigación presentará al Cliente que lo solicite, una propuesta de trabajo que especifica claramente:
- A. Objetivos y propósitos del estudio
 - B. La metodología que se recomienda
 - C. El procedimiento de Investigación que se seguirá
 - D. El tipo de producto que se ofrece entregar al término del proyecto
 - E. El tiempo estimado para realizar el proyecto
 - F. El costo de la Investigación y las condiciones de pago del mismo
15. El Cliente tiene el derecho de solicitar a varios proveedores propuestas diferentes al mismo proyecto, bajo la inteligencia de que ninguno de los concursantes conocerá el contenido de otra propuesta que no sea la propia ni antes ni después de asignado el proyecto.
16. El estudio deberá conducirse de acuerdo a la propuesta aprobada. Sin embargo, si en el transcurso del proyecto es notoria la necesidad de

efectuar modificaciones, éstas deberán ser aprobados de común acuerdo entre Cliente y Empresa de Investigación.

17. En el caso de que el proyecto requiera la participación de empresas subcontratadas (mexicanas o extranjeras), se hará del conocimiento del Cliente si así lo requiere, los datos del subcontratado, así como la(s) fase(s) del proyecto que realizarán. Aún así, toda la responsabilidad ante el Cliente será del proveedor final del proyecto.
18. El proveedor de Investigación asumirá por completo la responsabilidad civil, legal, laboral o de cualquier tipo de los recursos humanos y técnicos que emplee, en la realización de la Investigación.
19. El Cliente tendrá derecho a recibir información sobre el progreso del proyecto, y a supervisar las fases que juzgue necesarias, siempre y cuando no obstaculice el cumplimiento de la Investigación o ejerza acción que vaya en contra alguna de las normas de este Código.
20. Salvo que exista un convenio escrito que indique lo contrario, el Cliente no tiene ningún derecho de exclusividad, total o parcial, sobre ninguna Empresa de Investigación.
21. Cualquier tipo de soborno, sin importar la cantidad, es inaceptable y es una violación a las obligaciones éticas fundamentales de las Empresas de Investigación. Las Empresas de Investigación y/o sus directivos y empleados, en ningún momento deberán dar y/o aceptar regalos en forma de dinero a/de sus Clientes.

Estándares de Reportes y Productos de Investigación.

22. Al proporcionar los productos del proyecto, cualquiera que sea su forma (escrito u oral), el investigador buscará distinguir aquello que

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- corresponda a los resultados propiamente de la Investigación y sus juicios, opiniones o interpretaciones al respecto.
23. Salvo que se acuerde lo contrario entre el Cliente y la Empresa de Investigación, al proporcionar un producto de Investigación se deberá especificar la siguiente información:
- A. La identidad del Cliente, el propósito y objetivos del estudio y los nombres de los subcontratistas o asesores externos que hayan colaborado en el proyecto
 - B. La descripción conceptual y numérica de la muestra, tanto planeada como efectiva, y su cobertura geográfica. Cuando sea relevante, deberán agregarse los criterios de ponderación y expansión empleados en el cálculo de datos, así como los niveles de confiabilidad de los resultados y las fuentes posibles de sesgo estadístico
 - C. Una descripción del método empleado para recabar la información, los controles seguidos para verificarla y validarla, y las fechas en que se hizo
 - D. Si las hubiera, las fuentes de las que se obtuvieron datos secundarios para el proyecto
 - E. Descripción y/o copia de los instrumentos de Investigación empleados para registrar los datos y respuestas de los informantes
 - F. Los resultados obtenidos indicando la muestra o submuestra a que corresponden
24. El proveedor de Investigación elegirá el formato más adecuado para presentar la información al Cliente, siempre y cuando no contradiga las normas de este Código.

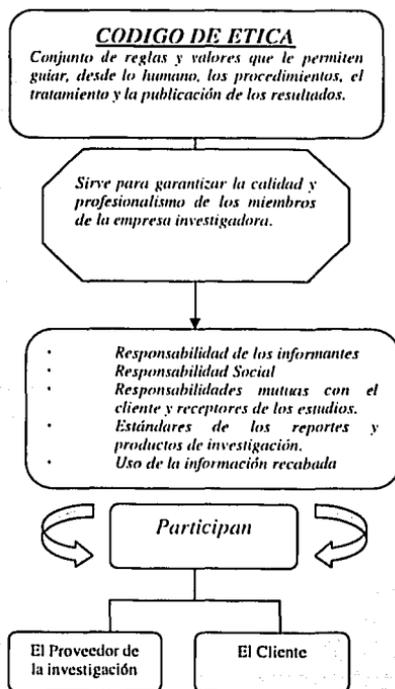
Uso de la información recabada

25. Los productos de Investigación tales como reportes, presentaciones, bases de datos u otro que se haya acordado, serán propiedad del Cliente del estudio, bajo el entendido que no los podrá distribuir en ninguna forma a terceros no autorizados, de común acuerdo con el proveedor de la Investigación.
26. Para la publicación de resultados deberá haber consentimiento mutuo del Cliente y el Proveedor de la Investigación, especificando de común acuerdo los detalles que se publicarán y los que se mantendrán en confidencialidad, tanto resultados como los nombres del Cliente y el Proveedor.
27. En el caso de estudios sindicados o multiclente, los receptores del estudio aceptarán la no-exclusividad de los resultados, y la propiedad de los mismos por parte del proveedor de la Investigación. Así mismo se le debe informar a cada uno de los Clientes involucrados, acerca de la existencia de otros participantes pero no necesariamente su identidad.
28. Los registros que en cualquier formato se hayan empleado para recabar la información permanecerán en custodia del Proveedor de Investigación y/o sus subcontratados, para ser destruidos una vez que se cumpla un plazo previamente estipulado.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A continuación se representa el Código de Ética.

Esquema



CAPÍTULO 2
MARCO
CONTEXTUAL

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 2.- MARCO CONTEXTUAL

El presente capítulo contiene de manera sucinta, la historia de la industria petrolera en México, a partir del momento en que formalmente el Gobierno Federal reconoce la constitución de empresas extranjeras para el desarrollo de las actividades petroleras en el país. Hecho que se remonta a partir de 1900 y tiene una trayectoria durante la época revolucionaria y post-revolucionaria, hasta llegar a la constitución de Petróleos Mexicanos como empresa del gobierno, en el año de 1938; con la expropiación a las compañías extranjeras que tenían en su poder esta industria.

Posteriormente, se describen brevemente los acontecimientos y la evolución de la actividad petrolera en época anterior y posterior a la 2da. Guerra Mundial, hasta posicionarse en el año de 1992.

A partir del año 1992, la Administración del Sector Petrolero y su estrategia de desarrollo económico, quedó contenida en el "Programa Nacional de Modernización de la Empresa Pública y Modernización Energética", establecido durante la gestión del entonces Presidente Lic. Carlos Salinas de Gortari, año en el que se publicó la "Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios" y que fincó las bases para constituir a la Institución en una Empresa de primer orden mundial bajo nuevos esquemas de organización descentralizada y desconcentrada, que le permitió expandir su producción e incrementar su nivel de competitividad como empresa generadora número uno, de la riqueza del País.

En estas circunstancias, se considera importante mostrar la estructura orgánica actual a nivel macro de Petróleos Mexicanos, con su Objetivo, Visión y Misión, del cual parte el esquema funcional del Corporativo y las

TRIS CON
FALLA DE ORIGEN

Direcciones que lo componen; siendo en este escenario donde en la Subdirección de Sistemas de Información Financiera y la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, que dependen de la Dirección Corporativa de Finanzas, en la que recayeron las responsabilidades de la planeación y dirección de las acciones que se ejecutaron para la "Conceptualización, Diseño e Implantación del Sistema Integral de Información Financiera"(SIIF), sistema cuya operación, en las condiciones actuales, es materia de este estudio y del cual se vierte de manera suficiente la información, que a partir de un Diagnóstico de los Sistemas Financieros que venían operando, conllevó a la Dirección el desarrollo del proyecto del SIIF.

Con relación a este Sistema SIIF y para referencia de esta investigación, se muestran los datos de sus componentes iniciales y los componentes actuales, las estrategias de seguridad y servicios de Ayuda Help Desk que se mantienen en operación; asimismo se contiene información respecto a los tópicos y problemáticas detectadas en la actualidad, que enfrentan los usuarios operativos del SIIF, elementos que concurren para el estudio.

2.1. HISTORIA DE LA INDUSTRIA PETROLERA

La historia de la Industria Petrolera en México tiene su comienzo el 14 de mayo de 1900, cuando los norteamericanos Edward L. Doheny y Harry Clay Pierce descubrieron los campos de Ébano y Casiano en las inmediaciones del Puerto de Tampico. Estos dos personajes, junto con el británico Weetman Dickenson Pearson, son los pioneros de la que es hoy la Industria más importante del país y una de las más significativas en el mundo.

La industria petrolera, en nuestro país, estaba controlada en su totalidad por capital extranjero; existían tres compañías: la Mexicana Petroelum Company, de capital norteamericano, propiedad de Dohey y Pierce, quienes estaban subsidiados y estrechamente relacionados con la

Standard Oil Company de New Jersey. Hacia 1915 era la séptima compañía más importante dentro de nuestro territorio.

Las otras dos compañías eran de capital británico, la Mexican Eagle Company conocida como la compañía El Águila, propiedad de Pearson, y la Eagle Oil Company subsidiaria de la anterior y que se dedicaba al transporte del petróleo, dentro de nuestro territorio.



La compañía El Águila era la quinta compañía más grande en México durante la década de 1910-1920, sumando entre las tres citadas 97 millones de pesos, de los cuales 59 eran británicos y 38 norteamericanos. Esto representaba el 6% del capital de las 170 empresas más poderosas de entonces.

El inicio de la Primera Guerra Mundial trajo un papel estratégico para el crudo mexicano. El primer Lord del Almirantazgo Inglés, llamado Winston Churchill, propuso la conversión de la marina británica, sustituyendo al carbón por el petróleo como el medio energético de la misma.

A partir de la Constitución de 1917, especialmente con lo estipulado por el artículo 27, surgieron las compañías extranjeras; la situación se tornó muy grave, llegando hasta manos del presidente Wilson, quien tomó una posición a favor de México, evitando que se diera una invasión armada en nuestro país. Aquí, en tanto, siguieron años de tensión entre gobiernos y compañías. Carranza y Obregón intentaron subir los impuestos pagados por las compañías mientras fueron presidentes pero no lograron su cometido.

A su vez, el presidente Calles expidió un decreto sobre la propiedad del subsuelo mexicano, pero otras presiones hicieron que lo abrogara.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El 12 de febrero de 1923 se creó por decreto presidencial, el "Departamento del Petróleo de Ferrocarriles Nacionales de México", el cual se transformó el 31 de diciembre de 1925, en "Control de Administración del Petróleo Nacional".

En 1934 se constituyó la nueva compañía semioficial "Petróleos Mexicanos, S.A.", como encargada de la exploración y explotación de reservas, regulación de mercados y el fomento de inversiones nacionales, en la industria petrolera.

En 1936 el Congreso mexicano emitió una ley que permitía expropiar por causa de utilidad pública cualquier tipo de propiedad y posponer su compensación hasta por 10 años. Ante la inquietud mostrada por el gobierno norteamericano al respecto, el presidente Lázaro Cárdenas le aseguró que no era su intención emplearla contra alguno de los grandes intereses extranjeros en México.

En ese mismo año, como resultado de la política obrera del gobierno, los diferentes sindicatos existentes en la industria petrolera decidieron consolidarse en uno solo y proceder a negociar el primer contrato colectivo de trabajo en esa rama.

Inmediatamente después de formado el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana (STPRM), éste presentó a las empresas un pliego petitorio con una demanda de alza de salarios y prestaciones por el equivalente a 65,000,000 millones de pesos anuales. La contrapropuesta de las empresas fue de 14,000,000 millones y las negociaciones posteriores no lograron cerrar la brecha.³⁷

Para mayo de 1937 las negociaciones volvieron a llegar a un punto muerto y estalló la huelga. Ésta no duró mucho porque el gobierno volvió a

³⁷ Vázquez Zoraida Josefina y Meyer Lorenzo. México Frente a Estados Unidos, p.172

intervenir, pero ahora no para mediar sino para elaborar un estudio económico y determinar hasta dónde podían aumentar las empresas los sueldos y prestaciones a sus empleados.

El estudio económico se hizo en el breve plazo previsto por la ley y dio por resultado dos cosas: mostrar que las empresas estaban en capacidad de conceder un aumento hasta por 26,000,000 millones de pesos anuales y, además, que sus acciones y políticas en México habían sido y eran contrarias al interés nacional. El STPRM aceptó desde luego las conclusiones del informe, pero no las empresas, con lo cual se inició una nueva batalla entre los tribunales mexicanos, para determinar la validez de las decisiones de las autoridades laborales.

Los gobiernos de Estados Unidos, Gran Bretaña y Holanda se mostraron abiertamente preocupados por las consecuencias de este enfrentamiento, pues las compañías insistían en que su estado financiero les impedía otorgar el aumento de 26,000,000 millones de pesos, y tampoco podían aceptar la pretensión del STPRM de sindicalizar a casi todo el personal que hasta ese momento se había considerado "de confianza". Para todas las partes en conflicto pronto quedó claro que el gobierno mexicano no había desistido de su empeño de controlar la industria petrolera, y que esta vez había echado mano de la fuerza sindical para ir limitando la libertad de acción de las empresas y extraerles vía salarios lo que ya no podía a través de las regalías.



El 1° de marzo de 1938 la Suprema Corte falló en contra de las empresas y les dio siete días para cumplir con lo dispuesto por las autoridades federales. Las empresas, sus gobiernos y Cárdenas se enfrascaron entonces en agitadas negociaciones de último minuto y para el 16 de marzo los representantes petroleros habían aceptado pagar los 26,000,000 millones, pero con condiciones sobre la futura política laboral. Para

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

entonces Cárdenas ya había tomado una decisión. El día 18 de marzo anunció, a un mundo sorprendido, su decisión de expropiar prácticamente todas las empresas petroleras extranjeras en México (no existían en realidad empresas mexicanas en ese campo) por su rebeldía ante las decisiones del poder judicial de un país soberano.

La expropiación de 1938 fue el punto culminante del nacionalismo revolucionario mexicano. De un tajo cortó el nudo gordiano en que se había convertido la interpretación del artículo 27 en su parte relativa al petróleo. De la noche a la mañana, uno de los dos grandes enclaves económicos extranjeros (la minería era el otro) dejó de existir.

Las compañías afectadas rechazaron todo: desde luego la legalidad de la medida expropiatoria y también una compensación diferida y pagada con "su petróleo". Como claramente lo expresara un folleto publicado por la Standard Oil (N.J.), la acción del gobierno mexicano era simplemente un "robo dentro de la ley". El gobierno británico tomó una actitud similar a la de las compañías (en 1938 la empresa anglo-holandesa "El Águila" era la que tenía la mayor inversión petrolera en México) por lo que México decidió romper relaciones con Gran Bretaña y por el momento se olvidó de esa parte del problema. En realidad, la única reacción que preocupaba al gobierno mexicano era la de Washington. El embajador Daniels aconsejó moderación, pero el secretario de Estado, Cordell Hull, se propuso dar una lección a México y de ser posible obligarle a retornar las propiedades expropiadas. Al final de cuentas Roosevelt decidió aceptar el derecho de México, pero dejó en claro que era indispensable que se les compensara de manera inmediata y adecuada.

Con el estallido de la segunda Guerra Mundial al finalizar 1939, la atención de los Estados Unidos se volcó aún más hacia asuntos de su seguridad nacional y por lo tanto la coordinación política y militar con los países latinoamericanos tuvo una importancia muy superior a la defensa de los intereses de ciertas empresas individuales, lo cual favoreció a México. La

decisión norteamericana de no aumentar sus presiones sobre México también se debió al hecho de que a mediados de 1940 fue elegido como sucesor de Cárdenas a la presidencia de México el general Manuel Ávila Camacho, un moderado del que se esperaba que no se enfrentara más que ocasionalmente a los intereses creados nacionales o extranjeros.

Las pláticas entre el gobierno de Ávila Camacho y los Estados Unidos para resolver el problema petrolero se iniciaron de inmediato en febrero de 1941. Para noviembre de ese año a pesar de la oposición de las empresas petroleras, como Washington consideraba inminente un conflicto con Japón, los dos gobiernos anunciaron la creación de una comisión mixta que evaluaría el monto de lo expropiado y recomendaría la forma de su liquidación.

En abril del año siguiente, con Estados Unidos ya en guerra, la comisión dio a conocer el resultado de sus trabajos: el valor de los bienes expropiados por México a las empresas petroleras norteamericanas con las cuales no se había podido llegar a un arreglo directo, era de 24,000,000 millones de dólares, más cinco por concepto de intereses. Se trataba de una cifra muy por debajo de los centenares de millones que las compañías habían reclamado en su propaganda. México debía liquidar esta suma en un plazo de cinco años.

Las empresas interesadas rechazaron el acuerdo en una primera instancia, pero el Departamento de Estado anunció que no las apoyaría más frente al gobierno mexicano, pues el acuerdo era equitativo y los intereses globales de los Estados Unidos requerían una estrecha colaboración con México. Ante lo inevitable, muy a su pesar, la Standard Oil y sus aliadas entraron en negociaciones directas con México con base en el acuerdo de la comisión mixta. En 1943 se anunció el acuerdo definitivo en virtud del cual México había aceptado aumentar la compensación a las compañías a 30,000,000 millones de dólares, con lo cual cerraba uno de los capítulos más dramáticos en la política de la Revolución hacia el capital extranjero.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Cuando subió a la presidencia Don Miguel Alemán propuso al Gral. Cárdenas la jefatura de la empresa que había creado, quien la rechazó. En su lugar se designó al Gral. Antonio J. Bermúdez quien ocupó el puesto por dos sexenios, de 1946 hasta 1958.

De 1958 a 1964 el director de PEMEX fue Gutiérrez Roldán bajo el gobierno de Don Adolfo López Mateos. Su principal acierto fue el rehacer las finanzas de la empresa y permitirle cierta solvencia, en parte por la exención de impuestos a la que fue sometida.

Durante el gobierno del Lic. Díaz Ordaz el director de PEMEX fue Don Jesús Reyes Heróles, quien se destacó por su política que llevó a ser a PEMEX autosuficiente económicamente, desarrollando lo relativo a la producción de petroquímicos y buscando la depuración del sindicato petrolero que ya estaba casi fuera del dominio de la empresa. El Lic. Reyes Heróles sostuvo una muy fuerte batalla con Joaquín Hernández Galicia, "La Quina", a quien buscó por todos los medios reemplazarle como cabeza del SUTPRM.

Al llegar a la Presidencia el Lic. Luis Echeverría Álvarez propuso una nueva estrategia de exploración intensiva de nuevos recursos petroleros. El Director de PEMEX era el Lic. Jaime Dovalí, y durante su gestión se descubrieron los campos de Chiapas (1972) y Reforma (1973) al sur de la República, permitiendo que el impacto del shock petrolero de 1973 fuera mínimo sobre la Balanza de Pagos.

Por su parte, el Lic. López Portillo contó con información completa sobre los prospectos halagadores que presentaban la zona sur del territorio y la zona de Campeche. Éste comisionó, desde la campaña presidencial, al Ing. Jorge Díaz Serrano para llevar a cabo estudios y planes para utilizar y desarrollar esas áreas y sus beneficios.

Durante la gestión de López Portillo se decidió que el petróleo debería ser la clave para volver a revitalizar el modelo económico existente. Las exportaciones de hidrocarburos aportarían los recursos necesarios para cerrar la creciente brecha entre importaciones y exportaciones; sería un aval internacional que volviera a abrir a México las puertas del crédito internacional, sin las cortapisas ni la tutela del FMI y aceleraría el ritmo del crecimiento económico. Con un mercado petrolero dominado entonces por los vendedores y con precios en ascenso, la administración Lopezportillista se lanzó con singular entusiasmo a aumentar las reservas probadas. Éstas pasaron de 6,000 millones de barriles en 1977, a 72,000 millones en 1981, y se esperaban aumentos en el futuro.³⁸

En el mes de agosto de 1982, la situación económica de México llegó a su punto crítico; el desplome de los precios del petróleo llevó al gobierno mexicano a declarar su incapacidad para seguir cumpliendo con el servicio de su deuda externa.³⁹

Cabe indicar que las expectativas surgidas al final de los setentas, para usar el petróleo como palanca, para aumentar la autonomía relativa de México frente a los Estados Unidos y para abandonar finalmente la condición de país subdesarrollado, se habían disipado totalmente para el momento en que el presidente Miguel de la Madrid asumió el poder el 1º de diciembre de 1982.

Miguel de la Madrid tomó la dirección política de México con una deuda externa de 87,588 millones de dólares, de los cuales 68.2% correspondía al sector público, el resto al privado. Al concluir su mandato en 1988, la deuda había sobrepasado los 100,000 millones de dólares y era la segunda más grande del mundo.⁴⁰

³⁸ Vázquez Zoraida Josefina y Meyer Lorenzo, *Op.cit.* p. 221

³⁹ De acuerdo con Josefina Vázquez y Lorenzo Meyer, el Gobierno mexicano dilató por tres meses el pago del principal e inició negociaciones para reestructurar su deuda total, además de que tomó decisiones hasta entonces impensables: el control de cambios y la expropiación de la banca privada. Vázquez Zoraida Josefina y Meyer Lorenzo, *Op.cit.* p. 227

⁴⁰ *Ibidem*, *Op.cit.* p. 227

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La debilidad de la economía llevó a reconocer la inviabilidad del modelo económico vigente desde los años cuarenta y que estaba basado en el mercado interno. El nuevo gobierno propuso como reemplazo de lo anterior, una reconversión de todo el aparato productivo mexicano, para lograr que el nuevo motor del desarrollo fuera el mercado externo.

El cambio de modelo económico a que obligó el fracaso de la petrolización significó, respecto del anterior, no sólo la disposición de poner en práctica una apertura gradual del mercado mexicano a los productos extranjeros, sino también a la inversión foránea, así como la disminución del papel del Estado como productor de bienes y servicios y como subsidiador y regulador de mercados.

En este contexto, durante la administración de Miguel de la Madrid, no se tuvieron grandes avances en la industria petrolera estatal, toda vez que el modelo económico se enfocó a la reconversión del aparato productivo mexicano, tratando de apoyar sectores de la economía, distintos al petrolero.

2.2. PETRÓLEOS MEXICANOS EN LA ÚLTIMA DÉCADA

Petróleos Mexicanos sufre un proceso de cambio, con el fin de dar cumplimiento a las metas que contemplan los Programas Nacionales de Modernización de la Empresa Pública y Modernización Energética, a partir de la nueva Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 16 de julio de 1992, mediante la cual se emprendió una reestructuración administrativa y organizativa bajo el concepto de líneas integradas de negocios, que incorporó criterios de productividad, responsabilidad y autonomía de gestión, definiendo bajo un mando único, actividades operativas y de apoyo. Por tanto, Petróleos Mexicanos, descentralizó y desconcentró

funciones y recursos para cumplir todas las actividades implícitas de la industria petrolera y sus áreas estratégicas.

Para realizar tal modernización orgánica se partió de dos premisas: primero, "mantener la propiedad y control del Estado Mexicano sobre los hidrocarburos" y segundo, "conservar la conducción central de Petróleos Mexicanos sobre cada una de las áreas en que se encuentren las actividades de la Industria, que van desde la exploración hasta la comercialización de los productos".

Sobre estas dos premisas, Pemex sufrió una transformación estructural, creándose cuatro organismos subsidiarios descentralizados de carácter técnico, industrial y comercial, con personalidad jurídica y patrimonio propios: PEMEX Exploración y Producción, PEMEX Refinación, PEMEX Gas y Petroquímica Básica y PEMEX Petroquímica, bajo la conducción central del Corporativo de Petróleos Mexicanos, del cual en febrero de 1993, el Consejo de Administración aprobó a nivel macro, una nueva estructura orgánica del Corporativo de Petróleos Mexicanos.

A partir de esta reestructuración administrativa de PEMEX, se llevó a cabo una transformación profunda de la empresa para maximizar el valor económico de las operaciones y para planear y ejecutar proyectos de inversión con mayor solidez y rentabilidad. De esta manera, en los años 1995 y 1996 se fortalecieron los programas operativos de PEMEX para mantener la producción de hidrocarburos y aumentar la elaboración y distribución de productos petrolíferos de mayor calidad, principalmente gasolinas PEMEX Magna y PEMEX Premium, así como PEMEX Diesel, a nivel nacional.

En octubre de 1996, la Secretaría de Energía dio a conocer la nueva estrategia para la industria petroquímica mexicana, cuyo objetivo básico era expandir la capacidad de producción y elevar su nivel de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

competitividad. En diciembre de ese mismo año, se autorizó a Pemex Petroquímica, la constitución de 10 empresas filiales.

Derivado de esta estrategia en febrero de 1997, entró en operación en el Corporativo de Petróleos Mexicanos, el Sistema Integral de Información Financiera (S.I.I.F.), con el fin de simplificar y modernizar los procedimientos en esta materia, apoyado en una base única de datos que permitiera consolidar reportes estratégicos y operativos, así como el manejo integral de la información. Sistema referente de esta investigación que se aborda de manera detallada, en subsecuentes apartados.

De igual forma, el año de 1997 marcó el inicio de una nueva fase de expansión de la industria petrolera mexicana, mediante la ejecución de importantes megaproyectos de gran envergadura, para incrementar los volúmenes de producción de crudo y gas y mejorar la calidad de los combustibles.

Por su importancia estratégica y económica, se iniciaron: el "Proyecto Cantarell" para renovar, modernizar y ampliar la infraestructura de este complejo, con el fin de mantener la presión en este yacimiento ubicado en la Sonda de Campeche, a través de la inyección de nitrógeno; el "Proyecto Cadereyta" orientado a la modernización y reconfiguración de la refinería "Ing. Héctor Lara Sosa", en el Estado de Nuevo León, para construir 10 nuevas plantas de proceso y ampliar otras 10 existentes; y el "Proyecto Cuenca de Burgos", para aprovechar el enorme potencial gasífero de la región norte de Tamaulipas y obtener una producción adicional de gas natural de 450 mil a mil 500 millones de pies cúbicos por día, a partir del año 2000.

Durante el año 2000, se establecieron las bases para el diseño del Plan Estratégico 2001-2010, en el cual se proponen las estrategias operativas para maximizar el valor económico de las actividades operativas de PEMEX, la modernización de su administración para generar ahorros, así

como los cambios necesarios en la relación con el Gobierno Federal, tales como un nuevo tratamiento fiscal, una nueva regulación basada en el desempeño y un control administrativo moderno, de acuerdo a resultados.

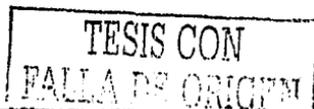
Sobre la base del "Plan Nacional de Desarrollo" del nuevo gobierno, en el mes de diciembre de 2000, se inició una nueva era en la industria petrolera mexicana con la implantación de estrategias orientadas a buscar un crecimiento dinámico de Petróleos Mexicanos, mediante la ejecución de importantes proyectos dirigidos a la producción de crudo ligero, a la aceleración de la reconfiguración de las refinerías, al mejoramiento de la calidad de los productos, a la optimización de la exploración para gas no asociado y a la integración de alianzas con la iniciativa privada para revitalizar y fomentar a la industria petroquímica.

Para cumplir estas metas, se lleva a cabo una reestructuración del Corporativo, con el propósito de mantener el liderazgo en la operación integral de la empresa, dar seguimiento a la nueva planeación e identificar los cambios encaminados a alcanzar mayores rendimientos y una mejor operación de las instalaciones con costos y calidad a nivel mundial.

2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE PETRÓLEOS MEXICANOS

En la actualidad, Petróleos Mexicanos es la empresa más grande de México y una de las diez más grandes del mundo, tanto en términos de activos como de ingresos. Con base en el nivel de reservas y su capacidad de extracción y refinación, se encuentra entre las cinco compañías petroleras más importantes a nivel mundial.

Las actividades de Petróleos Mexicanos abarcan la exploración y explotación de hidrocarburos, así como la producción, almacenamiento, distribución y comercialización de productos petrolíferos y petroquímicos. En virtud de que, de conformidad con la legislación mexicana, estas



actividades corresponden exclusivamente al Estado, las cuales son llevadas a cabo por conducto de Petróleos Mexicanos.

2.3.1. Objetivo, Misión y Visión

En ese sentido, la Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios, establece que Petróleos Mexicanos es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por *objeto*, "ejercer la conducción central y la dirección estratégica de todas las actividades que abarca la industria petrolera estatal".

De esta manera, con el propósito de dar cumplimiento a dicho objeto, Petróleos Mexicanos tiene la siguiente *Misión y Visión*:

Misión

Petróleos Mexicanos es una empresa paraestatal integrada, cuya finalidad es maximizar la renta petrolera, contribuir al desarrollo nacional y satisfacer con calidad las necesidades de sus clientes, en armonía con la comunidad y el medio ambiente.

Visión

Convertirse en la mejor empresa petrolera del mundo, operada por personal altamente calificado, con criterios de rentabilidad y competitividad, con productos y servicios energéticos y petroquímicos de calidad, con tecnología de vanguardia, seguridad en sus instalaciones y absoluto respeto a su entorno.

2.3.2. Organigrama Estructural Básico

Organización

Hoy en día, Petróleos Mexicanos está dirigido y administrado por un Consejo de Administración, que es el órgano superior del gobierno de la industria petrolera, sin perjuicio de la autonomía de gestión de los organismos. Se compone por 11 miembros propietarios, a saber:

Seis representantes del Estado designados por el Ejecutivo Federal y cinco representantes del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana, que deberán ser miembros activos de dicho Sindicato y Trabajadores de Planta de Petróleos Mexicanos.⁴¹

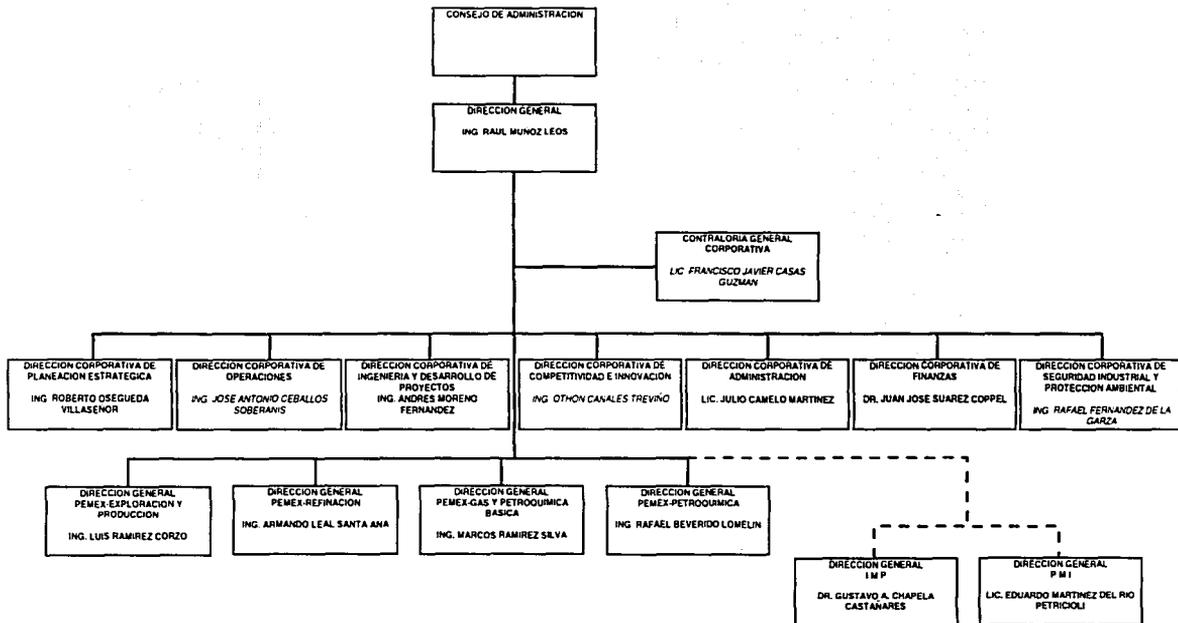
Asimismo, Petróleos Mexicanos es administrado por un Director General, quien es nombrado por el Ejecutivo Federal.

Cabe indicar que Pemex opera por conducto de un ente Corporativo, cuatro organismos subsidiarios y dos organismos de apoyo, que a continuación se mencionan y se muestran en el Organigrama:⁴²

⁴¹ Petróleos Mexicanos. Manual de Organización de la Dirección Corporativa de Finanzas. Octubre de 1999
⁴² Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo. Nuevo Enfoque de los Organos Internos de Control, Procesos y Perspectivas Estratégicas. Noviembre 2001

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

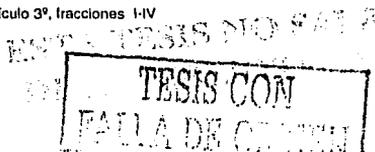
2.3.2 Organigrama Básico Petróleos Mexicanos



2.3.3. Objetivos de Orden Superior

- El Corporativo es el responsable de la conducción central y de la dirección estratégica de la industria petrolera estatal, y de asegurar su integridad y unidad de acción.
- Pemex-Exploración y Producción: exploración y explotación del petróleo y el gas natural; su transporte, almacenamiento en terminales y comercialización.
- Pemex-Refinación: procesos industriales de la refinación, elaboración de productos petrolíferos y derivados del petróleo que sean susceptibles de servir como materias primas industriales básicas; almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de los productos y derivados mencionados.
- Pemex-Gas y Petroquímica Básica: procesamiento del gas natural, líquidos del gas natural y el gas artificial; almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de estos hidrocarburos, así como de derivados que sean susceptibles de servir como materias primas industriales básicas.
- Pemex-Petroquímica: procesos industriales petroquímicos, cuyos productos no forman parte de la industria petroquímica básica, así como su almacenamiento, distribución y comercialización.⁴³
- PMI Comercio Internacional, que realiza las actividades de comercio exterior de Petróleos Mexicanos, y

⁴³ Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios, artículo 3º, fracciones I-IV



- El Instituto Mexicano del Petróleo, que proporciona a PEMEX apoyo tecnológico, tanto en la extracción de hidrocarburos, como en la elaboración de productos petrolíferos y petroquímicos.

Conviene señalar que cada uno de los Organismos Subsidiarios es dirigido y administrado por un Consejo de Administración y por un Director General nombrado por el Ejecutivo Federal.

2.3.4. Esquema Funcional del Corporativo y los Objetivos Básicos

Para efectos del presente análisis me referiré, de manera especial, al Corporativo, el cual, como ya se señaló, es el responsable de la conducción central y de la dirección estratégica de la industria petrolera estatal y de asegurar su integridad y unidad de acción. A continuación se mencionan por áreas que lo conforman y sus principales objetivos básicos:

Dirección Corporativa de Planeación Estratégica ⁴⁴

Objetivo Básico:

- Conducir la planeación estratégica de Pemex orientada a la obtención del óptimo valor económico en beneficio de la Nación, a través de la producción de combustibles y materias primas necesarias para la población y la Industria, así como de la generación de recursos financieros para el fortalecimiento del presupuesto nacional.

Dirección Corporativa de Ingeniería y Desarrollo de Proyectos ⁴⁵

Objetivo Básico:

- Fortalecer las funciones de ingeniería, contratación y desarrollo de los proyectos prioritarios de Pemex, así como promover el uso de mejores prácticas en esta materia, para asegurar que se desarrollen con la

⁴⁴ Petróleos Mexicanos. Acuerdo del Director General DG/DCA/200113740/01 del 23-Nov-2001

⁴⁵ Petróleos Mexicanos. Acuerdo del Director General DG/DCA/200113131 del 13-Nov-2001

calidad, tiempo y costo óptimos, tanto en la DCIDP, como en los Organismos Subsidiarios.

Dirección Corporativa de Competitividad e Innovación ⁴⁶

Objetivo Básico:

- Impulsar el cambio cultural, la innovación y la competitividad en Pemex a través de fortalecer los recursos humanos, alinear los procesos institucionales y las estructuras a la visión y estrategia de la empresa, y de mejorar su difusión interna y externa.

Dirección Corporativa de Operaciones ⁴⁷

Objetivo Básico:

- Asegurar el desempeño coordinado de los Organismos Subsidiarios que maximice el valor económico de Petróleos Mexicanos y que las iniciativas para su desempeño individual, las conduzca a convertirse en las mejores empresas de su ramo.

Dirección Corporativa de Seguridad Industrial y Protección Ambiental ⁴⁸

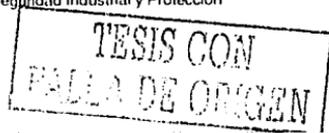
Objetivos Básicos:

- Consolidar, evaluar, analizar y procesar estadísticamente la información sobre experiencia operacional en Petróleos Mexicanos y sus Organismos Subsidiarios, retroalimentando los resultados al proceso de mejora continua de la seguridad y protección ambiental, así como difundirla a las instancias competentes.
- Lograr que la función normativa que corresponde administrar a la Dirección Corporativa de Seguridad Industrial y Protección Ambiental,

⁴⁶ Petróleos Mexicanos. Acuerdo del Director General DG/DCA/073/01 del 08-Oct-2001

⁴⁷ Petróleos Mexicanos. Acuerdo del Director General DG/DCA/200111006/01 del 31-Ago-2001

⁴⁸ Petróleos Mexicanos. Manual de Organización de la Dirección Corporativa de Seguridad Industrial y Protección Ambiental. Noviembre de 1999



contribuya a alcanzar los objetivos en la materia, promoviendo la observancia de lineamientos y procedimientos corporativos.

- Proporcionar información objetiva y oportuna en materia de seguridad y protección ambiental, para apoyar la toma de decisiones del nivel de dirección de Petróleos Mexicanos, Organismos Subsidiarios y Empresas Filiales, dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por diferentes instancias de auditoría.
- Dirigir y evaluar el cumplimiento de la política institucional en materia ambiental y ahorro de energía en el Corporativo de Petróleos Mexicanos, Organismos Subsidiarios y Empresas Filiales, incorporando las estrategias que la administración requiera, de tal forma que se produzca un valor agregado en términos de desarrollo sustentable.

Dirección Corporativa de Administración⁴⁹

Objetivos Básicos:

- Contar con un marco regulatorio simplificado que favorezca la unidad y autonomía de gestión.
- Incorporar la base sindical y su representación al proceso de modernización y de la IPE:
- Lograr el establecimiento de una cultura de efectividad corporativa.
- Lograr que la DCA opere en su conjunto bajo esquemas de aseguramiento de calidad.
- Contar con sistemas de información estratégica que apoyen la gestión directiva.
- Contar con un sistema de planeación y evaluación de gestión.
- Mejorar los procesos de trabajo que nos permitan proporcionar los servicios con mayor calidad, oportunidad y competitividad.

⁴⁹ Petróleos Mexicanos. Acuerdo del Director General DG-DCA-004/98 del 23-Nov-1998

- Contar con un esquema orgánico-funcional que coadyuve a la prestación eficiente de los servicios de la DCA.
- Lograr un cambio de cultura organizacional que desarrolle e integre al personal para el cumplimiento de la misión de la DCA.

Dirección Corporativa de Finanzas ⁵⁰

Objetivo Básico:

- Administrar con criterios económicos los recursos financieros de Petróleos mexicanos y sus Organismos Subsidiarios, congruentemente con sus metas y planes de desarrollo, a fin de que se obtengan y apliquen oportunamente.

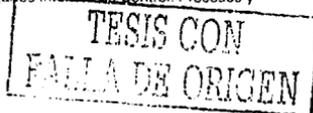
Contraloría General Corporativa ⁵¹

Objetivos Básicos:

- Impulsar en las instituciones la mejora de sus procesos administrativos y servicios públicos, a través de la detección de áreas de oportunidad.
- Prevenir prácticas de corrupción e impunidad a través de la difusión de normas, el establecimiento de controles internos y de asesoría.
- Detectar la corrupción a través de auditorías enfocadas a lo relevante.
- Obtener en las auditorías resultados válidos, significativos y debidamente fundamentados.
- Sustentar jurídicamente las presuntas responsabilidades y sancionar las conductas indebidas de los servidores públicos.

⁵⁰ Petróleos Mexicanos. Manual de Organización de la Dirección Corporativa de Finanzas. Octubre de 1999

⁵¹ Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo. Nuevo Enfoque de los Organismos Internos de Control. Procesos y Perspectivas Estratégicas. Noviembre de 2001



- Promover que la ciudadanía presente propuestas y sugerencias de mejora de la gestión pública.
- Otorgar la debida atención a las quejas, denuncias e inconformidades de la sociedad.
- Impulsar la debida rendición de cuentas a la sociedad sobre la gestión y los resultados de la Administración Pública Federal.

2.4. MARCO FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN CORPORATIVA DE FINANZAS

Debido a que dentro del Marco Funcional de la Dirección Corporativa de Finanzas (DCF.), se llevaron a cabo las acciones del Sistema Integral de Información Financiera (SIIF) objeto del presente estudio, a continuación se presentan de manera conceptual, los objetivos estratégicos, misión y visión, así como el esquema de organización, en cuanto a las Subdirecciones y Gerencias que la constituyen.

El Ejecutivo Federal, en diciembre de 1952, autorizó reformas al documento de creación de Petróleos Mexicanos, dando origen entre otros órganos, a la Subdirección de Finanzas y que actualmente se le denomina como Dirección Corporativa de Finanzas.

Con base en la nueva estructura orgánica aprobada por el Consejo de Administración en febrero de 1993, se hizo necesario reorganizar a la Dirección Corporativa de Finanzas, a fin de que estuviera acorde al proceso de modernización de Petróleos Mexicanos y cumpliera con las acciones del Decreto de julio de 1992, constituyéndose como órgano estratégico, responsable de: dirigir, planear, evaluar y regular la función financiera, así como operar un ente financiero de fomento.

2.4.1. Objetivos, Misión y Visión

Objetivos Estratégicos.

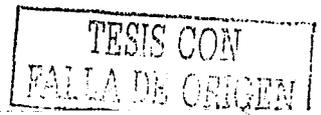
- Maximizar el valor económico de los recursos financieros de Petróleos Mexicanos y sus Organismos Subsidiarios, congruente con sus metas empresariales y planes de desarrollo.
- Permitir el sano equilibrio económico y financiero entre los Organismos Subsidiarios y el Corporativo, bajo la perspectiva de solidez y prestigio financiero, tanto en los mercados internos como externos.
- Mejorar la eficiencia organizacional mediante el uso de la nueva tecnología de la información, garantizando la administración efectiva de los recursos financieros de Petróleos Mexicanos.

Misión:

La Dirección Corporativa de Finanzas tiene la misión de contribuir al objetivo de largo plazo de Petróleos Mexicanos, de maximizar el valor de las reservas de petróleo crudo y gas natural de México. Por medio de un manejo óptimo de recursos financieros, contratando financiamientos al menor costo posible, haciendo consideraciones de riesgo, estableciendo normas institucionales que aseguren una acción consistente dentro de la industria, conduciendo el ciclo financiero y generando información con oportunidad y calidad. Esto para propiciar un equilibrio económico y financiero entre los Organismos Subsidiarios y Petróleos Mexicanos, a través de una organización con capacidad de respuesta, altamente profesional y con reconocida presencia en los mercados financieros nacionales e internacionales

Visión:

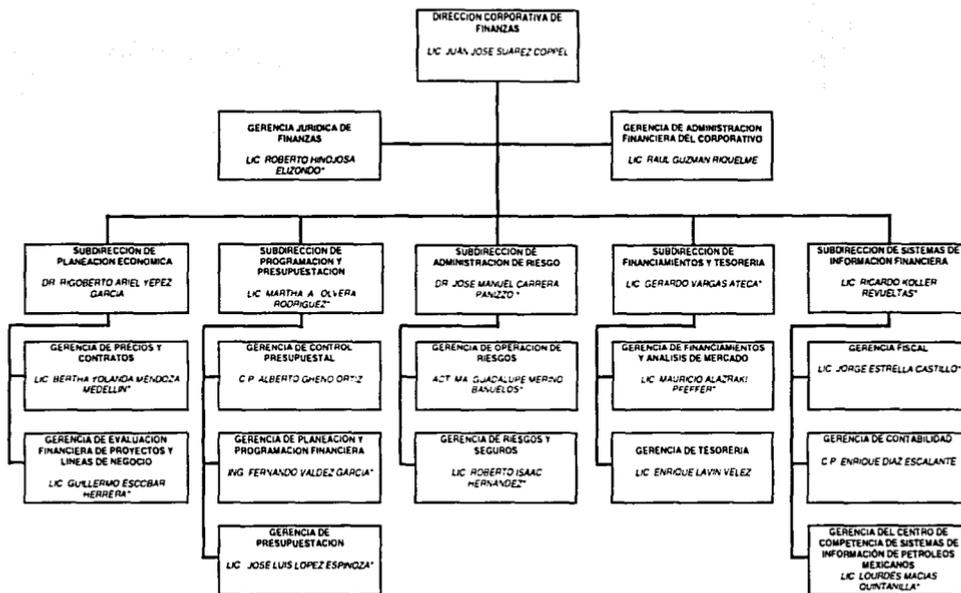
Ser una organización a la altura de las mejores en la industria petrolera internacional. Para ello deberá operar con tecnología de punta para



asegurar la eficiencia administrativa, la optimización en el manejo de los recursos, desarrollar mecanismos de evaluación presupuestal y participar en el diseño de iniciativas estratégicas. Así como, integrar y conservar un grupo de trabajo de alto nivel, con una cultura de eficiencia, honradez, convicción de servidor público, capaz de mantenerse a la vanguardia, mediante procesos continuos de actualización e innovación

Actualmente la Dirección Corporativa de Finanzas, está conformada por las unidades administrativas que a continuación se muestran en el Organigrama y se indican sus funciones.

2.4.2. Organigrama Estructural Básico Dirección Corporativa de Finanzas



2.5. ÁREAS RESPONSABLES DE LA COORDINACIÓN DEL PROYECTO SIIF

La responsabilidad del desarrollo del proyecto SIIF recayó en la Subdirección de Sistemas de Información Financiera, habiendo participado directamente como área especializada en la automatización de sistemas de información financiera la denominada Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, actualmente denominada Gerencia del Centro de Competencia de Sistemas de Información de Petróleos Mexicanos, cuya nueva organización se encuentra en proceso de aplicación.

2.5.1. Subdirección de Sistemas de Información Financiera

Es por esta condición que se muestran a continuación, los Objetivos, Misión y Visión, de la Subdirección y de la Gerencia citada.

Objetivos estratégicos

- Fortalecer el proceso de toma de decisiones, a través de la información veraz, confiable y oportuna, derivado de la formulación y evaluación de resultados de los estados financieros de Petróleos Mexicanos, de los Organismos Subsidiarios y de las compañías subsidiarias, así como de los consolidados de Pemex en su conjunto.
- Impulsar la modernización del régimen fiscal en apego y coordinación con la Secretaría de Hacienda, para contar con un sistema PEMEX-SAT-TESOFE, que permita a Petróleos Mexicanos, presentar las declaraciones e información fiscal a cargo del Corporativo y Organismos Subsidiarios.
- Certificar la Gerencia Fiscal con el ISO 9000-2000.

- Conformar un equipo de trabajo con personal de alto nivel de especialidad técnica, para el cual la filosofía de calidad y el mejoramiento continuo representen un valor permanente de comportamiento.
- Dirigir y regular el desarrollo de las tecnologías de información hacia el logro de una mayor eficiencia, rentabilidad, innovación y competitividad en las actividades de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios.
- Apoyar el seguimiento, análisis y toma de decisiones vinculadas con los intereses de Petróleos Mexicanos en empresas filiales y otras compañías que cuentan con participación accionaria.

2.5.1.1. Objetivos, Misión y Visión

Misión

La misión de la Subdirección de Sistemas de Información Financiera es normar, consolidar y evaluar el registro contable de las operaciones que realiza Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios, instrumentar y analizar indicadores financieros, normar y evaluar el cumplimiento de las obligaciones fiscales a nivel institucional preservando la capacidad contributiva, así como dirigir y regular el desarrollo de las tecnologías de información, diseñando sistemas de información financiera con tecnología de vanguardia, para conformar una base sólida de información que apoye la toma de decisiones en Petróleos Mexicanos.

Visión

De acuerdo con la aspiración de la Dirección Corporativa de Finanzas, de conquistar una mayor autonomía de gestión en el manejo de sus recursos financieros, a través de la implementación de mejoras y más eficientes

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

esquemas de operación, la Subdirección de Sistemas de Información Financiera se plantea en el tiempo la Visión de:

"Posicionar a la Subdirección de Sistemas de Información Financiera, como un órgano estratégico, que asuma un papel rector en la emisión de la información financiera veraz, confiable y oportuna en la administración y cumplimiento del régimen fiscal, revestido de mayor certeza, permanencia, equidad y neutralidad mediante la utilización de tecnologías de información, que permita a la Dirección Corporativa de Finanzas, proyectar una imagen positiva en Petróleos Mexicanos y hacia el exterior."

2.5.2. Gerencia de Informática y Sistemas Financieros

Cabe señalar que esta Gerencia se encuentra en proceso de aplicación de un nuevo esquema de organización, bajo el concepto funcional de Centro de Competencia congruente con la estrategia del proyecto, consistente en consolidar procesos de mejora continua en el entorno del SIIF; razón por la que únicamente se presentan los objetivos, misión y visión de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, como organización vigente a la fecha.

2.5.2.1. Objetivos Misión y Visión

La Modernización Administrativa de Petróleos Mexicanos se basa en la descentralización de las actividades sustantivas y de gestión, a través de cuatro Organismos Subsidiarios y un Órgano Corporativo encargado de la conducción central de la Empresa.

En este sentido, a la Gerencia de Informática y Sistemas de Financieros del Corporativo, en su proceso evolutivo, le han conferido ser el único Órgano encargado de llevar a cabo la regulación y control de la especialidad informática en Petróleos Mexicanos y responsabilidad de la sistematización

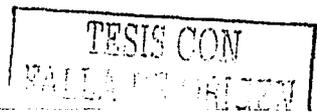
de la Dirección Corporativa de Finanzas y de la Oficina de la Dirección General.

Objetivos de Orden Superior

Promover y regular el desarrollo armónico de la función informática a nivel Corporativo, Organismos Subsidiarios y Empresas Filiales, a través de una adecuada planeación y normatividad de la especialidad, que apoyen eficientemente al logro de los objetivos y funciones de Petróleos Mexicanos.

Sistematizar a la Dirección Corporativa de Finanzas, proporcionándole las herramientas informáticas que apoyen su administración, gestión, operación y toma de decisiones, mediante los sistemas financieros adecuados a cada nivel de su organización, que le permitan crear ventajas competitivas, así como sistematizar integralmente las Oficinas de la Dirección General, para eficientar las tareas del despacho del Director General.

- ◆ Impulsar el uso y aprovechamiento del Sistema Integral de Información Financiera, particularmente a través de SAP, para apoyar al desarrollo financiero a partir de criterios de eficacia, eficiencia y productividad.
- ◆ Promover el uso de Sistemas de Información para apoyar al proceso de toma de decisiones en Petróleos Mexicanos.
- ◆ Promover la estandarización de servicios y soluciones tecnológicas, para garantizar el intercambio de información inter y extra Institucional.
- ◆ Alinear los productos y servicios de tecnologías de información a los objetivos, estrategias y prioridades de negocio de la Dirección Corporativa de Finanzas, el Corporativo y la Institución en general.



Misión:

La Gerencia de Informática y Sistemas Financieros es un área del Corporativo enfocada a:

Promover y dirigir el desarrollo armónico de sistemas que coadyuven al logro de los objetivos tácticos y estratégicos de la Dirección Corporativa de Finanzas, fortaleciendo la cultura informática y el uso de la tecnología más adecuada que soporten el desempeño de las funciones financieras bajo un esquema de calidad y competitividad.

Visión:

- Proveer los productos y servicios de Tecnologías de Información que se requieren para incrementar la eficiencia y productividad de la Dirección Corporativa de Finanzas, a fin de coadyuvar a maximizar el valor económico de Petróleos Mexicanos.
- Hacer más eficientes los procesos de trabajo de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, en un marco de mejora continua, en el que el desarrollo integral de su personal se refleje en la oferta de mejores productos y servicios.
- Contribuir a que la Dirección Corporativa de Finanzas se convierta en el mejor socio de negocios, de los Organismos Subsidiarios y Empresas Filiales.
- Establecer la conducción armónica y ordenada de la función informática en Petróleos Mexicanos.
- Mantener a la vanguardia, mediante procesos continuos de actualización e innovación, la política de Tecnologías de Información y el Sistema Integral de Información, para su pleno aprovechamiento por las áreas de Petróleos Mexicanos.

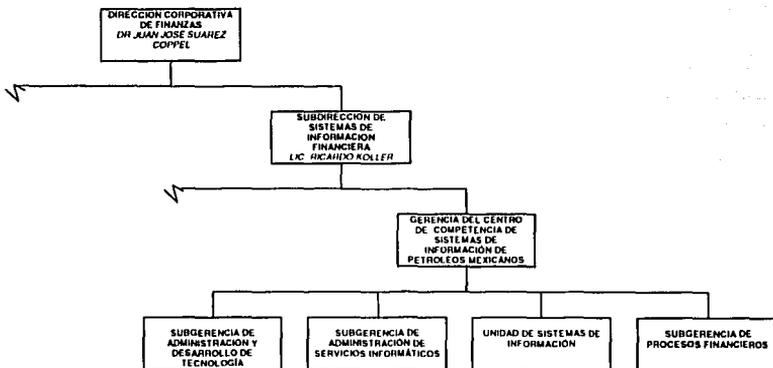
- Impulsar el uso y aprovechamiento del Sistema Integral de Información Financiera, particularmente a través de SAP, para apoyar al desarrollo financiero a partir de criterios de eficacia, eficiencia y productividad.

2.5.2.2. Organigrama

A continuación se muestra el Organigrama de la Gerencia del Centro de Competencia de Sistemas de Información Financiera de Petróleos Mexicanos, ⁵² cuya organización se encuentra en proceso oficial de implantación, aunque cabe señalar que, debido a la dinámica de las operaciones, esta nueva estructura viene funcionando de manera habilitada; razón por la cual se muestra a continuación:

Esquema

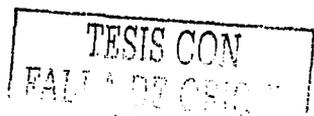
Organigrama del Centro de Competencia de Sistemas de Información Financiera



2.6. SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA

A mediados de la década de los 80's, se llevó a cabo la construcción de los llamados "Sistemas Institucionales" como una estrategia para homologar

⁵² Actualmento Gerencia de Informática y Sistemas Financieros



los diversos sistemas que existían en Petróleos Mexicanos para atender diversos procesos, entre los que se destacan los siguientes:

- Control del Ejercicio Presupuestal (SICEP)
- Comprobación Presupuestal Interactiva (SICPI)
- Suministros (SIS)
- Contabilidad (SIC)
- Tesorería (SIT)
- Pago a Terceros (SIPAT)
- Recursos Humanos (SIRH)
- Obligaciones Fiscales (SIOF)

Dentro de la estrategia de modernización de la Industria Petrolera, parte importante fue la aplicación de la nueva estructura que se dio en 1992, en la cual Pemex se dividió en cuatro Organismos y un Corporativo, condición que soportó las acciones para poner en marcha un proceso de reorientación de los procesos financieros. Lo que motivó que se llevara a cabo un diagnóstico de la situación de los sistemas financieros de acuerdo en:

- Análisis funcional de las distintas áreas que integraban la Dirección Corporativa de Finanzas
- Los flujos de información (procesos)
- El inventario de sistemas
- Identificación de áreas de oportunidad

Los resultados de dicho diagnóstico indicaban la necesidad de elaborar un rediseño del sistema financiero que a esa fecha se tenía, pero por la proximidad del cierre de sexenio, se decidió adecuar paulatinamente los sistemas existentes.

2.6.1. Diagnóstico de los Sistemas Financieros Institucionales, Estudio Base para el Diseño del SIIF.

Problemáticas detectadas:

- Los flujos de información al Sistema Financiero, provenientes de los sistemas alimentadores o de las operaciones que en su momento se capturaban directamente en Contabilidad y Presupuestos, resultaban tardíos, implicando retraso en la emisión de los Estados Financieros y de la información Presupuestal.
- El personal que integraba las áreas contables y presupuestales, no contaba con el perfil adecuado para llevar a cabo sus tareas.
- La difusión, capacitación y aplicación de la normatividad resultaba deficiente.
- El Sistema Contable que se tenía no estaba totalmente automatizado, además de que se hacían necesarias muchas labores manuales y no proveían la información requerida por otras funciones financieras, sobre todo las fiscales y de operaciones.
- El Sistema de Presupuestos que se tenía, no contemplaba la función de Presupuestación ni generaba información estructurada para Cuenta Pública y convenios trimestrales, únicamente incluía el seguimiento del ejercicio presupuestal.
- El proceso de conciliar la información de contabilidad, presupuestos y tesorería era altamente complicado y difícil de llevar a cabo con la oportunidad requerida.
- No había consistencia entre la información financiera y la operativa, siendo la información operativa la referente a la producción de las refinerías, complejos petroquímicos, pozos, etc.

Con el propósito de responder eficientemente a las responsabilidades asignadas, la Dirección Corporativa de Finanzas determinó encuadrar todas las acciones informáticas a realizarse para el corto y mediano plazo, dentro del proyecto denominado "Sistema Integral de Información Financiera" (SIIF), la integración de los sistemas financieros que permitieran incrementar la calidad y oportunidad de la información a

diferentes niveles gerenciales de la industria, con las dependencias del sector público y las instancias financieras correspondientes.

Fue hasta 1995 que se inició formalmente con las acciones para desarrollar el proyecto del "Sistema Integral de Información Financiera" (SIIF), con el propósito fundamental de incrementar la eficiencia de la gestión administrativa y financiera de PEMEX Corporativo, en la que para llevar a cabo dicho proyecto, se propuso contar con un sistema de información financiera único, que cumpliera con los requerimientos del Corporativo en su carácter de :

- Normativo
- Consolidado
- Evaluador
- Operativo

2.6.2. Elementos para la Integración del Proyecto

Con directrices lineales emanadas de los altos ejecutivos de la empresa, la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, asumió el liderazgo del proyecto financiero, para lo cual tomó en cuenta cuatro elementos fundamentales en el logro de este objetivo:

1. Integración de Grupos Interdisciplinarios
2. Apoyo de Consultoría Externa
3. Selección del Software
4. La Infraestructura Informática requerida

1. Grupo Interdisciplinario

Se conformó un grupo de trabajo interdisciplinario con las distintas áreas operativas y normativas del Corporativo de Pemex y se estructuró como a continuación se menciona:

- Dirección General
- Grupo Ejecutivo

- Líder del Proyecto y en paralelo los Asesores: Informático, Normativo y Externo (consultoría externa).
- Dependiendo del Líder de Proyecto se designaron sublíderes:
 - Consolidación Presupuestal.- Apoyado por un grupo
 - Consolidación Contable.- Apoyado por un grupo Operaciones del Corporativo. Se involucraron recursos de Pagos Internos, Recursos Humanos, Activos Fijos, Pago a Terceros, Deuda y Derivados Financieros, Fiscal y Disponibilidades y Cuentas Colectivas
 - Consolidación Operativa.- Apoyado por un grupo

2. *Apoyo de Consultoría Externa*

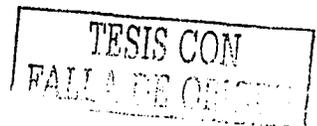
Se requirió una empresa consultora para la instrumentación de la reingeniería de procesos y la incorporación de las mejores prácticas financieras de la industria petrolera mundial, que se aplicarán a los procesos básicos de la Dirección Corporativa de Finanzas de Petróleos Mexicanos.

A través de un proceso de Licitación Pública Internacional, se le adjudicó a IBM el contrato de consultores externos para el diseño conceptual del Sistema Integral de Información Financiera.

3. *Selección del Software*

Mediante un proceso de evaluación y de selección a través de un estudio técnico económico de entre 11 herramientas, se seleccionó el Software de SAP R/3, software que permitiera integrar la información financiera del Corporativo y satisficiera las problemáticas presentadas con los sistemas financieros que hasta la fecha se tenían; fue así que se adquirió el derecho de uso del Software SAP R/3.

Software SAP R/3 .- Es un sistema de registro que está interrelacionado, el cual tiene inmerso las mejores prácticas sobre los procesos de negocio en



el ámbito mundial, permitiendo la parametrización, de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

En 1972, en Mannheim, Alemania, tres ingenieros tuvieron una idea; querían producir un sistema que en un sólo software integrara a la operación de los distintos procesos, de cualquier empresa. Formaron así una pequeña compañía llamada SYSTEMANALYSE UND PROGRAMMENT WICKLUNG, que después se convirtió en SAP (Systems Applications and Products in Data Processing). Referencia de "Gestión del Cambio" Intranet.⁵³

Compañías que usan este software a nivel mundial: Shell, Chevron, Amoco, Texaco, Pevesa (Petróleos de Venezuela), etc. Actualmente en México: Pedro Domec, Cementeras, Petróleos Mexicanos, por referenciar algunas.

4. Infraestructura Informática

Otro de los elementos necesarios para el rediseño, desarrollo e implantación del Sistema Integral de Información Financiera fue la selección y adquisición de equipos para alojar las Bases de Datos, Servidores, Equipos Unix's, Equipo de Cómputo Personal, Equipo de Redes, etc., acorde a los alcances del proyecto y los recursos que demandó en el renglón informático.

Para el desarrollo del nuevo sistema financiero, se tomaron en cuenta algunas premisas funcionales del Corporativo, además del replanteamiento de otros esquemas de operación y registro de la información identificándose las siguientes:

- Contar con un modelo único de datos de información financiera.
- Integrar la normatividad operativa y financiera dentro del sistema.
- Efectuar la captura y validación de las operaciones de origen.

⁵³ <http://gcambio.dcl.pemex.com>

- Contar con información única con diferentes vistas.

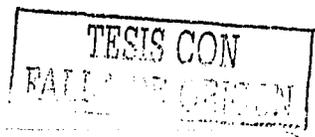
2.6.3. Implantación del Sistema SIIF y su Esquema de Operación

Con la combinación e interacción de los elementos antes mencionados, en el transcurso de los años 1995 y 1996, se realizaron un sinfín de actividades, todas ellas encaminadas a poner en marcha el Sistema Integral de Información Financiera (SIIF) del Corporativo de Petróleos Mexicanos, fue así que en el mes de febrero de 1997 se pusieron en operación los siguientes módulos funcionales, a partir del Software SAP R/3.

- *Componentes iniciales:*
 - FI Financials.- Finanzas
 - GL General Ledger.- Contabilidad General
 - AP Accounts Payable.- Cuentas por pagar
 - AR Accounts Receivables.- Cuentas por cobrar
 - SL Special Ledgers.- Libros especiales
 - LC Legal Consolidation.- Consolidación contable
 - AA Assets Accounting.- Activos Fijos
 - FM Funds Management.- Administración de fondos
 - TM Treasury Management.- Tesorería
 - CM Cash Management.- Administración de efectivo
 - CO Controlling.- Costos
 - PS Project System.- Administración de proyectos
 - MM Materials Management.- Administración de materiales.

En la etapa de Implantación del SIIF se realizaron las actividades siguientes:

- a) Instalación y pruebas de la infraestructura tecnológica.
- b) Instalación del SAP/R3 ya parametrizado en ambiente de producción.



- c) Definición de los privilegios de los usuarios en el Sistema R/3, de acuerdo a los roles de cada proceso/módulo de SAP.
- d) Se capacita a una población total de 3000 trabajadores, compuesta tanto por los jefes, mandos medios y usuario final operativo, a nivel central como foránea
- e) Poner en operación la mesa de ayuda (help desk).
- f) Carga de catálogos
- g) Traspaso de saldos

Otra de las etapas del proceso de implantación de este sistema fue poner en marcha la "Gestión del Cambio", PEMEX daba otro giro a la manera de como se venía trabajando; el personal debía modificar sus esquemas de trabajo; además su rol funcional cambiaba. En este escenario, fue necesario sensibilizar al personal de la manera en que debía adaptarse a dicho cambio, para lo cual se desarrollaron varias acciones, todas ellas encaminadas al entendimiento y resolución de las problemáticas y/o dudas que se les presentaran.

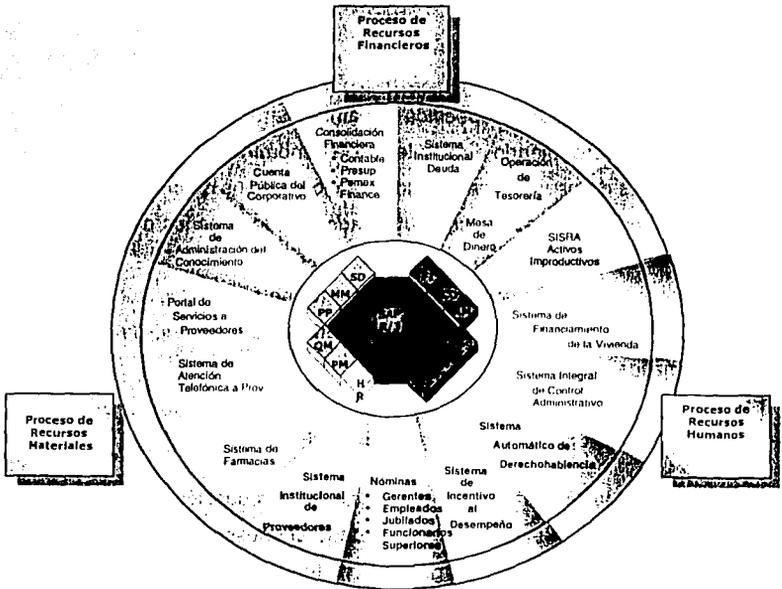
Esquema de operación de los Procesos de Negocio del SIIF

Desde la implantación hasta la fecha, el SIIF ha tenido muchos cambios, a continuación se describen algunos de ellos:

- Incorporación de módulos de SAP
 - Migración de versiones del software SAP
 - Desarrollo de sistemas complementarios que alimentan a SAP a través de Interfaces
 - Implantación del SIIF en las representaciones Foráneas del Corporativo.
- *Componentes actuales:*

Actualmente el Sistema Integral de Información Financiera ("SIIF"), está integrado por diversos módulos funcionales que ofrece SAP, así como otros sistemas y sus respectivas interfases que apoyan los procesos del negocio.

Esquema Funcional del Sistema SIIF SAP R/3



Estrategias de Seguridad

Todo sistema tiene implícito o explícito estrategias de seguridad, el SIIF no es la excepción, al contrario, este sistema cuenta con toda una infraestructura de seguridad; sin embargo, en esta investigación enunciaremos los que son definidos de manera natural en SAP R/3, en el terreno de los esquemas de operación.

TESIS CON
FALLA DE CANCELACIÓN

Privilegios para el registro y visualización de información:

- Objetos
- Autorizaciones
- Actividades

Definición de perfiles para cada ámbito operativo

- Funcionalidad
- Manejo de transacciones
- Registro
- Catálogos maestros
- Información genérica y específica por ámbito

A un conjunto determinado de perfiles se le denomina rol de usuario.

- o Los roles de usuario son definidos por los dueños de proceso.
- o Las cuentas de usuario son autorizadas por los dueños de proceso, con base a un rol específico.

Las cuentas de usuario son generadas conforme a los roles autorizados por la Subgerencia de Procesamiento de Sistemas Financieros, de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros.

2.6.4. Help Desk Servicio de Ayuda del SIIF

Derivado de la implantación y puesta en producción del SIIF en el Corporativo de Petróleos Mexicanos, y dado el impacto que este proceso de negocios representó para la organización, fue necesario establecer nuevas formas y procedimientos de trabajo que ayudaran a enfrentar los nuevos retos que se perseguían.

En este sentido, en el ámbito y responsabilidad de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, fue necesario mantener la infraestructura de sistemas, los servicios de cómputo y de comunicaciones, con un nivel óptimo en cuanto a disponibilidad y funcionalidad.

Dentro del esquema básico de operaciones del multicitado sistema se establecieron premisas; resaltando lo referente a que, el registro y consulta de información debía procesarse desde el lugar donde se origina el movimiento; lo anterior con el propósito de lograr su integración oportuna dentro de cada proceso que conforma la estructura de este sistema.

Para poder estar en posibilidades de apoyar al usuario operativo desde su área de trabajo, se implementó, dentro de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, una organización de atención y soporte a usuario final llamada HELP DESK, cuyo objetivo principal es el de solucionar oportuna y eficazmente todos los problemas, requerimientos de servicios y asesoría de operación que en cada área se procesen.

2.6.4.1. Objetivos

- Proveer a los usuarios con procedimiento de contacto adecuado para reportar todos los problemas y requerimientos derivados de la operación del SIIF.
- Asegurar que todos los problemas y requerimientos reportados se registren, se dé el seguimiento adecuado y se resuelvan.
- Mantener a los usuarios informados sobre potenciales problemas relacionados con los sistemas y módulos del SIIF.
- Asegurar que los incidentes sobresalientes, problemas y requisiciones se resuelvan oportunamente.
- Mantener el contacto permanente con los usuarios y aumentar su satisfacción con los servicios, sistemas y aplicaciones informáticas al proveer asistencia técnica de calidad.

2.6.4.2. Ámbito del Servicio

- Instalación y configuración de computadoras personales que se requieran para acceso al SAP (Herramienta que soporta las operaciones del SIIF).
- Configuración de Redes y servicios de conectividad al SAP.
- Configuración de acceso al SAP.
- Asesoría en la operación del SIIF para cada proceso y/o transacción, a través de SAP.
- Coordinación con la Gerencia de Ingeniería y Telecomunicaciones de los problemas de canales de comunicación.
- Coordinación con la Unidad de Recursos Informáticos y Unidades Informáticas de la Gerencia de Servicios Médicos, para la solución de problemas y requerimientos de servicios informáticos y de comunicaciones.
- Reparación de componentes de Hardware en computadoras personales y componentes asociados.

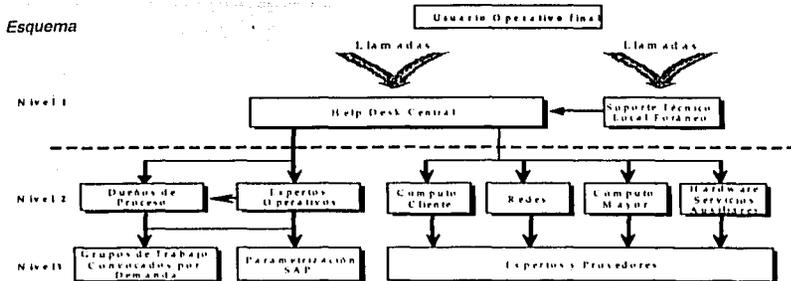
2.6.4.3. Población de Usuarios operativos

- Usuarios de la Dirección Corporativa de Finanzas.
- Usuarios de la Dirección Corporativa de Administración (centrales y foráneos).
- Usuarios de la Dirección General de Petróleos Mexicanos.
- Usuarios de la Dirección Corporativa de Operaciones.
- Usuarios de la DCCIC.

Para el presente estudio se encontrará a los usuarios operativos de la DCF y de la DCA (a nivel central únicamente), con una población estimada de 800 usuarios, de acuerdo con las cifras oficiales registradas hasta este momento.

2.6.4.4. Modelo Organizacional

El modelo organizacional para soportar al usuario final en sus operaciones del SIIF, está conformado por tres niveles de soporte, como se muestra en la siguiente figura:



2.6.4.5. Operación del Help Desk

Los grupos que componen este modelo se describen a continuación.

Help Desk Central

Está integrado por grupos de analistas que tratarán de resolver el problema o requerimiento del usuario vía telefónica y/o a través de coordinar las acciones necesarias con el Soporte Técnico Local. El grupo central cuenta con las herramientas adecuadas para proporcionar la asesoría y su objetivo es resolver el 80% de los problemas y requerimientos del usuario y en su defecto, será responsable de coordinar lo necesario con los diversos niveles que conforman la organización.

Extensión única con 4 líneas: (811) 2-77-18

Supervisor del Help Desk:

Administrador del Help Desk:

Analistas:

Expertos Operativos

Integrado por grupos de analistas con conocimientos operativos de cada uno de los procesos y transacciones que conforman la arquitectura SIIF. Cuando el Help Desk Central no pueda resolver un requerimiento o problema de funcionalidad SAP del usuario, se turnará al grupo de expertos operativos, los cuales se pondrán en contacto con el usuario para resolver su problema o requerimiento.

Los Procesos que soportan los expertos operativos son:

- * Recursos Humanos
- * Adquisiciones
- * Financieros
- * Servicios Corporativos

Dueños de Proceso

Compuesto por personal especializado en los procesos que conforman la arquitectura SIIF. Este grupo se responsabiliza por el buen funcionamiento de cada uno de los procesos desde su registro de origen hasta la entrega de resultados o alimentación a otros procesos. Este grupo atiende problemas y requerimientos de usuarios cuando los expertos operativos o el Help Desk Central no puedan atenderlos, derivado a que se sobrepase la capacidad técnica para resolverlos.

Este grupo está organizado por expertos dentro de cada uno de los procesos que opera el Corporativo:

- * Recursos Humanos
- * Adquisiciones

- * Financieros
- * Servicios Corporativos

Parametrización y Funcionalidad SAP

Se conforma por grupos de analistas del área de Sistemas, que se encargan de evaluar, analizar y aplicar nuevos programas y parámetros de funcionalidad SAP. Esta actividad se lleva a cabo en coordinación con los Dueños de Proceso y Áreas Normativas correspondientes.

- * Líder de Sistemas
- * Recursos Humanos
- * Adquisiciones
- * Financieros
- * Servicios Corporativos
- * Presupuestos

Cómputo Cliente

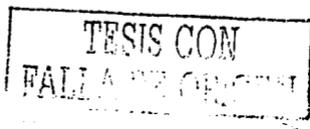
Se compone por grupos de analistas especializados que se encargan de la instalación y configuración de todos los servicios que el usuario usa desde su computador personal, tales como Windows, Sapgui, Office, Correo Electrónico, configuración de protocolos de comunicaciones, etc.

Redes

Cuenta con analistas especializados que se encargan de la instalación y configuración de redes y servicios de conectividad, tales como redes locales, administración de las redes ATM en el Corporativo, etc. Además son responsables de coordinar las actividades con la Gerencia de Ingeniería de Telecomunicaciones, para resolver problemas de canales de comunicación.

Cómputo Mayor

Se integra por analistas especializados que se encargan de la configuración y administración de computadores mayores (UNIX), acceso al SAP y acceso



a sistemas institucionales (Archivo Histórico, etc.). Este grupo proporciona las claves de acceso y perfiles operacionales adecuados al SAP.

Hardware y Servicios Auxiliares

Se constituye por analistas especializados que se encargan de reparar los componentes de hardware de computadores mayores, personales y componentes asociados, además de instalar y mantener los servicios auxiliares que soportan la infraestructura de servicios informáticos y de comunicaciones.

2.6.4.6. Infraestructura del Servicio

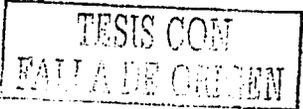
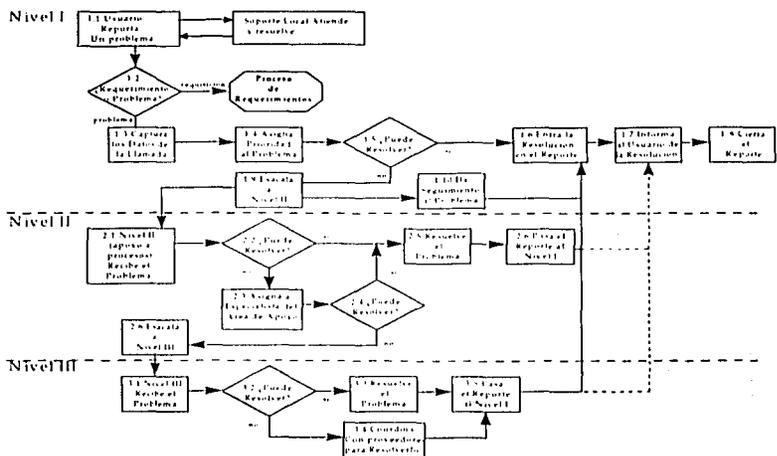
La tecnología y las herramientas que soportan al Help Desk son las siguientes:

- Equipos de Cómputo
- Aplicación de Help Desk llamada REMEDY
 - Mantiene una Base de Datos con:
 - * Registro de problemas
 - * Soluciones "tipo" a los problemas reportados
 - * Sistema de escalación automática a problemas y requerimientos
- Grupo telefónico central:
 - Extensiones Telefónicas: 2-77-18, 2-78-07, 2-65-22, 2-65-23, 2-34-87, 200-62, 2-00-63 y 2-00-64
- Correo de Voz: 2-86-06
- Número de Fax: 52-03-64-59
- Correo Electrónico internet: helpdesk@dcf.pemex.com
- Correo electrónico interdepartamental: HELPDESK
- Biblioteca del Help Desk para soportar las aplicaciones de negocio, incluye:
 - Funcionalidad de Sistemas SAP
 - Acceso al INDICO

- Sap Scripts
- SIIF 11 y 12 (As is/To be)
- Guía de Centros de Costos
 - * Incluye: Catálogos de Centros de Costos
- Glosario de Términos
- Matriz de relación Procesos/Transacción/Sap Script
- CBT Navegación
- Información general sobre el proceso de Gestión del Cambio:
 - * Hojas y Guías Rápidas
- Normatividad
- Entregables de Normatividad

2.6.4.7. Procedimiento y Diagrama de Flujo

Esquema



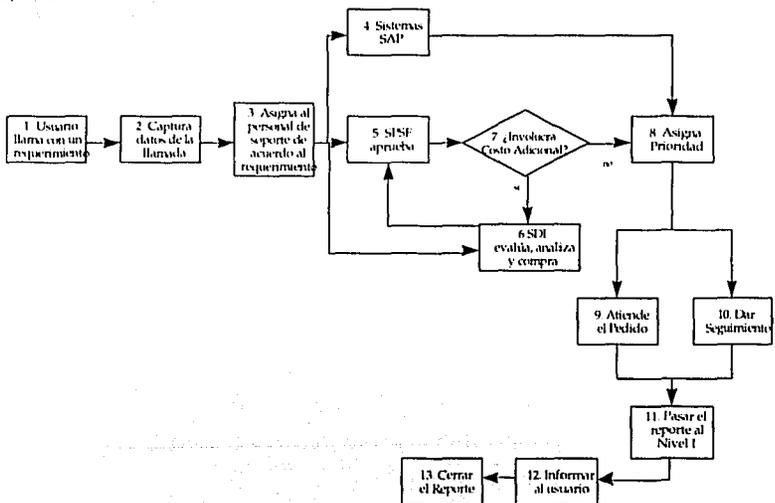
El servicio de soporte esta dividido básicamente por 3 niveles de especialistas:

- Nivel I.- Analistas con conocimientos generales en Redes, Windows, SAP Office y Conectividad
- Nivel II.- Analista con conocimientos específicos de cada módulo de SAP, incluyendo normatividad
- Nivel III.- Expertos (internos y externos de Pemex) en parametrización y configuración de SAP.

2.6.4.8. Proceso de Requerimiento

El proceso general de requerimientos se representa en el siguiente diagrama:

Esquema



Todas las llamadas deben ser atendidas independientemente del nivel de escalación del problema. Cuando el usuario esté satisfecho con el requerimiento, el personal del nivel I cerrará el reporte y lo dará por concluido.

2.6.4.9. Tópicos y Problemáticas Detectadas en la Operación del SIIF y Servicios de Ayuda del Help Desk.

A partir de la iniciación de la operación del SIIF (feb./1997) a la fecha, la dinámica que en si representaban las actividades que tiene encomendadas la Industria Petrolera, se ha visto impactada por eventos internacionales derivados del mercado ante crisis financieras, guerras, desarrollo de industrias paralelas y secundarias, etc., que han demandado nuevos esquemas de actuación.

Situaciones todas ellas antes citadas, que han motivado que para responder ante las necesidades nacionales y sus compromisos internacionales, el Gobierno Federal haya optado por cambio de estrategias energéticas enmarcadas dentro de los planes económicos del País.

Internacionalmente hacia el interior de Pemex todo lo antes mencionado ha repercutido exponencialmente, ya que ha habido compactaciones en las estructuras y recortes de personal, así como reorganizaciones que buscan la optimización en el empleo de recursos "hacer más con menos" y operar con personal más autosuficiente y capacitado.

También internamente y sobre todo principalmente a partir del 2000, ha habido cambios frecuentes en el personal de la alta dirección, lo que ha provocado rotación de personal de mandos medios y operativos, así como cambio de procedimientos para el desarrollo de las funciones de las áreas. Esto último en razón de diversos factores:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El primero de ellos es el que se desprende de las nuevas políticas y directrices que el personal ejecutivo de reciente ingreso vino a implementar a la Industria, buscando como ya se dijo: "el hacer más con menos"; situación que como consecuencia, repercutió en el despido y jubilación de personal, sobre todo impactó en aquel que ya estaba capacitado en el SIIF.

Esta situación que se cita, originó que el personal que opera el SIIF y que ha permanecido en la Organización, se le han asignado, además de sus propias labores que venían realizando, las del personal despedido, ya que funcionalmente se requieren en la operación cotidiana.

Otro factor que incide agudizar la problemática del SIIF, es el hecho de que con las nuevas reorganizaciones de las áreas, se ha registrado un alto índice de rotación voluntaria del personal que en la mayoría de las veces ha sido por buscar una mejoría de sus salarios, lo que ha hecho que acepten nuevos puestos que aunque operan el SIIF, demandan conocimientos y experiencias adicionales de otros módulos que no cubren en su totalidad.

De estos casos, incluso hay quienes no tienen el nivel académico mínimo requerido, los que desconocen el impacto de las operaciones que registran en un módulo que operan y su interrelación y afectación con otros módulos; por lo que al carecer de prerrequisitos, constantemente demandan de apoyos que buscan muchas de las veces, apartados de los procedimientos.

Por otra parte, con la migración de las versiones del Software SAP R/3; se demanda la actualización por parte de los usuarios operativos, en aquellas transacciones que se innovan o evolucionan y que en tanto adquieren los conocimientos adecuados, recurren frecuentemente en busca de información en diferentes lugares y que no siempre es a través del Help Desk. Situación que afecta la continuidad en la operación y en la imagen respecto de la funcionalidad del SIIF.

Derivado de la rotación del personal y personal de nuevo ingreso, aunado a la falta de difusión permanente de los servicios de ayuda y del soporte que brinda el Help Desk; ha originado que no se sigan los procedimientos normales, sino que operativamente cuando el personal enfrenta diferentes problemáticas, en la mayoría de los casos ya no canaliza sus peticiones de soporte al servicio Help Desk, sino que trata de resolver consultando a otros usuarios o se dirige directamente a los analistas de conocimientos específicos (analistas en sistemas) o con los Dueños del Proceso. Situación que ocasiona, por un lado retrasos en las soluciones, porque no siempre es atendido conforme a procedimientos de urgencias o situaciones críticas y también ocasiona el rompimiento del esquema de registro de información histórica y estadística sobre las problemáticas y las soluciones implementadas que se llevan en el Help Desk.

En este escenario se ha percibido que el rompimiento del procedimiento de Help Desk, se deriva también en parte, por el desconocimiento del mismo, en la "urgencia" con la que en la mayoría de las veces el usuario califica que debe ser resuelta su problemática; por lo que no están dispuestos a que se consuma tiempo en un paso de registro de su problemática y canalización al nivel que le corresponda para su resolución; razón por la que casi siempre acuden por iniciativa propia al nivel II de escalación. Sólo cuando el usuario tiene poca experiencia y cuando conoce el procedimiento Help Desk, canaliza sus requerimientos a este Servicio de Ayuda.

Otra circunstancia que se ha presentado en la operación del SIIF y con repercusión hacia los usuarios operativos, se origina por los Dueños de los Procesos y su poca presencia e identificación con los usuarios, además de que no siempre difunden en tiempo y forma las adecuaciones y nuevas transacciones que se incorporan en las funcionalidades y modelos que les competen.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Ante la falta de difusión de estas nuevas condiciones, los usuarios han tenido que recurrir a indagaciones por su cuenta y a la autocapacitación; situación que no resulta de todo la ideal por las problemáticas que enfrentan los usuarios, por los tiempos empleados a las indagaciones y que pueden dedicar a sus labores propias o de procesos, provocando acciones repetitivas cada vez que le plantean los usuarios diferentes consultas, referentes a una misma problemática.

En este aspecto, los Dueños de los Procesos también viven una problemática, ya que no cuentan con especialistas dedicados preferentemente a la evolución y optimización de sus procesos, sino que el mismo personal que desarrolla las labores propias del área, también tiene que realizar dichas actividades y además debe realizar asesorías a los usuarios operativos, por lo que son sometidos a procesos que le demandan demasiado tiempo; de modo que se ven limitados para poder dedicar tiempo a la capacitación propia y de usuarios operativos.

Estas situaciones se agudizaron en los dos últimos años con los despidos masivos del personal que se ha dado en la Institución, lo que restó recursos humanos que pudieran dedicarse a estos menesteres en las áreas de los Dueños de los Procesos; prueba de esta cita es el hecho de que no se ha logrado una participación conjunta con los Dueños de los Procesos de manera coordinada con la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros para la implantación y migración a la versión 4.6 de SAP R/3, que de tiempo atrás podía haberse realizado en el Corporativo y cuya versión ya fue implantada en los Organismos Subsidiarios de Pemex.

En razón de los diversos tópicos expuestos anteriormente sobre las problemáticas que se registran en la operación del SIIF, y con el propósito de tener un reflejo fiel perfectamente documentado de esta circunstancia, se decidió realizar un estudio de la opinión de usuarios operativos del SIIF en el ámbito de la Dirección Corporativa de Administración y Dirección Corporativa Finanzas, dependencias en donde radica un número

importante de usuarios (800 aprox.) y que se encuentran en las áreas rectoras normativamente de las funciones administrativo-financieras del Corporativo de la Institución.

En este estudio, parte importante de los indicadores que podrán obtenerse en confirmación de las circunstancias en las que opera el SIIF, resulta el conocer de las condiciones en que opera el servicio del Help Desk, ya que fue constituido con objetivos y funciones y con un modelo organizacional precisamente encaminado a soportar y asesorar de manera procedimental, a todos los usuarios operativos del SIIF, conllevando en su funcionamiento el registro, escalación y la implementación de soluciones.

Por lo que resulta ser un instrumento válido para medir las condiciones actuales que registra la operación del Sistema Integral de Información Financiera, en cuanto a que tanto se apegan los procedimientos preestablecidos y poder concluir en las condiciones de tiempo que enfrenta.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



ΣΑΡΪΤΥΛΟ 3

ΜΕΤΟΔΟΛΟΓΪΑ

CAPÍTULO 3.- METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En este capítulo se muestra la metodología que servirá para diseñar y elaborar el instrumento de la investigación del estudio de opinión pública, así como todos los elementos que intervienen en la tabla de especificaciones que permite mediar al grupo social con respecto a lo que piensa, hace y dice sobre la temática a investigar.

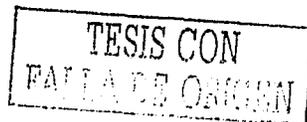
A continuación se presentarán los criterios de aplicación del cuestionario piloto, es decir, la forma en que se abordó a los encuestados, el lugar donde se entrevistaron y las indicaciones proporcionadas verbalmente para la contestación del cuestionario piloto. Con los resultados presentados en tablas, se valorará la pertinencia del cuestionario. Esto es, se establecerán los errores encontrados en el cuestionario piloto y se formularán las correcciones necesarias. Con esto último se presentará el cuestionario final, con el que concluye este capítulo.

3.1. RELACIÓN DEL MARCO TEÓRICO CON LA TABLA DE ESPECIFICACIONES

En el marco teórico, subcapítulo 1.3, se define a la opinión pública como hecho; como el conjunto de expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiéndose como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

El análisis de la definición anterior, conduce a diferenciar:

1. Las expresiones de los individuos del grupo social
2. El referente público
3. El grupo social en sí mismo



En el mismo marco teórico se menciona que los elementos estructurales del sistema comunicativo son:

- a. Los actores
- b. Los instrumentos
- c. Las expresiones
- d. Las representaciones

Así mismo se hace la analogía entre:

- actores como grupo social
- instrumentos como cuestionario
- expresiones del grupo social como conjunto de expresiones del grupo social
- representaciones como el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para alguien, o tema por investigar, en el presente estudio

Resulta necesario indicar que las acciones de los humanos son de dos tipos:

1. Las ejecutivas.- Las que modifican el entorno físico material en el que se desenvuelven los agentes sociales
2. Las expresivas.- Las que modifican el entorno simbólico de los actores de la comunicación

Es de notarse la diferencia que se marca entre agentes sociales y actores de la comunicación, en dos sentidos:

- a. Los agentes sociales realizan acciones ejecutivas, actúan en el sistema social y modifican su entorno físico material
- b. Los actores de la comunicación realizan acciones expresivas, actúan en el sistema de la comunicación y modifican el entorno simbólico

Los actores de la comunicación pueden tener como referente de sus expresiones a:

1. Lo que hacen (como acciones ejecutivas)
2. Lo que ya han expresado con anterioridad (lo simbólico)

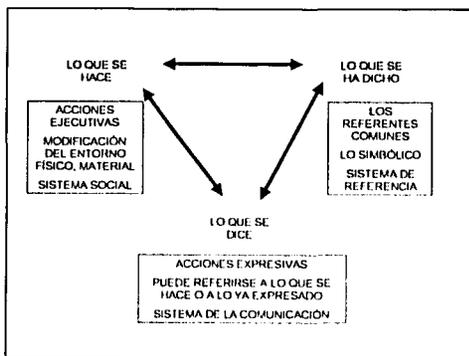
Conviene señalar que lo simbólico se encuentra en el sistema de la referencia. En el apartado 1.1. del presente trabajo, se indicó que hay varios sistemas, asimismo que uno de ellos es el de la referencia. En este sistema se contempla todo aquello que puede ser nombrado, es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a) decir algo.

De tal forma que hay una diferencia entre:

- a. Lo que se hace (como acción ejecutiva)
- b. Lo que se dice (como acción expresiva)
- c. Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)
- d. Lo que se dice de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico)

Lo inmediato anterior, se plasma en un esquema, que quedaría de la siguiente manera:

Esquema



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Si se considera la definición de opinión pública mencionada líneas arriba, se tendría que aclarar que:

1. La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero sí que es necesario considerar los aspectos más importantes de los papeles que desempeñan los agentes sociales y que serían: **el sexo, la edad, la posición económica y la posición social.** (confróntese estas características del grupo social en el marco contextual de este trabajo).
2. La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el "mundo" simbólico (sistema referencial), pero sí resulta pertinente que el investigador de la opinión pública indique un rango de credibilidad acerca de lo que el grupo social conoce acerca del referente, es decir, que se debe tener cierto **grado de certeza acerca del conocimiento de la temática** con la finalidad de lo que se exprese como opinión, en el cuestionario, sea de actores que conozcan en cierto grado el referente. (confróntese, lo que se considera necesario conocer por parte del grupo social, en el marco contextual de este trabajo).
3. La indagación de lo que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial, es lo propio del investigador de la opinión pública, pero hay que indicar que esta **expresión (opinión) varía dependiendo de los papeles que desempeña el agente social y del grado de conocimiento sobre la temática.**

Conforme a lo antes mencionado, resulta imprescindible:

1. Considerar como variable de un estudio de opinión pública a los diferentes papeles de los agentes sociales y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de **concepto sociodemográfico**.
2. Considerar como variable de un estudio de opinión pública al grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de la comunicación y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de **concepto conocer**.
3. Considerar como variable de un estudio de opinión pública a las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de **concepto opinión**.

3.2. CONSIDERACIONES DEL MARCO CONTEXTUAL Y SU RELACIÓN CON LA TABLA DE ESPECIFICACIONES

La conformación del Sistema Integral de Información Financiera (SIIF) SAP R/3, en el Corporativo de Petróleos Mexicanos, da pauta para ubicar al referente a estudiar, sobre el servicio de ayuda que Help Desk proporciona al usuario operativo para el registro financiero-administrativo del citado sistema, razón por la cual se retoman del Marco Contextual, conceptos sobre la funcionalidad del SIIF y el software SAP R/3.

El principio básico bajo el que opera este sistema de captura y registro de datos, es que, desde el área donde se originan las operaciones, las cuales pueden ser desde un requerimiento de adquisiciones, hasta una solicitud de anticipo a trabajadores, las debe realizar el Usuario Operativo desde su lugar

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

de trabajo, en las que lleva implícitas las responsabilidades sobre la información registrada.

El software SAP R/3, es una aplicación financiera que funciona a través de diversos módulos, los cuales se encuentran interrelacionados y multiafectados; sin embargo, para el propósito de esta investigación y bajo el actual enfoque del SIIF, su funcionalidad se divide en tres procesos:

- Proceso Financiero
- Proceso de Materiales
- Proceso de Recursos Humanos

Para apoyar al Usuario Operativo del SIIF en el registro de estos procesos, se cuenta con una organización denominada Help Desk, o mesa de ayuda, la cual ofrece los siguientes servicios:

- Atención a Usuarios
- Asistencia de la operadora y asesoría del técnico especialista.
- Servicio de reparación de impresoras.- Configuración de acceso al SAP.
- Servicio derivado del software de problemas generales de paquetería

Todos los servicios prestados por Help Desk se consideran como necesarios para el buen funcionamiento y operación del sistema. Cuando el servicio no puede ser atendido por las personas que conforman la organización de Help Desk, éste canaliza a otras áreas los problemas de acuerdo a su prioridad y grado de complejidad, lo anterior en razón del nivel de resolución que se estime conveniente escalar por ámbito de especialidad.

La Asesoría y/o Soporte se encuentra dividido en tres niveles de especialización; todos ellos en apoyo a los Procesos Financieros, de Materiales y de Recursos Humanos.

Nivel I.- Grupo de Analistas con conocimientos en Redes, Windows, SAP, Office y Conectividad.

Nivel II.- Grupo de Analistas con conocimientos específicos de cada módulo de SAP, incluyendo normatividad.

Nivel III.- Grupo de Expertos, tanto internos como externos, a Petróleos Mexicanos en parametrización/funcionalidad y configuración de SAP.

La relación que se da entre la tabla de especificaciones y el marco contextual, es que este último, proporciona la información del referente que será plasmado en la tabla de especificaciones, información base que servirá para el diseño y elaboración del instrumento que será aplicado en el estudio de opinión pública, sobre los servicios que proporciona Help Desk al SIIF SAP R/3.

En la tabla de especificaciones se media lo que se dice, lo que se hace y lo que se piensa. Esta mediación se da a través de la expresión.

3.3 HIPÓTESIS DEL TRABAJO

Las hipótesis que se plantean en esta investigación son de carácter general y alternativo:

La hipótesis general se refiere a la hipótesis nula, misma que se utiliza en temas con tratamiento estadístico, la cual es aplicable para este estudio y es la que a continuación se cita:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Hipótesis Nula

No se sabe la Opinión Pública de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.

Hipótesis Alternativas

Las hipótesis alternativas que se plantean en este trabajo dependen de las variables dependientes, en cuanto al conocimiento y a la opinión que se pueda tener sobre la problemática planteada y también de las variantes independientes, las cuales se refieren a las categorías demográficas como es: el sexo, la edad, la posición económica y la posición social.

1. El conocimiento que tienen los Usuarios Operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3, es del 89%.
2. El sexo determina en un 68% el conocimiento que tienen los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.
3. El sexo determina en un 65% lo que opinan los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.
4. Es la edad lo que determina en un 83% el conocimiento que tienen los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.

5. Es la edad la que determina en un 90%, lo que opinan los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.
6. Es la posición económica la que determina en un 84% el conocimiento que tienen los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.
7. Es la posición económica la que determina en un 76%, lo que opinan los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.
8. Es la posición social la que determina en un 67%, el conocimiento de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.
9. Es la posición social la que determina en un 90%, lo que opinan los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.

3.4 VARIABLES

A continuación se enuncian las variables dependientes e independientes que influyen en la opinión pública del grupo social en el referente por investigar, así como su relación con las hipótesis planteadas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El conocimiento y la opinión de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3, dependerá de las características sociodemográficas del grupo social como es el sexo, la edad, la posición económica y la posición social.

- Con respecto a la hipótesis número 2, la variable independiente es el sexo del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk, para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.
- Con respecto a la hipótesis número 3, la variable independiente es el sexo del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.
- Con respecto a la hipótesis número 4, la variable independiente es la edad del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.
- Con respecto a la hipótesis número 5, la variable independiente es la edad del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.
- Con respecto a la hipótesis número 6, la variable independiente es la posición económica y la variable dependiente es el conocimiento que

tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.

- Con respecto a la hipótesis número 7, la variable independiente es la posición económica y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.
- Con respecto a la hipótesis número 8, la variable independiente es la posición social y la variable dependiente es el conocimiento que tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.
- Con respecto a la hipótesis número 9, la variable independiente es la posición social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación al servicio de ayuda que proporciona Help Desk para registrar operaciones financieras–administrativas en el SIIF SAP R/3.

3.5 TABLA DE ESPECIFICACIONES⁵⁴

La tabla de especificaciones es un instrumento metodológico que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario, tomando en cuenta los conceptos, las variables dependientes e independientes, manejadas en la hipótesis de esta investigación.

La función de la tabla de especificaciones consiste en adaptar, ubicar y operacionalizar los conceptos que se manejarán en el marco teórico, en términos de índice empírico, acordes al contexto de la temática particular de la

⁵⁴ Torres Lima, Héctor. Módulo III, Seminario de Opinión Pública, Taller Extracurricular, ENEP, Acatlán, 2002.



que se trate, considerando para ello tres conceptos: conocimiento, opinión y las características sociodemográficas de la población a investigar.

La tabla de especificaciones contiene 4 columnas: en la primera se especifican los conceptos y se enumeran en orden progresivo con un dígito; es muy importante debido a que de su construcción, depende el número de reactivos que se generen.

En la tabla de especificaciones se requiere de cuatro elementos definidos como: concepto, categoría, indicador y reactivo y que además cada uno de estos conceptos se corresponde entre sí.⁵⁵

1. El término de "concepto" se refiere a una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar, el cual aparece en la primera columna de la tabla y se refiere al conocimiento, opinión y datos sociodemográficos de la población a encuestar.
2. El término "categoría" es la dimensión del concepto; es un análisis de la temática en fenómenos más simples y observables, la cual aparece en la segunda columna de la tabla de especificaciones.
3. El "indicador" es la determinación de la categoría y aparece en la tercera columna de la tabla, el indicador se define como la medida única y unívoca que presenta en la realidad social en el caso particular de este trabajo.
4. La cuarta columna se refiere al reactivo, en el que se consideran las modalidades y costumbres de la población, el cual debe corresponder uno por cada indicador.

⁵⁵ Idem

Se entenderá por reactivo a una pregunta (base del reactivo) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a la base del reactivo y de las cuales, para el caso del concepto opinión sólo una será válida, en la mayoría de los casos).

En la redacción de los reactivos se consideraron doce factores:

- Reactivos precisos
- Se deben plantear de acuerdo al nivel de información de la muestra
- Considerar el vocabulario de los encuestados
- Debe posibilitar una sola respuesta
- Si se usa a manera de abanico, debe ser en forma adecuada y ordenada
- No sugerir respuestas
- Evitar terminología vaga
- Referirse a un tema y persona
- Pertinentes al tema
- Deben ser breves
- No usar reactivos y términos que sugieran respuestas
- Escoger reactivos abiertos y/o cerrados

En esta investigación se aplicarán reactivos de carácter cerrado

La tabla de especificaciones se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo. A continuación se presenta la multicitada tabla.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TABLA DE ESPECIFICACIONES

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
1.- Conocer el servicio de ayuda que ofrece Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3	1.1.- Atención a usuarios	1.1.1.-Teléfono	1.1.1.- Para comunicarse a Help Desk ¿qué extensión marca? a).- 245-20 b).- 277-18 c).- 293-15 d).- 212-24 e).- 215-16
		1.1.2.- Horario	1.1.2.-¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk? a).- 7:00 a 20:30 hrs. b).- 7:30 a 18:00 hrs. c).- 8:00 a 20:00 hrs. d).- 8:30 a 20:00 hrs. e).- 9:00 a 22:00 hrs.

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		1.1.3.- Requisitos para Levantar un Reporte	1.3.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte? a).- Nivel b).- Ficha c).- Gerencia d).- Dirección e).-Lugar de Ubicación
		1.1.4.- Escalación de Problemas en Función de Nivel de Solución	1.4.- Cuando tiene un problema de registro en SAP.¿a quién acude? a).- Índico b).- Sistemas c).- Help Desk d).- Cómputo Cliente e).- Soporte Técnico

TESIS CON
FALTA DE ORIGEN

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	REACTIVO
	1.2.- Asistencia	1.2.1.- Operadora	<p>1.2.1.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?</p> <p>a).- Notifica falla generalizada de SAP</p> <p>b).- Proporciona información financiera</p> <p>c).- Informa sobre los cambios de catálogos</p> <p>d).- Asigna número de reporte y área que lo atenderá.</p> <p>e).- Proporciona informe sobre los problemas recurrentes.</p>
		1.2.2.- Técnico Especialista de Help Desk	<p>1.2.2.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?</p> <p>a).- Actualizar la base de datos</p> <p>b).- Cancelar claves de usuarios</p> <p>c).- Parametrizar funcionalidades de SAP</p> <p>d).- Asignar privilegios a las cuentas de SAP</p> <p>e).- Asesorar a los usuarios vía telefónica y personalizada</p>

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	REACTIVO
		1.2.3.- Organización	.2.3.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk? a).- Parametrizar SAP b).- Controlar los procesos de SAP c).- Emitir normatividad que afecte a SAP d).- Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP e).- Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operación de SAP
	1.3.- Software	1.3.1.- Ambiente de Trabajo en el Software de SAP	.3.1.- ¿En qué ambiente de SAP realiza su operación diaria? a).- BOJ b).- Desarrollo c).- Producción d).- Certificación e).- Capacitación

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
	1.4.- Reparación de Hardware	1.4.1.- Motivo del Reporte de la Impresora	1.4.1.- Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo? a).- No enciende b).- Se debe sustituir c).- Se debe configurar d).- La banda de impresión marca error e).- No es compatible con su equipo de cómputo
2.- Opinión	2.1.- Atención a Usuario	2.1.1.- Teléfono	2.1.1.- ¿ Que tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?. Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		2.1.2.- Horario	2.1.2.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?. Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5
		2.1.3.- Requisitos para Levantar un Reporte	2.1.3.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?. Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5

TESIS CON
FALTA DE ORIGEN

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		2.1.4.-Atención de Problemas por Nivel de Escalación	<p>2.1.4.- Cuando el problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponde?.</p> <p>Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo.</p> <p>a).- 1</p> <p>b).- 2</p> <p>c).- 3</p> <p>d).- 4</p> <p>e).- 5</p>
	2.2.- Asistencia	2.2.1.- Trato	<p>2.2.1.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?.</p> <p>Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo.</p> <p>a).- 1</p> <p>b).- 2</p> <p>c).- 3</p> <p>d).- 4</p> <p>e).- 5</p>

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		2.2.2.- Información Proporcionada	<p>2.2.2.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?.</p> <p>Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo.</p> <p>a).- 1</p> <p>b).- 2</p> <p>c).- 3</p> <p>d).- 4</p> <p>e).- 5</p>
		2.2.3 Asistencia Proporcionada por Técnico Especialista	<p>2.2.3.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?.</p> <p>Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo.</p> <p>a).- 1</p> <p>b).- 2</p> <p>c).- 3</p> <p>d).- 4</p> <p>e).- 5</p>

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		2.2.4.- Tiempos de Respuesta	2.2.4.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes? Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5
		2.2.5. Seguimiento	2.2.5.- En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?. Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		2.2.6. Organización	2.2.6.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?. Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5
	2.3.- Software	2.3.1. Actualización	2.3.1.- En su opinión, ¿la paquetería instalada en su equipo de cómputo está actualizada?. Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5

TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		2.3.2.- Fallas	2.3.2.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes? Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5
	2.4.- Reparación de Hardware	2.4.1.- Condiciones del Servicio de las Impresoras	2.4.1.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora? Califique del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y el 5 el valor máximo. a).- 1 b).- 2 c).- 3 d).- 4 e).- 5

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
3.- Datos Demográficos	3.1.- Sexo	3.1.1.- Género	3.1.1.- Indique su sexo a).- Femenino b).- Masculino
	3.2.- Edad	3.2.1.- Rango de Edad	3.2.1.- Indique su edad a).- De 18 a 28 años. b).- De 29 a 39 años. c).- De 40 a 50 años. d).- De 50 en adelante.
	3.3.- Posición económica	3.3.1.- Categoría / Puesto	3.3.1.- Indique su puesto a).- Analista b).- Oficinista c).- Superintendente d).- Apoyo administrativo e).- Coordinador - Jefe departamento
		3.3.2.- Nivel Contractual	3.3.2.- Indique su nivel contractual a).- Nivel 18-25 b).- Nivel 26-32 c).- Nivel 33-35 d).- Nivel 36-39

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

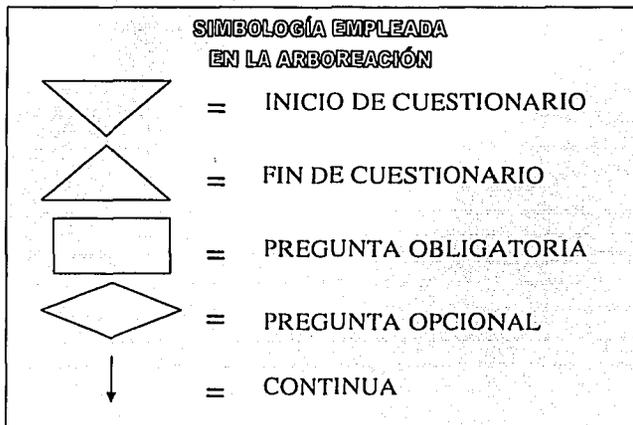
CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
	3.4.- Posición Social	3.4.1.- Escolaridad	3.4.1.- Indique su escolaridad a).- Secundaria b).- Preparatoria c).- Licenciatura d).- Otras, indique _____
		3.4.2.- Dependencia donde Labora	3.4.2.- Indique la Dirección a la que pertenece a).- Dirección Corporativa de Finanzas b).- Dirección Corporativa de Administración
		3.4.3.- Régimen Contractual	3.4.3.- Indique su régimen contractual a).- Confianza b).- Sindicalizado
		3.4.4.- Rango Antigüedad en la Empresa	3.4.4.- Indique la antigüedad que tiene en la empresa a).- De 1 – 10 años b).- De 11 – 21 años c).- De 22 – 30 años d).- De 31 en adelante

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
		3.4.5.- Antigüedad en el Puesto	3.4.5.- Indique la antigüedad que tiene en el puesto a).- De 1 - 3 años d).- De 4 - 6 años c).- De 7 en adelante
		3.4.6.- Experiencia en el Manejo de SIIF y SAP R/3	3.4.6.- Indique cuantos años tiene registrando operaciones en SAP. a).- Menos de 1 año b).- De 1 - 3 años c).- De 4 - 5 años
		3.4.7.- Frecuencia de Registros Diarios en SIIF SAP R/3	3.4.7.- Indique la cantidad de horas que usted utiliza SAP, durante la jornada de trabajo a).- Menos de 1 hora b).- De 1 - 3 horas c).- De 4 - 6 horas

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.6. ARBOREACIÓN

La arboreación es una técnica que permite la ordenación de los reactivos conforme a la presentación en el cuestionario y conforme a la especificación de determinados criterios. Para esta técnica es necesario plantear el conjunto de símbolos que se utilizarán en la tabla, por ello, a continuación se muestran los símbolos y lo que cada uno de ellos significa.

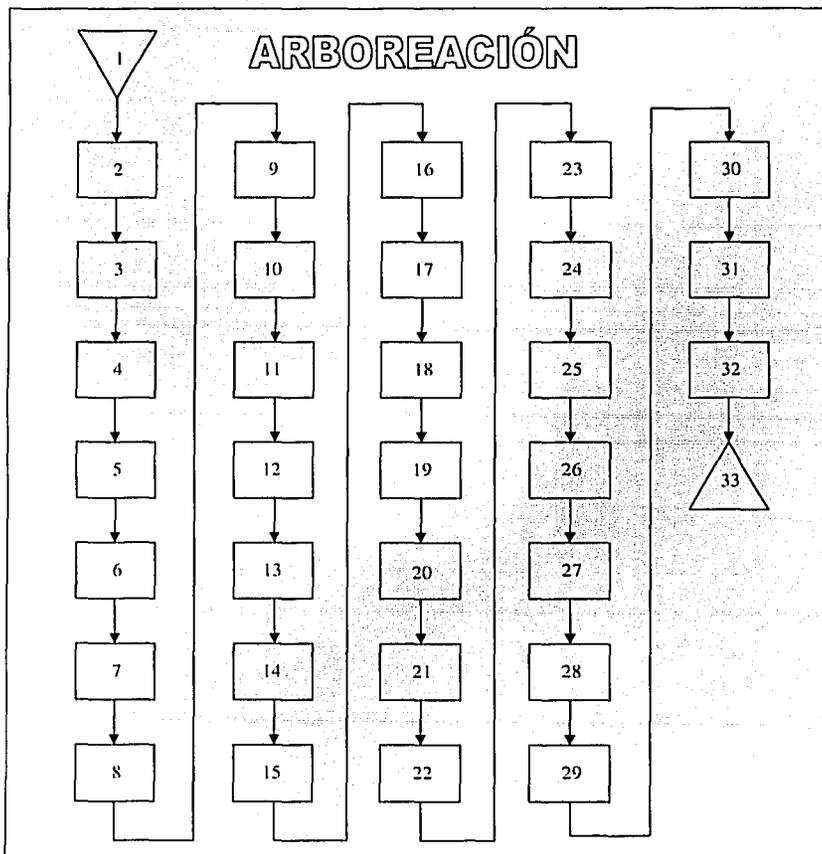


Una vez establecida la simbología, se presentan los criterios bajo los cuales se ordenarán en el cuestionario, los reactivos:

Criterios de Arboreación

- 1.- Al principio del cuestionario se colocarán los datos demográficos
- 2.- En los reactivos demográficos, se colocan primero los datos personales y después los laborales
- 3.- Los reactivos se colocarán, de manera general, del más sencillo al más complejo.

La tabla de arboreación que se muestra enseguida contiene dentro de cada símbolo, el número progresivo de reactivo en el que aparecerá en el cuestionario y se lee comenzando con el número uno y se continúa, dependiendo de las flechas.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.7 TABLA DE EQUIVALENCIAS

La tabla de equivalencias permitirá localizar el reactivo que tiene el mismo número del indicador con respecto al número con el que aparecerá en el cuestionario, de tal forma que en la primera columna se anota el número del indicador/reactivo y en la segunda columna, el número del reactivo/cuestionario.

TABLA DE EQUIVALENCIA

REACTIVO	PREGUNTA DEL CUESTIONARIO
3.1.1	1
3.2.1	2
3.3.1	3
3.3.2	4
3.4.1	5
3.4.2	6
3.4.3	7
3.4.4	8
3.4.5	9
3.4.6	10
3.4.7	11
1.1.1	12
2.1.1	13
1.1.2	14
2.1.2	15
1.1.3	16
2.1.3	17
1.1.4	18
2.1.4	19
1.2.1	20
2.2.1	21
2.2.2	22
1.2.2	23
2.2.3	24
2.2.4	25
2.2.5	26

REACTIVO	PREGUNTA DEL CUESTIONARIO
1.2.3	27
2.2.6	28
1.3.1	29
2.3.1	30
2.3.2	31
1.4.1	32
2.4.1	33

3.8 CUESTIONARIO PILOTO

En este apartado se presenta el cuestionario piloto, cuya función es la detección de errores en su elaboración; para ello se aplicarán 10 sujetos con las mismas características de la muestra.

CUESTIONARIO PILOTO

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer la opinión que usted tiene sobre los servicios que ofrece Help Desk, de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3. Los datos que usted proporcione serán tratados estadísticamente y serán estrictamente confidenciales. Le agradecemos conteste con sinceridad y veracidad.

Si usted así lo desea, podrá consultar los resultados de esta encuesta en la oficina de Contratos y Servicios, de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros.

De antemano agradecemos su colaboración

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INSTRUCCIONES GENERALES

El cuestionario que se presenta a continuación se divide en tres apartados, que consisten en los datos personales del encuestado, el conocimiento y la opinión que se tenga, con respecto del servicio que proporciona Help Desk.

Por lo que respecta al apartado de opinión, marque la opción que desee en valor de 1 como mínimo y 5 como máximo.

Ejemplo:

El costo de las casetas en las carreteras de México ¿son adecuadas?

Mín.					Máx
1	2	3	4	5	
x					

El valor 1 resulta **no adecuado** y el valor 5 **adecuado**

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Marque con una X la respuesta que corresponda,

PREGUNTAS

1.- Indique su sexo

a).- Femenino ()

b).- Masculino ()

2.- Indique su edad

a) De 18 a 28 años ()

b) De 29 a 39 años ()

c) De 40 a 50 años ()

d) De 50 en adelante ()

3.- Indique su puesto

- a).- Analista ()
- b).- Oficinista ()
- c).- Superintendente ()
- d).- Apoyo Administrativo ()
- e).- Coordinador/ Jefe Depto. ()

4.- Indique su nivel contractual

- a).- Nivel 18 - 25 ()
- b).- Nivel 26 - 32 ()
- c).- Nivel 33 - 35 ()
- d).- Nivel 36 - 39 ()

5.- Indique su escolaridad

- a).- Secundaria ()
- b).- Preparatoria ()
- c).- Licenciatura ()
- d).- Otras, Indique _____ ()

6.- Indique la Dirección a la que pertenece

- a).- Dirección Corporativa de Finanzas ()
- b).- Dirección Corporativa de Administración ()

7.- Indique su régimen contractual

- a).- Confianza ()
- b).- Sindicalizado ()

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

8.- Indique la antigüedad que tiene en la empresa

- a).- De 1 - 10 años ()
- b).- De 11 - 21 años ()
- c).- De 22 - 30 años ()
- d).- De 31 - en adelante ()

9.- Indique la antigüedad que tiene en el puesto

- a).- De 1 - 3 años ()
- b).- De 4 - 6 años ()
- c).- De 7 en adelante ()

10.- Indique cuantos años tiene registrando operaciones en SAP

- a).- Menos de 1 año ()
- b).- De 1 a 3 años ()
- c).- De 4 a 5 años ()

11.- Indique la cantidad de horas que usted utiliza SAP, durante la jornada de trabajo

- a).- Menos de 1 hora ()
- b).- De 1 a 3 horas ()
- c).- De 4 a 6 horas ()

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca? a).- 245-20 () b).- 277-18 () c).- 293-15 () d).- 212-24 () e).- 215-16 ()	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?					
14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk? a).- 7:00 a 20:30 hrs () b).- 7:30 a 18:00 hrs () c).- 8:00 a 20:00 hrs () d).- 8:30 a 20:00 hrs () e).- 9:00 a 21:00 hrs ()	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	2	3	4	5
16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte? a).- Nivel () b).- Ficha () c).- Gerencia () d).- Dirección () e).-Lugar de ubicación ()	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	2	3	4	5

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién acude? a).- Índico () b).- Sistemas () c).- Help Desk () d).-Cómputo () Cliente e).-Soporte Técnico ()	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?					
20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk? a).- Notifica falla generalizada de SAP () b).- Proporciona información financiera () c).- Informa sobre los cambios de catálogos () d).- Asigna número de reporte y área que lo atenderá () e).- Proporciona informes sobre los problemas recurrentes ()	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	1	2	3	4	5
	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	1	2	3	4	5

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk? a).- Actualizar la Base de Datos () b).- Cancelar claves de usuario () c).- Parametrizar funcionalidades de SAP () d).- Asignar privilegios a las cuentas de SAP () e).- Asesorar a los usuarios vía telefónica y personalizada ()	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?					
	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	2	3	4	5
	26.- En su opinión, ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	2	3	4	5

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min					Max
		1	2	3	4	5	
27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk? a).- Parametrizar SAP () b).- Controlar los procesos de SAP () c).- Emitir normatividad que afecte a SAP () d).- Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP () e).- Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operación de SAP ()	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?						
29.- ¿En qué ambiente de SAP realiza su operación diaria? a).- BOJ () b).- Desarrollo () c).- Producción () d).- Certificación () e).- Capacitación ()	30.- En su opinión, ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1	2	3	4	5	
	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	2	3	4	5	

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
32.- Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo? a).- No enciende () b).- Se debe sustituir () c).- Se debe configurar() d).- La banda de impresión marca error () e).- No es compatible con su equipo de cómputo ()	33.-En su opinión, ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?					

3.9 PROCEDIMIENTO DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS DEL CUESTIONARIO PILOTO

La muestra del piloteo se efectuó de la siguiente manera:

- A los encuestados se les informó brevemente sobre el objetivo que se pretende con el estudio de opinión pública y la manera de cómo se aplicará, es decir, que se les solicitaba llenar el cuestionario y que se vertiera la opinión respecto del servicio que les proporciona Help Desk, asimismo se les solicitó que se reservaran sus comentarios en tanto no se realizara la aplicación del cuestionario final, a manera de no alterar el resultado del estudio.
- Se tomó en cuenta que la población encuestada correspondiera a dos dependencias del Corporativo de Petróleos Mexicanos, esto en razón de la delimitación que se estableció para la aplicación del presente estudio: Dirección Corporativa de Administración y Dirección Corporativa de Finanzas.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Dirección Corporativa de Administración y Dirección Corporativa de Finanzas.

- También se consideró dentro del muestreo de los 10 cuestionarios que esas dos dependencias se distinguieran por incluir a diversas áreas funcionales, es decir, que fueran usuarios operativos del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3, en la que se registraran operaciones relativas a los 3 Macro Procesos del SIIF SAP R/3: Proceso de Recursos Financieros, Proceso de Recursos Humanos y Proceso de Recursos Materiales.
- Por otra parte se consideró que la población contará con características demográficas distintas, lo anterior con el propósito de detectar elementos que permitieran reconsiderar el cuestionario final.
- En el levantamiento del cuestionario piloto se detectó lo siguiente:
 - a).- Incluir en el punto relativo a la escolaridad las opciones de maestría y carrera técnica.
 - b).- Precisar en el reactivo 1.1.4, pregunta 18 de cuestionario
Dice: Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién acude?
Debe decir: Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?
 - c).- Precisar en el reactivo 1.3.1, pregunta 29 de cuestionario
Dice: ¿En qué ambiente de SAP realiza su operación diaria?
Debe decir: ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?
- El cuestionario piloto se aplicó después de las 4 PM, hora en la que la mayor parte del personal del régimen sindical termina su jornada de trabajo, esto motivó que solamente se incluyera en el piloteo un sujeto con esta característica.

- A los encuestados se le informará sobre el objetivo de la encuesta y se les solicitará que las respuestas se den de acuerdo a su opinión y experiencia con relación al servicio que proporciona Help Desk para la operación y registro del SIIF SAP R/3.
- Las áreas encuestadas serán únicamente del Corporativo de Administración y del Corporativo de Finanzas.
- El cuestionario se aplicará por la mañana con el propósito de incluir al personal sindicalizado.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.10 CUESTIONARIO FINAL

CUESTIONARIO FINAL

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer la opinión que usted tiene sobre los servicios que ofrece Help Desk, de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3. Los datos que usted proporcione serán tratados estadísticamente y serán estrictamente confidenciales. Le agradecemos conteste con sinceridad y veracidad.

Si usted, así lo desea, podrá consultar los resultados de esta encuesta en la oficina de Contratos y Servicios, de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros.

De antemano agradecemos su colaboración

INSTRUCCIONES GENERALES

El cuestionario que se presenta a continuación se divide en tres apartados, que consisten en los datos personales del encuestado, el conocimiento y la opinión que se tenga, con respecto del servicio que proporciona Help Desk.

Por lo que respecta al apartado de opinión, marque la opción que desee en valor de 1 como mínimo y 5 como máximo.

Ejemplo:

El costo de las casetas en las carreteras de México ¿son adecuadas?

Min.					Máx
1	2	3	4	5	
x					

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Marque con una X la respuesta que corresponda,

PREGUNTAS

1.- Indique su sexo

- a).- Femenino ()
- b).- Masculino ()

2.- Indique su edad

- a) De 18 a 28 años ()
- b) De 29 a 39 años ()
- c) De 40 a 50 años ()
- d) De 50 en adelante ()

3.- Indique su puesto

- a).- Analista ()
- b).- Oficinista ()
- c).- Superintendente ()
- d).- Apoyo Administrativo ()
- e).- Coordinador/ Jefe Depto. ()

4.- Indique su nivel contractual

- a).- Nivel 18 - 25 ()
- b).- Nivel 26 - 32 ()
- c).- Nivel 33 - 35 ()
- d).- Nivel 36 - 39 ()

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

5.- Indique su escolaridad

- a).- Maestría ()
- b).- Secundaria ()
- c).- Preparatoria ()
- d).- Licenciatura ()
- e).- Carrera Técnica ()

6.- Indique la Dirección a la que pertenece

- a).- Dirección Corporativa de Finanzas ()
- b).- Dirección Corporativa de Administración ()

7.- Indique su régimen contractual

- a).- Confianza ()
- b).- Sindicalizado ()

8.- Indique la antigüedad que tiene en la empresa

- a).- De 1 - 10 años ()
- b).- De 11 - 21 años ()
- c).- De 22 - 30 años ()
- d).- De 31 - en adelante ()

9.- Indique la antigüedad que tiene en el puesto

- a).- De 1 - 3 años ()
- b).- De 4 - 6 años ()
- c).- De 7 en adelante ()

10.- Indique cuantos años tiene registrando operaciones en SAP

- a).- Menos de 1 año ()
- b).- De 1 a 3 años ()
- c).- De 4 a 5 años ()

11.- Indique la cantidad de horas que usted utiliza SAP, durante la jornada de trabajo

- a).- Menos de 1 hora ()
- b).- De 1 a 3 horas ()
- c).- De 4 a 6 horas ()

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca? a).- 245-20 () b).- 277-18 () c).- 293-15 () d).- 212-24 () e).- 215-16 ()	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?					
14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk? a).- 7:00 a 20:30 hrs () b).- 7:30 a 18:00 hrs () c).- 8:00 a 20:00 hrs () d).- 8:30 a 20:00 hrs () e).- 9:00 a 21:00 hrs ()	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	2	3	4	5

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

		Min				Max
Conocimiento	Opinión	1	2	3	4	5
16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte? a).- Nivel () b).- Ficha () c).- Gerencia () d).- Dirección () e).- Lugar de ubicación ()	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?					
18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir? a).- Índico () b).- Sistemas () c).- Help Desk () d).-Cómputo Cliente () e).-Soporte Técnico ()	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste canaliza decuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	2	3	4	5

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk? a).- Notifica falla generalizada de SAP () b).- Proporciona información financiera () c).- Informa sobre los cambios de catálogos () d).- Asigna número de reporte y área que lo atenderá () e).- Proporciona informes sobre los problemas recurrentes ()	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?					
	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	1	2	3	4	5

TESIS CON
ORIGEN

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk? a).- Actualizar la Base de Datos () b).- Cancelar claves de usuario () c).- Parametrizar funcionalidades de SAP () d).- Asignar privilegios a las cuentas de SAP () e).- Asesorar a los usuarios vía telefónica y personalizada ()	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?					
	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	2	3	4	5
	26.- En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	2	3	4	5

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

		Min				Max
Conocimiento	Opinión	1	2	3	4	5
27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk? a).- Parametrizar SAP () b).- Controlar los procesos de SAP () c).- Emitir normatividad que afecte a SAP () d).- Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP () e).- Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operación de SAP ()	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?					
29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas? a).- BOJ () b).- Desarrollo () c).- Producción () d).- Certificación () e).- Capacitación ()	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1	2	3	4	5
	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	2	3	4	5

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Marque con una X el valor 1 al no adecuado y 5 al adecuado

Conocimiento	Opinión	Min				Max
		1	2	3	4	5
32.- Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo? a).- No enciende () b).- Se debe sustituir () c).- Se debe configurar() d).- La banda de impresión marca error () e).- No es compatible con su equipo de cómputo ()	33.-En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?					

166-A

CAPÍTULO 4

LEVANTAMIENTO DE DATOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 4.- LEVANTAMIENTO DE DATOS

El presente capítulo está dedicado a explicar el procedimiento a seguir para realizar el levantamiento de datos de esta investigación así como definir y precisar los elementos que intervienen en la aplicación de la encuesta, el marco muestral de la población, el tipo de muestra, el tiempo, el espacio territorial donde se llevará a cabo y las condiciones del levantamiento.

El objetivo de este estudio como se ha mencionado anteriormente, es conocer la Opinión Pública de los usuarios operativos del Corporativo de Administración y Finanzas de Petróleos Mexicanos, respecto del servicio de ayuda del Help Desk, del Sistema Integral de Información Financiera SAP R/3.

Para poder recabar las opiniones de estos usuarios, es pertinente en primera instancia, identificar las características de los usuarios que conforman esta población.

4.1.- CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

El Sistema Integral de Información Financiera (SIIF), actualmente se identifica por soportar operaciones de tres macro-procesos: recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales.

Los usuarios que manejan estos 3 macro-procesos actualmente ascienden a 800 sujetos, los cuales se encuentran distribuidos en toda la República Mexicana y sus características y funciones varían de acuerdo al rol que desempeña cada uno de ellos.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Dadas las características de los usuarios, su ubicación física, el tiempo y el número de encuestadores que van a participar en el levantamiento de datos, se determinó la pertinencia de establecer que la población a participar en el citado levantamiento, esté integrada por los usuarios que registren operaciones del Proceso de Recursos Materiales.

Por tanto, se entenderá como población al conjunto de todos los elementos que comparten un grupo en común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación.

A continuación se enlistan las características que identifican a esta población:

- Empleados de Petróleos Mexicanos que registran operaciones financiero-administrativas, en el proceso de materiales del Sistema Integral de Información Financiera de SAP R/3.
- Trabajadores activos del Corporativo de Administración y del Corporativo de Finanzas.
- Laboren en Oficinas Centrales.
- Hombres y Mujeres mayores de 18 años.
- Trabajadores del régimen de confianza y sindicalizados.

Esta población físicamente se localiza en toda la República Mexicana, sin embargo, la mayor parte de los trabajadores que utilizan el SIIF SAP R/3 están ubicados en las Oficinas Centrales, en Marina Nacional No. 329, Colonia Huasteca, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., que es en donde laboran.

A continuación, se presenta la relación integral de la población de los Usuarios Operativos, del Proceso de Recursos Materiales del Sistema Integral de Información Financiera del Corporativo de Administración y del Corporativo de Finanzas de Petróleos Mexicanos, en el ámbito de Oficinas Centrales.

Cant. Usos	Departamento/Área	Cant. de Maño	Estado	Fecha Clave
1	ABOGADO GENERAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	22.11.2001
2	ABOGADO GENERAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.03.1999
3	ABOGADO GENERAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	02.07.1999
4	ABOGADO GENERAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.02.1997
5	ADMINISTRACION DE RIESGOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	11.04.2000
6	ADMINISTRACION DE RIESGOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	18.06.1997
7	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	13.12.1996
8	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	23.07.1999
9	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.02.1997
10	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	12.01.2000
11	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.09.1997
12	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.03.1998
13	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.03.1997
14	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.02.1997
15	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	13.02.1998
16	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	19.02.1998
17	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.02.1997
18	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	25.03.1999
19	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.05.1997
20	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.01.1997
21	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	21.01.1997
22	ADMON FINANCIERA DEL CORP.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.03.1997
23	ADMON. PERSONAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.04.2000
24	CENTRO ADMVO.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.01.1997
25	ADMON. PERSONAL CENTRO ADMVO.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	02.04.1997
26	ADMON. PERSONAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	20.01.1997

Código Cuenta MOS	Dependencia/Área	Centro de Trabajo	Eto. Actual	Fecha Clave
	CENTRO ADMVO.	CENTRALES		
27	ALMACENES Y PREPAR. DE BIENES	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.07.2000
28	ASESORIA DIR. CORP. FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.12.2001
29	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	18.02.1998
30	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	27.02.2001
31	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	27.02.1997
32	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	03.09.2001
33	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	27.02.2001
34	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	27.12.1996
35	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	02.01.1997
36	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	27.12.1996
37	CONTABILIDAD	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.12.1996
38	CONTROL PRESUPUESTAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	15.12.1997
39	CONTROL PRESUPUESTAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.02.1999
40	CONTROL PRESUPUESTAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	09.06.1997
41	COORD. DE APOYO A LA GESTION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	20.01.1997
42	COORD. DE APOYO A LA GESTION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	27.11.1998
43	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	09.09.1998
44	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.01.1997
45	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.02.1998
46	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.07.1999
47	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.07.1999
48	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.10.1999
49	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.08.1999
50	CORP. DE COMUNICACION SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.02.1997
51	CORP. DE DESARROLLO SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	02.05.2001

Can. Ustia. Años	Dependencia/Área	Centro de Trabajo	Edo Actual	Fecha Clave
52	DIRECCION CORPORATIVA ADMON.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	22.01.1998
53	FINAN. Y ANALISIS DE MERCADO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1996
54	FINAN. Y ANALISIS DE MERCADO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	09.10.2001
55	FINAN. Y ANALISIS DE MERCADO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.03.1999
56	FINAN. Y ANALISIS DE MERCADO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	23.11.1999
57	FINANCIAMIENTOS Y TESORERIA	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	14.07.1998
58	FISCAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.02.1998
59	FISCAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1996
60	GERENCIA CORP. DE DESARROLLO SOCIAL	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.12.1998
61	GERENCIA JURIDICA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	20.03.2002
62	GERENCIA JURIDICA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.05.1997
63	GERENCIA JURIDICA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.05.2002
64	GERENCIA JURIDICA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	28.04.1997
65	INFORMATICA Y SISTEMAS FINAN.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	24.11.1998
66	INFORMATICA Y SISTEMAS FINAN.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.02.1997
67	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	03.06.1997
68	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.01.2000
69	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.07.1999
70	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	25.04.2001
71	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.08.1998
72	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	19.11.1997
73	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.01.2000
74	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.06.2001
75	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.07.1999
76	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.07.1999

Orden Usuarios	Departamento/Área	Centro de Trabajo	Situación	Fecha de Caja
77	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.07.1999
78	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	09.07.1999
79	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	14.09.2000
80	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	09.07.1999
81	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.05.2000
82	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	19.06.1997
83	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.05.2000
84	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	12.11.1997
85	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.01.1997
86	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.06.2000
87	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE ALMACEN DONIZETTI	ACTIVO	31.12.1999
88	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	24.04.2001
89	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE ALMACEN DONIZETTI	ACTIVO	01.01.2000
90	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	01.01.2000
91	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.07.1999
92	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.07.1999
93	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.12.1997
94	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	03.11.1998
95	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	15.11.2000
96	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.07.1997
97	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.02.1997
98	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	01.01.2000
99	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.02.2001
100	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	28.08.1997
101	INGENIERIA TELECOMUNICACION	DE OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.02.1997
102	INGENIERIA	DE OFICINAS	ACTIVO	26.02.1999

Cant. Usua rios	Dependencia/Área	Categoría Fonológica	Económico	Referencia
	TELECOMUNICACION	CENTRALES		
103	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	11.12.1997
104	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.07.1999
105	INGENIERIA DE TELECOMUNICACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.02.2000
106	NORMATIVIDAD Y APOYO TECNICO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	11.12.1998
107	NORMATIVIDAD Y APOYO TECNICO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.03.1997
108	NORMATIVIDAD Y APOYO TECNICO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	22.04.1998
109	NORMATIVIDAD Y APOYO TECNICO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.07.1999
110	NORMATIVIDAD Y APOYO TECNICO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.03.1997
111	PRECIOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.02.1998
112	PRECIOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.02.1997
113	PRECIOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	02.10.1997
114	PRESUPUESTACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.05.2000
115	PRESUPUESTACION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	12.02.1997
116	RECURSOS HUMANOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.12.1998
117	RECURSOS HUMANOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	01.07.1999
118	RECURSOS HUMANOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	01.07.1999
119	RECURSOS HUMANOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	19.03.1997
120	RECURSOS HUMANOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	22.09.1999
121	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	24.10.1998
122	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	12.07.2000
123	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.04.2001
124	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.07.1999
125	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.03.2002
126	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	15.07.1999
127	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999

CANTON	Dependencia/Área	Categoría	ESTADO	FECHA
128	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.01.1997
129	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.01.1997
130	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.07.1999
131	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.01.1997
132	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.07.1999
133	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.07.1999
134	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.01.1997
135	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.01.1997
136	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.01.2000
137	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	14.11.2000
138	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999
139	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.01.2000
140	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	28.12.1999
141	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	21.02.1997
142	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	15.07.1999
143	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.07.1999
144	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.08.1999
145	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	15.09.1997
146	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.12.1998
147	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.09.2000
148	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	25.09.2001
149	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.07.1999
150	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.01.1997
151	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.09.1999
152	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.09.1999
153	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.01.2000

Cant. Usados	Departamento/Área	Centro de Trabajo	Ejército	Fecha Clave
	GRALES.	CENTRALES		
154	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	30.01.1997
155	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	15.03.2002
156	RECURSOS MAT. Y SER. GRALES.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.10.2001
157	RIESGOS Y SEGUROS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.12.1996
158	RIESGOS Y SEGUROS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.02.1997
159	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	16.11.2000
160	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	24.04.2002
161	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	13.03.2002
162	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	29.12.1999
163	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	25.02.2002
164	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	18.11.1998
165	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	23.03.1999
166	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.08.2000
167	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	13.02.2002
168	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	14.12.1999
169	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	13.02.2002
170	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	03.03.1998
171	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	11.06.2001
172	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	28.12.2001
173	SSM-SUBGERENCIA DE FINANZAS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	19.08.1998
174	SUB. SIS. INFO. FINANCIERA	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	29.04.1997
175	SUBD. DE PROGRAMACION Y PRESUP	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	26.08.1997
176	SUBDIR. SERVICIOS CORPORATIVOS	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.01.1997
177	SUBG. DESARROLLO HUMANO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.03.1999
178	TESORERIA	OFICINAS	ACTIVO	10.06.1999

Cant. Usos (nos)	Dependencia (Vista)	Centro de Trabajo	Estado	Fecha Clave
	CORPORATIVA	CENTRALES		
179	TESORERIA CORPORATIVA	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.09.1998
180	TESORERIA CORPORATIVA	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.01.1999
181	U. ADMON. Y CONTROL DE GESTION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	07.12.1998
182	U. ADMON. Y CONTROL DE GESTION	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.07.1997
183	U. ASUNTOS JURIDICO FINANCIERO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	12.07.1999
184	U. CORP. SERV. ADUANALES	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	19.03.1999
185	U. CORP. SERV. ADUANALES	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	12.03.2002
186	U. CORP. SERV. ADUANALES	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	13.02.1998
187	U. DE ADMON. DE RECS. HUMS.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	09.06.1997
188	U. DE ADMON. DE RECS. HUMS.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	20.03.1997
189	U. EJEC. PRESTS. CONTRACTUALES	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.07.1998
190	U. EJEC. PRESTS. CONTRACTUALES	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	29.02.2000
191	U. SERV. PROTECCION Y SEG.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	06.01.1997
192	U. SERV. PROTECCION Y SEG.	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	04.02.1998
193	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999
194	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.03.1999
195	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	14.12.1999
196	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	05.09.2000
197	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.07.2000
198	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999
199	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999
200	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999
201	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.09.1998
202	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.06.1998
203	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.06.1998

Cant. Usuarios	Dependencia/Área	Centro de trabajo	Edo Actual	Fecha Clave
204	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	10.09.1997
205	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	01.09.1997
206	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	08.06.1998
207	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	17.07.1997
208	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	14.07.1997
209	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999
210	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999
211	U.SERV.INTEGRADOS CENTRO ADMVO	OFICINAS CENTRALES	ACTIVO	31.12.1999

4.2.- TIPO DE LEVANTAMIENTO

La población del marco muestral se conforma de 211 sujetos, cantidad que se obtuvo de la Base de Datos de Clave de Usuarios del Módulo MM de SAP; Manejo de Materiales.

Para la selección de este grupo de usuarios se consideró, que además de que estuvieran en el Marco Muestral, contarán con los siguientes prerequisites:

- Usuarios activos que accederán al SIIF SAP R/3 en los últimos dos meses de mayo/junio de 2002.
- El perfil del usuario fuera de registro y no de visualizador.
- Correspondieran a usuarios de la Dirección Corporativa de Administración y a la Dirección Corporativa de Finanzas.
- El centro de trabajo del usuario correspondiera a México D.F., Oficinas Centrales.

El levantamiento de datos de esta investigación, se realizará mediante la selección de una muestra probabilística, basada en dos principios fundamentales:⁵³

Muestra Probabilística

- a) Todos los elementos del universo deben tener la probabilidad de ser incluidos en la muestra.
- b) La probabilidad de cada elemento de ser incluido en la muestra debe ser conocida.

⁵³ Lopez Romo, Heriberto *La metodología de la encuesta*, en Galindo Cáceres, Jesus (coord.) Técnicas de Investigación en sociedad, cultura y comunicación. Mexico. CONACULTA-Addison Wesley Longman, 1998.

La muestra probabilística se aplica a poblaciones numerosas, y ésta se obtiene mediante el despeje de una fórmula, que se calcula de acuerdo con el tamaño de la población.

La naturaleza de esta muestra probabilística es de carácter simple, ya que se trata de una muestra representativa de la población.

Para calcular el Muestreo Aleatorio Simple, es necesario tener el listado de la población total (que en este caso se trata de la Base de Datos de Claves de Usuarios de MM), la cual se enumeró del 1 al 211, número del tamaño de la población.

El tamaño de la muestra probabilística simple que se llevará a cabo en este estudio, se obtendrá de aplicar la siguiente fórmula:

Fórmula para obtener la Muestra del Levantamiento de Datos

$$n = \frac{N}{\left(\frac{ME^2}{NC^2} (N-1) \right) + PQ}$$

En la aplicación de la fórmula se consideran las siguientes variables:

Descripción de Variables	
n	Tamaño de la muestra
N	Tamaño del universo
p	Probabilidad de ocurrencia (homogeneidad del fenómeno).
q	Probabilidad de no ocurrencia (1-p)
ME	+/- 5 por ciento de margen de error o precisión, expresado como probabilidad (0.5).
NC	95 por ciento de nivel de confianza o exactitud. Expresado como valor Z que determina el área de probabilidad buscada 1.96 %. SIGMA 1 68 % SIGMA 2 95.5% SIGMA 3 99%

El despeje de la fórmula se realizará contando con una población total de 211 usuarios operativos:

$$\begin{array}{r}
 \frac{211 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{0.0025} \\
 \frac{210}{3.84} \\
 0.000651
 \end{array}
 + 0.25 = 0.3867$$

$$\frac{52.75}{0.3867} = 136.4$$

Operación Resultado =

El resultado de la muestra probabilística es de 136 usuarios a los que se les aplicará el cuestionario para el levantamiento de datos, en lo que se establecerán los siguientes criterios:

El procedimiento de selección de estos 136 sujetos, se realiza mediante el procedimiento de tómbola y se eligen dentro de los 211 sujetos, que es el marco muestral de la población total.

En la muestra probabilística, los elementos muestrales se eligen siempre aleatoriamente. Para asegurar que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido, se pueden elegir a la tómbola como procedimiento de selección. "La Tómbola consiste en numerar todos los elementos muestrales del 1 al N. Hacer unas fichas por cada elemento, revolverlas en una caja e ir sacando n fichas, según el tamaño de la muestra. Los números elegidos –al azar-conforman la muestra"

4.3.- CONVALIDACIÓN DE LA MUESTRA¹⁶

La convalidación de la muestra se da en función de que se cumplan con los dos criterios de la muestra probabilística.

- El criterio de que todos los elementos del universo deben tener la misma probabilidad de ser incluidos; en la muestra se cumple cuando se determina a la tómbola como el procedimiento de selección.
- El segundo criterio se cumple cuando se obtiene la probabilidad de que cada Usuario Operativo del Proceso de Materiales fuera elegido, resultado de dividir el total de la muestra, entre el total de los elementos del universo.

¹⁶ Criterios proporcionados por la maestra Laura González, en el Seminario de Opinión Pública para Titulación 2002, Carrera Periodismo y Comunicación Colectiva, ENEP, Acallán

Población o Universo = 211
Total de la Muestra = 136

$$136 \div 211 = 0.64\%$$

Por lo tanto, la probabilidad de que cada usuario fuera elegido es del 0.64%

El factor de representación que tiene la opinión de cada Usuario Operativo en la muestra, con relación a la población total es del 1.55%; resultado de dividir la población total entre la muestra.

$$211 \div 136 = 1.55\%$$

4.4.- PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Criterios para el Levantamiento de Datos

El lugar en donde se llevará a cabo el levantamiento de datos mediante la aplicación del cuestionario final, será en las oficinas del Centro Administrativo de Petróleos Mexicanos, ubicado en Marina Nacional No. 329, Col. Huasteca, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F.

La aplicación de los cuestionarios será de manera personal, cara a cara, durante la jornada diurna de 8:30 a 16:00 hrs.; lo anterior con el propósito de poder contar con los usuarios operativos del régimen sindicalizado.

Capacitación a Encuestadores

El día 20 de junio del 2002 a las 8:30 hrs., previo al inicio del levantamiento de datos, se capacitó a 4 encuestadores, en un lapso de 30 minutos, en la oficina de Contratos y Servicios de la Gerencia de Informática y Sistemas Financieros, capacitación que consistió en proporcionarles a los participantes información

detallada sobre los Usuarios y los puntos a considerar en la aplicación de los cuestionarios, haciendo hincapié en lo siguiente:

- Precisar sobre el objetivo del levantamiento de datos.
- Dar a conocer la estructura del cuestionario, dividido en tres apartados: datos generales, conocimiento y opinión.
- Puntualizar la manera de contestar el cuestionario, marcar sólo una opción por cada pregunta de los dos primeros apartados y en el apartado de opinión calificar del 1 al 5, siendo el 5 el valor máximo de opinión y 1 el valor mínimo.
- Verificar que el cuestionario se contestara desde la pregunta No. 1 hasta la pregunta No. 33.
- Dar a conocer el método utilizado para la selección del Marco Muestral y la Muestra Probabilística.
- Explicar porqué solamente algunos usuarios, se seleccionaron para ser encuestados.
- Puntualizar sobre la importancia de que cada cuestionario fuera contestado de acuerdo al número de folio que le correspondiera, en un rango del 001 al 136.
- Informar sobre el tiempo disponible para realizar el levantamiento.

4.5.- REPORTE DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS

El 21 de junio del 2002 a las 8:30 hrs. dio inicio el levantamiento de datos, mediante la distribución de los cuestionarios que se hizo por áreas y folios, resultado del sorteo por medio de la tómbola antes mencionada.

A continuación se relacionan las áreas del Corporativo de Petróleos Mexicanos que participaron en el levantamiento de datos y las fechas en las que se entregaron los cuestionarios.

Dependencias/Áreas	Fecha de Entrega de Cuestionarios
Gerencia de Contabilidad Unidad Corporativa de Servicios Aduanales Oficina del Abogado General	Viernes 21 de junio
Gerencia de Finanzas y Análisis de Mercado Gerencia de Administración Financiera del Corporativo Asesoría Dirección Corporativa de Finanzas Corporativo de Comunicación Social Subdirección de Financiamientos y Tesorería Subdirección Programación y Presupuestación Gerencia de Presupuestación Gerencia de Tesorería Corporativa Gerencia de Precios Gerencia de Control Presupuestal Gerencia de Análisis de Mercado Unidad de Normatividad y Apoyo Técnico Gerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales Gerencia de Riesgos y Seguros	Lunes 24 de junio
Gerencia de Ingeniería y Telecomunicaciones	del 21 al 27 de junio
Gerencia Jurídica de Finanzas Gerencia de Recursos Humanos Servicios Médicos- Subgerencia de Finanzas Unidad de Asuntos Jurídicos - Finanzas	Martes 25 de junio
Gerencia Fiscal	Miércoles 26 de junio
Subdirección de Servicios Corporativos Gerencia de Administración de Riesgos Gcia. de Informática y Sistemas Financieros Subdirección de Sistemas de Inf. Financiera Unidad de Servicios de Protección y Seguridad	Jueves 27 de junio
Unidad de Servicios Integrados	Viernes 28 de junio

Dependencias/Áreas	Fecha de Entrega de Cuestionarios
Unidad de Administración de Recursos Humanos Unidad Ejecutiva Prestaciones Contractuales Dirección Corp. de Administración Coord. Apoyo de Gestión	

Bitácora de las actividades que se realizaron antes, durante y después del levantamiento de datos:

- Identificación de la ubicación física de las oficinas de los usuarios.
- Contactarse con el jefe del área o responsable de la oficina para que autorizara la aplicación del cuestionario de manera personal, sin embargo, en la mayoría de los casos, el jefe inmediato solicitó que se le permitiera quedarse con los cuestionarios para que fueran contestados por su personal y al día siguiente se entregaran. Cuando se presentaban estos casos, el encuestador explicaba con detalle, el procedimiento para contestar los cuestionarios de los usuarios, según correspondieran.
- Al regresar a las áreas para recoger los cuestionarios se detectaron algunas problemáticas, como las de que el personal a encuestar estaba de vacaciones, había sido liquidado, estaba comisionado, no pertenecía a Oficinas Centrales o simplemente no deseaba contestar.
- Una vez que los cuestionarios habían sido requisitados y devueltos, en ese momento se hacía una revisión para verificar que todas las preguntas estuvieran contestadas. En algunos casos, se les olvidaba elegir una opción y en otros habían elegido varias opciones por cada pregunta, de tal forma, que se les exhortaba a los usuarios a que cruzaran sólo una opción por pregunta.
- Para recabar los cuestionarios se tuvo que acudir a las diversas áreas en dos, tres o más ocasiones, debido a que los usuarios estaban ocupados en

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

sus actividades, manifestaban no tener tiempo para llenar el cuestionario o simplemente solicitaban más días para que el encuestador regresara.

- Y Una vez recabados los cuestionarios, se ordenaban por área y número de folio.
- Y El jueves 28 de junio se realizó el segundo sorteo mediante el procedimiento de tómbola; lo anterior debido a que hasta esa fecha se tenían 10 cuestionarios sin contestar, para lo cual se reasignaron los siguientes folios: 67, 104, 114, 117, 11, 74, 132, 79, 88 y 61.
- Y Nuevamente se acudió a las áreas para entregar los cuestionarios que resultaron del segundo sorteo; sin embargo, por el tiempo transcurrido, fue necesario solicitarles a los usuarios que contestaran de inmediato, pero a pesar de externarles este requerimiento se presentó la misma problemática, debido a que se solicitaba regresar al día siguiente sin obtener éxito.

El 3 de julio del 2002 se realizó el tercer sorteo y se reasignaron nuevamente los folios: 1 y 100. Estos cuestionarios se contestaron hasta el martes 9 de julio del mismo año.

El martes 9 de julio se concluyó con el levantamiento de los cuestionarios, así como con la captura de la Base de Datos.

Costos del Levantamiento de Datos

A continuación se presenta una tabla de costos que se invirtieron en el levantamiento de datos.

Costos del Levantamiento de Datos			
Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo en Moneda Nacional
Copias: 136 cuestionarios, c/u contiene 9 hojas	1224 hojas	50 centavos	612.00
Levantamiento por cada uno de los cuestionarios	136 cuestionarios	35 pesos	4,760.00
Teléfono: llamadas telefónicas	80 llamadas	1.50 pesos	120.00
Total			\$5,492.00

Relación de la unidad muestral con respecto al folio que se le asignó como resultado de la tómbola:

Unidad Muestra	Números de Cuestionario
188	1
143	2
73	3
179	4
147	5
9	6
142	7
41	8
78	9
195	10
47	11
191	12
119	13
13	14
109	15
96	16
72	17
100	18
161	19
52	20
3	21
184	22
12	23
54	24
150	25

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Unidad Muestra	Números de Cuestionario
33	26
20	27
108	28
136	29
149	30
10	31
190	32
155	33
162	34
103	35
187	36
48	37
75	38
194	39
186	40
98	41
40	42
86	43
65	44
11	45
88	46
45	47
144	48
30	49
56	50
32	51
160	52
174	53
209	54
192	55
4	56
199	57
104	58
82	59
97	60
107	61
29	62
17	63
196	64
129	65
175	66

Unidad Muestra	Números de Cuestionario
14	67
158	68
7	69
77	70
91	71
198	72
74	73
58	74
210	75
157	76
71	77
173	78
117	79
176	80
166	81
64	82
89	83
25	84
128	85
183	86
204	87
164	88
44	89
197	90
15	91
180	92
57	93
170	94
200	95
66	96
105	97
101	98
206	99
211	100
42	101
63	102
113	103
22	104
133	105
92	106
28	107

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Unidad Muestra	Números de Cuestionario
62	108
16	109
112	110
26	111
31	112
50	113
36	114
68	115
21	116
43	117
145	118
39	119
165	120
18	121
207	122
67	123
46	124
37	125
205	126
120	127
99	128
80	129
134	130
1	131
115	132
203	133
24	134
35	135
81	136

4.6.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se enumeran los pasos que se siguieron para el análisis de la información de la encuesta:

- 1) Para el análisis de los resultados se procedió a la creación de una base de datos en Hojas de Cálculo de Excel 2000 para capturar los cuestionarios.
- 2) Se procedió a la supervisión de cada uno de los cuestionarios según el folio de cada cuestionario y los resultados de éste.

3) Una vez capturados los resultados de la muestra a estudiar se realizó el cruce de datos, a través del Software y SPSS. y Tablas Dinámicas de Excel 2000. Obteniéndose:

- a. Porcentajes generales por indicador, es decir, indicador por condición conoce, no conoce, frecuencia y promedio de opinión por indicador.
- b. Porcentajes específicos por variable sociodemográfica; es decir promedio de opinión, según las condiciones de conocimiento y cada una de las variables utilizadas en este trabajo.
- c. Promedio de opinión por categoría, según cada una de las variables demográficas.

4.6.1 Análisis del Cruce de Datos por Indicador

A continuación se muestran los resultados totales de opinión que arrojó la encuesta aplicada (ver anexo 1).

Porcentaje de Opinión por Indicador Sobre el Conocimiento de la Población Total.

- El 97.8% de la población que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 2.2% de la población que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 31.6% de la población que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 68.4% de la población que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 93.4% de la población que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que éstos son suficientes y los evalúa con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 6.6% de la población que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que estos son suficientes y los evalúa con un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 78.5% de la población que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 21.5% de la población que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente con un promedio de 4.2 en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente con un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 9.6% de la población que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, lo califica con un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.6% de la población que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes con un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

- El 9.6% de la población que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 97.1% de la población que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 2.9% de la población que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 91.2% de la población que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% de la población que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 91.2% de la población que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes con un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% de la población que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes con un promedio de 3.2, en una escala del 1 al 5.
- El 70% de la población que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 30% de la población que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.

4.6.2. Resultados Específicos de la Encuesta

En este apartado se retoman las variables demográficas planteadas en el capítulo tres que son: sexo, edad, nivel contractual, puesto, escolaridad, dependencia, régimen contractual, antigüedad en la empresa, años registrando en SAP, horas registrando en SAP.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A continuación se describen los resultados de opinión que arrojó cada una de las variables antes mencionadas.

4.6.2.1 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Sexo.

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable sexo, teniendo como rangos el sexo femenino y el sexo masculino (ver anexo 2).

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población del Sexo Femenino

- El 100% del sexo femenino que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 35.1% del sexo femenino que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 64.9% del sexo femenino que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 94.7% del sexo femenino que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 5.3% del sexo femenino que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes con un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 83.9% del sexo femenino que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 16.1% del sexo femenino que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente con un promedio de 4.3 en una escala del 1 al 5.
- El 89.5% del sexo femenino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente con un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 10.5% del sexo femenino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.

- El 89.5% del sexo femenino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 10.5% del sexo femenino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 93% del sexo femenino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 7% del sexo femenino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 93% del sexo femenino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 7% del sexo femenino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes con un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 93% del sexo femenino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 7% del sexo femenino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes con un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 96.5% del sexo femenino que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 3.5% del sexo femenino que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

TESIS SO
FALLA DE ORIGEN

- El 91.2% del sexo femenino que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% del sexo femenino que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.2% del sexo femenino que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes con un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% del sexo femenino que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes con un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 59.6% del sexo femenino que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 40.4% del sexo femenino que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población del Sexo Masculino

- El 96.2% del sexo masculino que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 3.8% del sexo masculino que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 29.1% del sexo masculino que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 70.9% del sexo masculino que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 92.4% del sexo masculino que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 7.6% del sexo masculino que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5:
- El 74.7% del sexo masculino que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 25.3% del sexo masculino que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente con un promedio de 4.2 en una escala del 1 al 5.
- El 86.1% del sexo masculino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 13.9% del sexo masculino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente con un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 86.1% del sexo masculino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 13.9% del sexo masculino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 88.6% del sexo masculino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.4% del sexo masculino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 88.6% del sexo masculino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 11.4% del sexo masculino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 88.6% del sexo masculino que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 11.4% del sexo masculino que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 97.5% del sexo masculino que conoce el objetivo principal de Help Desk , considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 2.5% del sexo masculino que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.1% del sexo masculino que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 8.9% del sexo masculino que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 91.1% del sexo masculino que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes con un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 8.9% del sexo masculino que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes con un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 76.7% del sexo masculino que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 23.3% del sexo masculino que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.2 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Edad.

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable edad, teniendo como rangos los siguientes: 18-28, 29-39, 40-50, 50 en adelante; (ver anexo 3)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población de 18 a 28 Años de Edad

- El 100% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 25% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.

- El 67% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 33% de la población que tiene edad entre los 18 a 28 años que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población de 29 a 39 Años de Edad

- El 97.7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 2.3% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 34.9% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 65.1% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 97.7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 2.3% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 86% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 14% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 3.8 en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 93% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 93% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.3% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 90.7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.3% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 9.3% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

- El 95.3% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 4.7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 93% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 93% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 75.7% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 24.3% de la población que tiene edad entre los 29 a 39 años que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población de 40 a 50 Años de Edad

- El 97% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 3% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 22.7% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 77.3% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 93.9% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 6.1% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 73.8% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años de edad que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 26.2% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años de edad que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3 en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años de edad que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk,

opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 89.4% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 10.6% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 89.4% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 10.6% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 89.4% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 10.6% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 97% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 3% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que ésta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.9% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 6.1% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 93.9% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 6.1% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 67.8% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 32.2% de la población que tiene edad entre los 40 a 50 años que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que tienen más de 50 Años de Edad

- El 100% de la población que tiene más de 50 años que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 56.5% de la población que tiene más de 50 años que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 43.5% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 82.6% de la población que tiene más de 50 años que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 17.4% de la población que tiene más de 50 años que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 82.6% de la población que tiene más de 50 años que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 17.4% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.8 en una escala del 1 al 5.
- El 91.3% de la población que tiene más de 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 8.7% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.3% de la población que tiene más de 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 8.7% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.3% de la población que tiene más de 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 8.7% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.3% de la población que tiene más de 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 8.7% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.3% de la población que tiene más de 50 años que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 8.7% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene más de 50 años que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 82.6% de la población que tiene más de 50 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 17.4% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 82.6% de la población que tiene más de 50 años que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.6, en una escala del 1 al 5.
- El 17.4% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que tiene más de 50 años que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

- El 33.3% de la población que tiene más de 50 años que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.3 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Nivel Contractual.

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable nivel contractual, teniendo como rangos los siguientes: 18-25, 26-32, 33-35 y 36-39; (ver anexo 4)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que tienen Nivel Contractual entre 18-25

- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 6.2% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.8% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.8 en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 56.2% de la población que tiene nivel contractual entre 18 – 25, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 43.8% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 56.2% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 43.8% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.

- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene nivel contractual entre 18 - 25, que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 2.5, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que tienen Nivel Contractual entre 26- 32 por Indicador

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 100% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 40.5% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 59.5% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 88.1% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.9% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.4 en una escala del 1 al 5.
- El 90.5% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 9.5% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.5% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 9.5% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 92.9% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 7.1% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 92.9% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 7.1% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 92.9% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 7.1% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 97.6% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 2.4% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 88.1% de la población que tiene nivel contractual entre 26 – 32, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 11.9% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 88.1% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 11.9% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 58.3% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 41.7% de la población que tiene nivel contractual entre 26 - 32, que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tienen Nivel Contractual Entre 33 – 35

- El 100% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 36.4% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 63.6% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

- El 100% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 75.8% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 24.2% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4 en una escala del 1 al 5.
- El 90.9% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 9.1% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 90.9% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 9.1% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 97% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 3% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 97% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 3% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 1, en una escala del 1 al 5.
- El 97% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento que hace a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 3% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 97% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 3% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 97% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 3% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 97% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.2, en una escala del 1 al 5.
- El 3% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.

- El 59.3% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 40.7% de la población que tiene nivel contractual entre 33 - 35, que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que tienen Nivel Contractual Entre 36 - 39

- El 97.8% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 2.2% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 28.9% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 71.1% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 95.6% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 4.4% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 77.3% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 22.7% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.1 en una escala del 1 al 5.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

- El 93.3% de la población que tiene nivel contractual entre 36 – 39, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.3% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 84.4% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 15.6% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 84.4% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 15.6% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 84.4% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 15.6% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

- El 100% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 91.1% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 8.9% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.1% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.7, en una escala del 1 al 5.
- El 8.9% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 85.4% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 14.6% de la población que tiene nivel contractual entre 36 - 39, que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.4 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Puesto.

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable puesto, teniendo como rangos los siguientes: analista, apoyo administrativo, coordinador/jefe de departamento, oficinista y superintendente; (ver anexo 5)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que el Puesto es de Analista

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 100% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 38.2% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 61.8% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 91.2% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 70.6% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 29.4% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.4 en una escala del 1 al 5.
- El 97.1% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 2.9% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 97.1% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 2.9% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.

- El 88.2% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 11.8% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 88.2% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 11.8% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 88.2% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.8% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 97.1% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 2.9% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.2% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 91.2% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 65.5% de la población que ostenta el puesto de analista y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 34.5% de la población que ostenta el puesto de analista y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que el Puesto es de Apoyo Administrativo

- El 97.6% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 2.4% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 39% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 61% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 95.1% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 4.9% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 87.8% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 12.2% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.6 en una escala del 1 al 5.
- El 85.4% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 14.6% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 85.4% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 14.6% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 97.6% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 2.4% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 85.4% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 14.6% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 85.4% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.2, en una escala del 1 al 5.
- El 14.6% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 61.1% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 38.9% de la población que ostenta el puesto de apoyo administrativo y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que el Puesto es de Coordinador / Jefe Departamento

- El 100% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 35.1% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 64.9% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 94.6% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 5.4% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 75.7% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 24.3% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 3.8 en una escala del 1 al 5.
- El 89.2% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 10.8% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 89.2% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 10.8% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.9% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 8.1% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 91.9% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 8.1% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.9% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 8.1% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 94.6% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 5.4% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 94.6% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 5.4% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 78.8% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 21.2% de la población que ostenta el puesto de coordinador/jefe departamento y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que el Puesto es de Oficinista

- El 92.3% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 7.7% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 7.7% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 92.3% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 84.6% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5; en una escala del 1 al 5.
- El 15.4% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 76.9% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 23.1% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.7 en una escala del 1 al 5.
- El 61.5% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 38.5% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 61.5% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 38.5% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 76.9% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 23.1% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.

- El 76.9% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 23.1% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 76.9% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 23.1% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento que hace éste a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 84.6% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que éste es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 15.4% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 92.3% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 7.7% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 92.3% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.3, en una escala del 1 al 5.

TESTIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 7.7% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 69.2% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 30.8% de la población que ostenta el puesto de Oficinista y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que el Puesto es de Superintendente

- El 90.9% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 9.1% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 80% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 20% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4 en una escala del 1 al 5.
- El 90.9% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.

- El 9.1% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.9% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 9.1% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 72.7% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 27.3% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 72.7% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 27.3% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 72.7% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 27.3% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 100% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.2, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que ostenta el puesto de Superintendente y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.5 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Escolaridad.

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable Escolaridad, teniendo como rangos los siguientes: carrera técnica, licenciatura, maestría, preparatoria y secundaria; (ver anexo 6)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Cursó Carrera Técnica

- El 100% de la población que cursó carrera técnica y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 44.8% de la población que cursó carrera técnica y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 55.2% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó carrera técnica y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

- El 79.3% de la población que cursó carrera técnica y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 20.7% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.7 en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que cursó carrera técnica y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que cursó carrera técnica y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 96.6% de la población que cursó carrera técnica y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 3.4% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 96.6% de la población que cursó carrera técnica y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 3.4% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 96.6% de la población que cursó carrera técnica y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 3.4% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.1% de la población que cursó carrera técnica y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.9% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que cursó carrera técnica y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que cursó carrera técnica y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.3, en una escala del 1 al 5.
- El 65.4% de la población que cursó carrera técnica y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 34.6% de la población que cursó carrera técnica y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Cursó Licenciatura

- El 97% de la población que cursó licenciatura y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 3% de la población que cursó licenciatura y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 28.8% de la población que cursó licenciatura y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 71.2% de la población que cursó licenciatura y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 95.5% de la población que cursó licenciatura y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 4.5% de la población que cursó licenciatura y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 72.3% de la población que cursó licenciatura y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 27.7% de la población que cursó licenciatura y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4 en una escala del 1 al 5.
- El 89.4% de la población que cursó licenciatura y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 10.6% de la población que cursó licenciatura y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.

- El 89.4% de la población que cursó licenciatura y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 10.6% de la población que cursó licenciatura y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 92.4% de la población que cursó licenciatura y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 7.6% de la población que cursó licenciatura y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 92.4% de la población que cursó licenciatura y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 7.6% de la población que cursó licenciatura y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 92.4% de la población que cursó licenciatura y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 7.6% de la población que cursó licenciatura y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó licenciatura y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 95.5% de la población que cursó licenciatura y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.

- El 4.5% de la población que cursó licenciatura y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.5% de la población que cursó licenciatura y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 4.5% de la población que cursó licenciatura y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.7, en una escala del 1 al 5.
- El 74.6% de la población que cursó licenciatura y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 25.4% de la población que cursó licenciatura y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Cursó Maestría

- El 88.9% de la población que cursó maestría y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que cursó maestría y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que cursó maestría y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que cursó maestría y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó maestría y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 77.8% de la población que cursó maestría y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 22.2% de la población que cursó maestría y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4 en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó maestría y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó maestría y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que cursó maestría y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 33.3% de la población que cursó maestría y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que cursó maestría y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 33.3% de la población que cursó maestría y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que cursó maestría y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 33.3% de la población que cursó maestría y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.

- El 100% de la población que cursó maestría y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó maestría y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó maestría y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó maestría y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó maestría y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Cursó Preparatoria

- El 100 % de la población que cursó preparatoria y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 30% de la población que cursó preparatoria y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 70% de la población que cursó preparatoria y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 80% de la población que cursó preparatoria y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 20% de la población que cursó preparatoria y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

- El 90% de la población que cursó preparatoria y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 10% de la población que cursó preparatoria y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 5 en una escala del 1 al 5.
- El 80% de la población que cursó preparatoria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 20% de la población que cursó preparatoria y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 80% de la población que cursó preparatoria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 20% de la población que cursó preparatoria y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 86.7% de la población que cursó preparatoria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 13.3% de la población que cursó preparatoria y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 86.7% de la población que cursó preparatoria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 13.3% de la población que cursó preparatoria y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

- El 86.7% de la población que cursó preparatoria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 13.3% de la población que cursó preparatoria y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 93.3% de la población que cursó preparatoria y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que cursó preparatoria y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que cursó preparatoria y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que cursó preparatoria y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que cursó preparatoria y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que cursó preparatoria y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 70.4% de la población que cursó preparatoria y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 29.6% de la población que cursó preparatoria y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

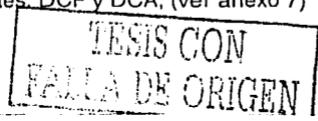
Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Cursó Secundaria

- El 100% de la población que cursó secundaria y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó secundaria y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó secundaria y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó secundaria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.0, en una escala del 1 al 5.

- El 100% de la población que cursó secundaria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó secundaria y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que cursó secundaria y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que cursó secundaria y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 1, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.6 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Dependencia.

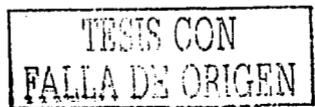
A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable Dependencia, teniendo como rangos los siguientes: DCF y DCA; (ver anexo 7)



Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población por Dependencia de Trabajo

- El 96.7 % de la población que depende de la DCA y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 3.3% de la población que depende de la DCA y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 28.6 % de la población que depende de la DCA y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 71.4 % de la población que depende de la DCA y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 94.5% de la población que depende de la DCA y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 5.5% de la población que depende de la DCA y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 78% de la población que depende de la DCA y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 22% de la población que depende de la DCA y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3 en una escala del 1 al 5.
- El 85.7% de la población que depende de la DCA y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 14.3% de la población que depende de la DCA y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.

- El 85.7% de la población que depende de la DCA y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 14.3% de la población que depende de la DCA y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 89% de la población que depende de la DCA y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 11% de la población que depende de la DCA y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 89% de la población que depende de la DCA y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 11% de la población que depende de la DCA y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 89% de la población que depende de la DCA y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 11% de la población que depende de la DCA y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 96.7% de la población que depende de la DCA y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 3.3% de la población que depende de la DCA y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.



- El 93.4% de la población que depende de la DCA y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 6.6% de la población que depende de la DCA y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.4% de la población que depende de la DCA y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 6.6% de la población que depende de la DCA y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 73.1% de la población que depende de la DCA y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 26.9% de la población que depende de la DCA y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población por Dependencia de Trabajo

- El 100 % de la población que depende de la DCF y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 37.8 % de la población que depende de la DCF y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 62.2 % de la población que depende de la DCF y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 91.1% de la población que depende de la DCF y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 8.9 % de la población que depende de la DCF y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 79.5% de la población que depende de la DCF y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 20.5% de la población que depende de la DCF y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 91.1% de la población que depende de la DCF y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 8.9% de la población que depende de la DCF y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 91.1% de la población que depende de la DCF y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 8.9% de la población que depende de la DCF y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 93.3% de la población que depende de la DCF y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que depende de la DCF y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 2.7, en una escala del 1 al 5.
- El 93.3% de la población que depende de la DCF y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 6.7% de la población que depende de la DCF y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 2.3, en una escala del 1 al 5.
- El 93.3% de la población que depende de la DCF y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que depende de la DCF y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 97.8 % de la población que depende de la DCF y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 2.2% de la población que depende de la DCF y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 86.7% de la población que depende de la DCF y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 13.3% de la población que depende de la DCF y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 86.7% de la población que depende de la DCF y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.5, en una escala del 1 al 5.
- El 13.3% de la población que depende de la DCF y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.

- El 64.3% de la población que depende de la DCF y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 35.7% de la población que depende de la DCF y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.7 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Régimen Contractual.

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable Régimen Contractual, teniendo como rangos los siguientes: Confianza y Sindicalizado; (ver anexo 8)

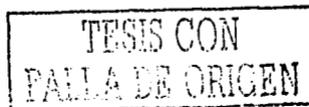
Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población del Régimen de Confianza

- El 99% de la población del régimen de confianza que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 1% de la población del régimen de confianza que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 37.5% de la población del régimen de confianza que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 62.5% de la población del régimen de confianza que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 94.2% de la población del régimen de confianza que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 5.8% de la población del régimen de confianza que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 76.7% de la población del régimen de confianza que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

- El 23.3% de la población del régimen de confianza que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población del régimen de confianza que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 9.6% de la población del régimen de confianza que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población del régimen de confianza que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 9.6% de la población del régimen de confianza que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población del régimen de confianza que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 9.6% de la población del régimen de confianza que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población del régimen de confianza que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.6% de la población del régimen de confianza que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 90.4% de la población del régimen de confianza que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 9.6% de la población del régimen de confianza que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 99% de la población del régimen de confianza que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 1% de la población del régimen de confianza que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 91.3% de la población del régimen de confianza que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 8.7% de la población del régimen de confianza que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 91.3% de la población del régimen de confianza que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 8.7% de la población del régimen de confianza que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 70.7% de la población del régimen de confianza que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 29.3% de la población del régimen de confianza que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población del Régimen de Sindicalizado



- El 93.7% de la población del régimen sindicalizado que conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población del régimen sindicalizado que no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población del régimen sindicalizado que conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población del régimen sindicalizado que conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.4% de la población del régimen sindicalizado que no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 84.4% de la población del régimen sindicalizado que conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 15.6% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 78.1% de la población del régimen sindicalizado que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 21.9 % de la población del régimen sindicalizado que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 78.1% de la población del régimen sindicalizado que conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 21.9% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población del régimen sindicalizado que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 9.4% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población del régimen sindicalizado que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.4% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población del régimen sindicalizado que conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 9.4% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población del régimen sindicalizado que conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 9.4% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población del régimen sindicalizado que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.

- El 9.4% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población del régimen sindicalizado que conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.4% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.7, en una escala del 1 al 5.
- El 67.9% de la población del régimen sindicalizado que conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 32.1% de la población del régimen sindicalizado que no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.8 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Antigüedad en la Empresa

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable Antigüedad en la Empresa, teniendo como rangos los siguientes: 1-10, 11-21, 22-30 y 31 en adelante; (ver anexo 9)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tiene en la Empresa Antigüedad de 1-10 Años

- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 19% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 81% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 81% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 19% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 3.8 en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 4.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 1, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 1, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.1, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.

- El 65% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 35% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 1 - 10 años y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tiene en la Empresa Antigüedad de 11-21 Años

- El 96.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 3.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 30.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 69.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 91% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 76.6% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 23.4% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 85.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 14.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 85.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 14.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 91% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 91% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 91% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.

- El 97.4% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 2.6% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.7, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 68.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 31.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 11 – 21 años y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tiene en la Empresa Antigüedad de 22-30 Años

- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 39.4% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 60.6% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 6.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 78.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 21.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 84.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 15.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 84.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 15.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 12.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 87.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 12.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 12.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 90.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 9.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.9% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 9.1% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 77.8% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 22.2% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 22 – 30 años y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tiene en la Empresa Antigüedad de 31 en Adelante

- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 50% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 75% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 75% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 25% de la población que tiene una antigüedad en la Empresa de 31 años en adelante y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.9 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Antigüedad en el Puesto

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable Antigüedad en el Puesto, teniendo como rangos los siguientes: 1-3, 4-6 y 7 en adelante; (ver anexo 10)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tiene en la Empresa Antigüedad en el Puesto de 1 – 3 Años

- El 100% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 28.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 71.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 96.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 3.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 84.4% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 15.6% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2 en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 6.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 96.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 3.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

- El 6.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.7, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 70% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 30% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 1 - 3 años y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tiene en la Empresa Antigüedad en el Puesto de 4 - 6 Años

- El 93.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 26.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 73.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.

- El 93.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 68.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 31.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.4 en una escala del 1 al 5.
- El 82.2% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 17.8% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 82.2% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 17.8% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.

- El 88.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 95.6% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 4.4% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.6% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 4.4% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.6% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.

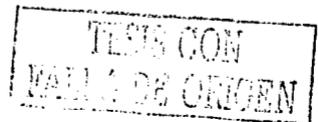
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 4.4% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 61.5% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 38.5% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 4 - 6 años y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tiene en la Empresa Antigüedad en el Puesto de 7 Años en Adelante

- El 100% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 37.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 62.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 91.5% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 8.5% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 82.8% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.

- El 17.2% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.1 en una escala del 1 al 5.
- El 88.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 11.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 88.1% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.9% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 89.8% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 10.2% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 89.8% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 10.2% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.



- El 89.8% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 10.2% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 98.3% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 1.7% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 86.4% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 13.6% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 86.4% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 13.6% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.

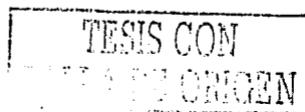
- El 76.5% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 23.5% de la población que tiene una antigüedad en el puesto de 7 años en adelante y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.10 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Años Registrando en SAP

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable Años Registrando en SAP, teniendo como rangos los siguientes: 1-3, 4-5 y menos de 1 año; (ver anexo 11)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tienen Registrando SAP de 1 – 3 Años

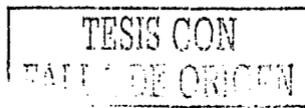
- El 95.3% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 4.7% de la población que tiene 1 – 3 años registrando SAP y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 34.4% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 65.6% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 79.7% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.



- El 20.3% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.3 en una escala del 1 al 5.
- El 82.8% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 17.2% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 82.8% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 17.2% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 89.1% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 10.9% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 89.1% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 10.9% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 89.1% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 10.9% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 98.4% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 1.6% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 85.9% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 14.1% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 85.9% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 14.1% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 70.9% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 29.1% de la población que tiene 1 - 3 años registrando SAP y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tienen Registrando SAP de 4 - 5 Años



- El 100% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 30.2% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 69.8% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 93.7% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 6.3% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 75.8% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 24.2% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2 en una escala del 1 al 5.
- El 92.1% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 7.9% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 92.1% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 7.9% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.

- El 92.1% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 7.9% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 92.1% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 7.9% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 92.1% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 7.9% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 96.8% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 3.2% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 95.2% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 1.7, en una escala del 1 al 5.
- El 69.6% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 30.4% de la población que tiene 4 - 5 años registrando SAP y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tienen Registrando SAP Menos de Un Año

- El 100% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 22.2% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 77.8% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.

- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4 en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 1, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 1, en una escala del 1 al 5.
- El 88.9% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 11.1% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 100% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 33.3% de la población que tiene menos de un año registrando SAP y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.3, en una escala del 1 al 5.

4.6.2.11 Opinión Según la Variable Sociodemográfica Horas de Registro en SAP

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable Horas de Registro en SAP, teniendo como rangos los siguientes: 1-3, 4-6 y menos de 1 hora; (ver anexo 12)

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tienen Registrando SAP De 1 – 3 Horas

- El 96.6% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 3.4% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 32.8% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 67.2% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 91.4% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 8.6% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 82.8% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 17.2% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2 en una escala del 1 al 5.
- El 84.5% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 15.5% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 84.5% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 15.5% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 89.7% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 10.3% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 96.6% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 3.4% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.9% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.

- El 12.1% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 87.9% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 12.1% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 71.2% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 28.8% de la población que tiene de 1 - 3 horas registrando SAP y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tienen Registrando SAP De 4 - 6 Horas

- El 100% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 27.1% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 72.9% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 95.8% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
DEL ORIGEN

- El 4.2% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 76.6% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 23.4% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.5 en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 87.5% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 12.5% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.8% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 4.2% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.8% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.

- El 4.2% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.8% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 4.2% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 97.9% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 2.1% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.8% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 4.2% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 95.8% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.9, en una escala del 1 al 5.
- El 4.2% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 3, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 69.8% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 30.2% de la población que tiene de 4 - 6 horas registrando SAP y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de Opinión por Indicador de la Población que Tienen Registrando SAP Menos de 1 Hora

- El 96.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk evalúa su eficiencia con un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 3.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce la facilidad de comunicarse por teléfono a Help Desk, evalúa su eficiencia con un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 36.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 63.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el horario de atención de Help Desk lo califica con un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 93.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce los requisitos solicitados para levantar un reporte considera que son suficientes en un promedio de 2.5, en una escala del 1 al 5.
- El 73.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 26.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el servicio de Help Desk, considera que cuando su problema no es resuelto por esa oficina, éstos se canalizan adecuadamente en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.

- El 93.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que ésta le atiende amablemente en un promedio de 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 93.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 6.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona la operadora de Help Desk, opina que las instrucciones de ésta son claras en un promedio de 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, evalúa su eficiencia en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes en un promedio de 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el tipo de asistencia que le proporciona el técnico de Help Desk, considera que es adecuado el seguimiento a sus reportes en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.

- El 96.7% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 3.3% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el objetivo principal de Help Desk, considera que esta organización responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP, en un promedio de 4, en una escala del 1 al 5.
- El 90% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 10% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que la paquetería de cómputo instalada está actualizada en un promedio de 5, en una escala del 1 al 5.
- El 90% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 10% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas, estima que las fallas en los programas de cómputo no son frecuentes en un promedio de 2, en una escala del 1 al 5.
- El 68% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 32% de la población que tiene menos de 1 hora registrando SAP y no conoce el servicio que proporciona Help Desk a las impresoras, considera que el servicio es adecuado en un promedio de 3.6, en una escala del 1 al 5.

4.6.3 Resultados Finales

A continuación se presentan los resultados finales que arrojó el estudio de opinión pública, a partir de la población total y de cada una de las categorías sociodemográficas:

Se tenía como hipótesis alternativa que los Usuarios Operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, tenían un **conocimiento** del 89% respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que el conocimiento de este servicio es del 84.39%.

Se tenía como hipótesis nula que no se sabía la **opinión** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que la opinión que se tiene del servicio proporcionado por Help Desk, es del 4.25 de promedio, en una escala del 1 al 5.

Se tenía como hipótesis alternativa que el sexo determina en un 68% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que el sexo determina el conocimiento en un 84.50%.

Se tenía como hipótesis alternativa que el sexo determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3 ahora sabemos que el sexo determina en un 4.3 el promedio de **opinión**.

Se tenía como hipótesis alternativa que la edad determina en un 83% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que la edad determina el conocimiento en un 84.97%.

Se tenía como hipótesis alternativa que la edad determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la edad determina en un 4.2 el promedio de **opinión**.

Se tenía como hipótesis alternativa que la posición económica determina en un 84% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición económica determina el conocimiento en un 83.4%.

Se tenía como hipótesis alternativa que la posición económica determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición económica determina en un 4.3 el promedio de **opinión**.

Se tenía como hipótesis alternativas que la posición social determina en un 67% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición social determina el conocimiento en un 84.12%.

Se tenía como hipótesis alternativa que la posición social determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición social determina en un 4.2 el promedio de **opinión**.

290-A

CONCLUSIONES

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CONCLUSIONES

En la presente investigación se ofrecen cuatro tipos de conclusiones: teóricas, metodológicas, técnicas y temáticas.

Conclusiones Teóricas:

1.- La teoría general de sistemas aportó el análisis sistémico para el objeto de investigación en el marco de la comunicación; es decir permitió ubicar a la opinión pública y a Petróleos Mexicanos sistemáticamente.

2.- Se concluye que la opinión pública es un subsistema del sistema comunicativo porque cumple con los parámetros establecidos en cuanto a identificación, relación y selección de los componentes, por lo tanto el Sistema de Opinión Pública es un Subsistema del Sistema Comunicativo ya que comparte con él sus elementos estructurales.

3.- La opinión pública tiene su campo de acción en cuanto a que se desenvuelve en las siguientes temáticas.

- Sobre vivencia del grupo social
- La producción de bienes materiales e inmateriales
- La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de comunicación) masiva y bienes
- El estado
- La cultura

4.- Se concluye que la naturaleza de la opinión pública ha existido como fenómeno desde las épocas más primitivas de la historia y tiene su base en la comunicación.

Conclusiones Metodológicas

La hipótesis general de carácter nulo y las hipótesis alternativas permitieron la definición de la tabla de especificaciones.

Para la construcción de la Tabla de Especificaciones se estableció la relación entre la teoría general de sistemas, naturaleza de la opinión pública y el objeto de estudio.

La tabla de especificaciones sirvió para operacionalizar el concepto de conocimiento, de opinión y variables demográficas; para elaboración de un diagrama de arboreación, una lista de equivalencias entre los indicadores y los reactivos y la construcción de un cuestionario piloto.

Se concluye que el procedimiento de la prueba piloto sirvió para identificar posibles errores en la pertinencia de los sujetos a encuestar, el levantamiento de datos y los reactivos del cuestionario final.

El método de análisis que se empleó es cuantitativo.

Conclusiones Técnicas

El procedimiento del levantamiento de datos sirvió para comprender las características de la población, el tipo de levantamiento de datos, criterios de recolección de información y el reporte del levantamiento de datos, en donde se definió:

- El tamaño del universo o población para obtener el tamaño de la muestra

En esta investigación el tipo del levantamiento de datos fue muestra probabilística simple convalidada.

Para el cruce de datos se empleó como herramienta técnica tablas dinámicas en excel 2000 para cuantificar los resultados, esto permitió el cruce de datos entre indicadores y las variables sociodemográficas. Las categorías y las variables sociodemográficas sirvieron para probar y disprobar las hipótesis alternativas, tomando en consideración como variables dependientes el conocimiento y la opinión, y como variable independiente las características sociodemográficas de la población.

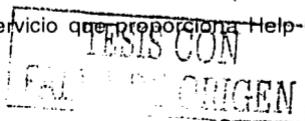
Conclusiones Temáticas.

En las conclusiones temáticas se da cuenta de las hipótesis planteadas, de la condición del conocimiento de los usuarios operativos, así como de la opinión de cada categoría sociodemográfica: sexo, edad, posición económica y posición social, las cuales se describen a continuación:

Se tenía como hipótesis alternativa que los Usuarios Operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, tenían un **conocimiento** del 89% respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que el conocimiento de este servicio es del 84.39%.

Se tenía como hipótesis nula que no se sabía la **opinión** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que la opinión que se tiene del servicio proporcionado por Help Desk, es del 4.25 de promedio, en una escala del 1 al 5.

Se tenía como hipótesis alternativa que el sexo determina en un 68% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help-Desk



para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que el sexo determina el conocimiento en un 84.50%.

Se tenía como hipótesis alternativa que el sexo determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3 ahora sabemos que el sexo determina en un 4.3 el promedio de **opinión**.

Se tenía como hipótesis alternativa que la edad determina en un 83% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3, ahora sabemos que la edad determina el conocimiento en un 84.97%.

Se tenía como hipótesis alternativa que la edad determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la edad determina en un 4.2 el promedio de **opinión**.

Se tenía como hipótesis alternativa que la posición económica determina en un 84% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición económica determina el conocimiento en un 83.4%.

Se tenía como hipótesis alternativa que la posición económica determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información

Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición económica determina en un 4.3 el promedio de **opinión**.

Se tenía como hipótesis alternativas que la posición social determina en un 67% el **conocimiento** de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición social determina el conocimiento en un 84.12%.

Se tenía como hipótesis alternativa que la posición social determina en un 3.6 el promedio de la **opinión**, de los usuarios operativos de la Dirección Corporativa de Administración y de Finanzas, respecto del servicio que proporciona Help Desk para la operación del Sistema Integral de Información Financiera SIIF SAP R/3; ahora sabemos que la posición social determina en un 4.2 el promedio de **opinión**.

TESIS CON
FALTA DE ORIGEN

BIBLIOGRAFÍA

TESIS CON
FALLA EN ORIGEN

PAGINACIÓN DISCONTINUA

Bibliografía

1. Martín Serrano Manuel. "La Mediación Social", Editorial Akal Editor, España Madrid.
2. Martín Serrano, Manuel. "La Producción Social de la Comunicación", Editorial Alianza, México 1994.
3. Martín Serrano, Manuel. Piñuel Raigada, José Luis. García Sanz, Jesús. Arias Fernández, María Antonia. "Teoría de la Comunicación. I Epistemología y Análisis de la Referencia". UNAM, ENEP-Acatlán. México, 1995.
4. Gallo Romo, Olga "La Ontología Comunicativa de la Opinión Pública", Apuntes de Tesis para Obtener Maestría, Facultad de Ciencias Políticas, ENEP, Acatlán.
5. Jacobo Rousseau, Juan "El Contrato Social". Ed. Porrúa. México 2000.
6. Enciclopedia de México, tomo 4. Ed. Especial para Enciclopedia Británica, Cd. de México, 1993.
7. Enciclopedia Microsoft Encarta 99. "República de Roma".
8. Enciclopedia Británica. "Renacimiento" Hispánica. p.298.
9. López Romo, Heriberto. La Metodología de la Encuesta, en Galindo Cáceres, Jesús (coord.).Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación. México: CONACULTA-Addison Wesley Longman, 1998.
10. García Ferrando, Manuel. Introducción a la Estadística en Sociología. España: Alianza Universidad Textos, 1989.
11. López Ocampo, Patricia. La Opinión Pública: un Enfoque Mediacional. México: UNAM – Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Tesis de licenciatura, 1996.
12. Cea D'Ancona, Ma. Ángeles. Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. España: Síntesis, 1998.
13. -Glauss Gene V. y Stanley Julian C. Métodos Estadísticos Aplicados a las Ciencias Sociales. México: Prentice Hall Hispanoamericana, 1994.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

14. Hernández Sampieri Roberto, et al. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill Interamericana de México, 1993.
15. Rojas Soriano, Raúl. Guía para Realizar Investigaciones Sociales. México: Plaza y Valdés, 1992.
16. Vázquez Zoraida Josefina y Meyer Lorenzo. México Frente a Estados Unidos (Un ensayo histórico, 1776-1993). Fondo de Cultura Económica, 1994.
17. Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo. Nuevo Enfoque de los Órganos Internos de Control. Procesos y Perspectivas Estratégicas. Noviembre de 2001
18. Petróleos Mexicanos. Manual de Organización de la Dirección Corporativa de Finanzas. Octubre de 1999.
19. Petróleos Mexicanos. Acuerdo del Director General DG/DCA/073/01 del 08-Oct-2001.
20. Petróleos Mexicanos. Acuerdo del Director General DG/DCA/200111006/01 del 31-Ago-2001.
21. Petróleos Mexicanos. Manual de Organización de la Dirección Corporativa de Seguridad Industrial y Protección Ambiental. Noviembre de 1999.
22. Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios, artículo 3º, fracciones I-IV.
23. Marco Jurídico Básico 1993.- Petróleos Mexicanos, Dirección Corporativa de Administración, Publicación a cargo de la Gerencia Jurídica y la Gerencia Corporativa de Información y Relaciones Públicas, 1ª. Impresión, noviembre de 1996, Impreso por el Instituto Mexicano del Petróleo.

Direcciones Electrónicas:

1. "Homo sapiens" Enciclopedia Microsoft® Encarta® en línea 001
<http://www.encarta.msn.es> © 1997-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
2. <http://www.encarta.msn.es/find/Concise.asp?z=1&pg=2&ti=961521958&hs=hombre+sedentario>.
3. <http://www.pemex.com>
4. <http://www.intranet.dcf.pemex.com/dcf/default.htm>
5. <http://www.intranet.pemex.com>

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Total	
Conoce			
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	4
		3	17
		4	41
		5	71
	Total		133
No Conoce			
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5	1
245-20		4	1
		5	1
	Total		3

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3
Frecuencia	133
Porcentaje %	97.8
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.7
Frecuencia	3
Porcentaje %	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Total		
Conoce				
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	2	
		2	1	
		3	3	
		4	10	
		5	27	
	Total		43	
No Conoce				
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4	1	
		5	3	
7:30 -18:00			1	2
			2	3
			3	8
8:30 - 20:00			4	17
			5	23
			2	1
			3	4
			4	11
			5	17
9:00 - 21:00			4	1
			5	2
		Total		93

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4
Frecuencia	43
Porcentaje %	31.6
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.2
Frecuencia	93
Porcentaje %	68.4

16.- ¿Qué Información le requieren para levantar un reporte?			Total
Conoce			
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	2
		2	5
		3	10
		4	25
		5	85
	Total		
No Conoce			
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4	1
		5	3
Lugar de ubicación		1	1
		2	1
		3	1
	5	2	
Total			9

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5
Frecuencia	127
Porcentaje %	93.4
No Conoce	
Promedio de Opinión	3.9
Frecuencia	9
Porcentaje %	6.6

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?			Total
Conoce			
Help Desk	19.- Cuando su problema no pueda ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	3
		2	4
		3	11
		4	31
		5	57
Total			106
No Conoce			
Cómputo Cliente	19.- Cuando su problema no pueda ser resuelto en Help Desk, ésta ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2	1
Indico		3	3
Sistemas		4	3
		5	4
Soporte Técnico		4	2
	5	4	
Total			29

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados	135
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3
Frecuencia	106
Porcentaje %	78.5
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.2
Frecuencia	29
Porcentaje %	21.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?			Total
No Conoce			
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	2
		3	5
		4	20
		5	92
		Total	
No Conoce			
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4	1
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		5	11
		4	1
		5	4
Total			17

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7
Frecuencia	119
Porcentaje %	87.5
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.9
Frecuencia	17
Porcentaje %	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Total		
Conoce				
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	4	
		3	7	
		4	38	
		5	70	
		Total		119
No Conoce				
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1	
		4	1	
		5	10	
		3	2	
		Total		17
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	4	1	
		5	2	
		Total		17

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5
Frecuencia	119
Porcentaje %	87.5
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.5
Frecuencia	17
Porcentaje %	12.5

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?			Total
Conoce			
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1
		2	2
		3	11
		4	44
		5	65
Total			123
No Conoce			
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2	1
		4	2
		5	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		1	1
		4	2
		5	2
Parametrizar funcionalidades de SAP		3	1
		4	1
		5	2
Total			13

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4
Frecuencia	123
Porcentaje %	90.4
No Conoce	
Promedio de Opinión	3.9
Frecuencia	13
Porcentaje %	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?			Total
Conoce			
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2	2
		3	17
		4	44
		5	60
		Total	
No Conoce			
Actualizar la base de datos	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1
		5	2
		3	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		1	1
		5	4
		1	1
Parametrizar funcionalidades de SAP		5	3
		Total	

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACION GENERAL DE OPINION

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3
Frecuencia	123
Porcentaje %	90.4
No Conoce	
Promedio de Opinión	3.9
Frecuencia	13
Porcentaje %	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Total	
Conoce			
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	26.- En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1
		2	4
		3	13
		4	41
		5	64
	Total	123	
No Conoce			
Actualizar la base de datos	26.- En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		4	2
		5	1
Parametrizar funcionalidades de SAP		2	1
		5	4
		2	1
Total	13		

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3
Frecuencia	123
Porcentaje %	90.4
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.1
Frecuencia	13
Porcentaje %	9.6

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Total	
Conoce			
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	8
		3	8
		4	47
		5	69
Total			132
No Conoce			
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5	2
Parametrizar SAP		4	1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5	1
Total			4

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3
Frecuencia	132
Porcentaje %	97.1
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.0
Frecuencia	4
Porcentaje %	2.9

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Total	
Conoce			
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1	2
		2	8
		3	7
		4	35
		5	72
Total			124
No Conoce			
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3	1
		4	1
		5	7
		5	3
Desarrollo			
Total			12

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3
Frecuencia	124
Porcentaje %	91.2
No Conoce	
Promedio de Opinión	4.8
Frecuencia	12
Porcentaje %	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?			Total
Conoce			
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	33
		2	15
		3	25
		4	38
		5	13
Total			124
No Conoce			
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	3
		3	3
		4	1
		5	2
		3	1
Desarrollo		4	1
		5	1
		5	1
Total			12

Total de Sujetos Encuestados	136
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	2.9
Frecuencia	124
Porcentaje %	91.2
No Conoce	
Promedio de Opinión	3.2
Frecuencia	12
Porcentaje %	8.8

INFORMACIÓN GENERAL DE OPINIÓN

			Total
32.-Help Desk atiende problemas en su Impresora ¿cuándo?			
Conoce			
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	5
		2	3
		3	11
		4	31
		5	34
Total			84
No Conoce			
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1
		2	1
		3	3
		4	4
		5	7
No enciende		5	1
No es compatible con su equipo de cómputo		1	1
		3	2
		4	6
Se debe sustituir		5	3
		1	1
		4	5
Total		5	1
Total			36

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados	120
Conoce	
Promedio de Opinión por Reactivo	4.0
Frecuencia	84
Porcentaje %	70.0
No Conoce	
Promedio de Opinión	3.9
Frecuencia	36
Porcentaje %	30.0

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	

Conoce

277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	2	2	4
		3	7	10	17
		4	11	30	41
		5	37	34	71
	Total		57	76	133

No Conoce

293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5		1	1
		4		1	1
		5		1	1
Total				3	3

Total de Sujetos Encuestados	57	76	133
------------------------------	----	----	-----

Conoce

Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.3	4.3
Frecuencia	57	76	133
Porcentaje %	100	96.2	97.8

No Conoce

Promedio de Opinión	0.0	4.7	4.7
Frecuencia	0	3	3
Porcentaje %	0	3.8	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	

Conoce

8 00 - 20 00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	2		2
		2	1		1
		3	1	2	3
		4	7	8	10
		5	14	13	27
Total			20	23	43

No Conoce

7 00 - 20 30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4	1		1
		5	1	2	3
7 30 - 16 00		1		2	2
		2	2	1	3
8 30 - 20 00		3	2	6	8
		4	8	9	17
		5	4	14	23
9 00 - 21 00		2		1	1
		3	2	2	4
		4	4	7	11
Total	5	7	10	17	
	4	1		1	
	5		2	2	
Total			37	56	93

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.5	4.4
Frecuencia	20	23	43
Porcentaje %	35.1	29.1	31.6
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.2	4.2	4.2
Frecuencia	37	56	93
Porcentaje %	64.9	70.9	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Conoce					
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1		2	2
		2	2	3	5
		3	5	5	10
		4	9	16	25
		5	38	47	85
		Total		54	73
No Conoce					
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4	1		1
		5	1	2	3
Lugar de ubicación		1		1	1
		2	1		1
		3		1	1
		5		2	2
Total		3	6	9	

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.4	4.5
Frecuencia	54	73	127
Porcentaje %	94.7	92.4	93.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	3.7	4.0	3.9
Frecuencia	3	6	9
Porcentaje %	5.3	7.6	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Sexo		Total		
		Femenino	Masculino			
Conoce						
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿analiza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	1	2	3	
		2		3	1	4
		3		5	6	11
		4		10	21	31
		5		28	29	57
Total			47	59	106	
No Conoce						
Cómputo Cliente				1	1	
Indico	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿analiza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2		3	3	
		3		1	2	3
		4		1	3	4
		5		1	2	2
Sistemas		4		1	4	
		5		5	3	8
		4		1	3	4
Soporte Técnico		5		1	4	
				9	20	29

Un sujeto no usa el servicio	Total de Sujetos Encuestados		56	79	135
	Conoce				
	Promedio de Opinión por Reactivo		4.3	4.3	4.3
	Frecuencia		47	59	106
	Porcentaje %		83.9	74.7	78.5
	No Conoce				
	Promedio de Opinión		4.3	4.2	4.2
	Frecuencia		9	20	29
	Porcentaje %		16.1	25.3	21.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
No Conoce					
Asigna numero de reporte y area que lo atendera	21.- En su opinion ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	1	1	2
		3	1	4	5
		4	7	18	20
		5	47	45	92
		Total		51	68
No Conoce					
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinion ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4	1		1
		5	4	7	11
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		4		1	1
		5	1	3	4
		Total		6	11

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.9	4.6	4.7
Frecuencia	51	68	119
Porcentaje %	89.5	86.1	87.5
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.8	4.9	4.9
Frecuencia	6	11	17
Porcentaje %	10.5	13.9	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Conoce					
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	2	2	4
		3	3	4	7
		4	12	26	38
		5	34	36	70
		Total	51	68	119
No Conoce					
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1	1	1
		4	1	1	1
		5	4	6	10
Proporciona Informes sobre los problemas recurrentes	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1	1	2
		4	1	1	1
		5	2	2	2
Total		6	11	17	

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.4	4.5
Frecuencia	51	68	119
Porcentaje %	89.5	86.1	87.5
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.5	4.5	4.5
Frecuencia	6	11	17
Porcentaje %	10.5	13.9	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Conoce				
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1	2
		2	2	4
		3	2	5
		4	17	21
		5	31	36
Total		53	70	123
No Conoce				
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2		2
		4		4
		5	1	6
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		1	1	2
		4	2	6
	5	2	7	
Parametrizar funcionalidades de SAP	3	1	4	
	4	1	5	
	5	2	7	
Total		4	9	13

Total de Sujetos Encuestados				57	79	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo				4.4	4.4	4.4
Frecuencia				53	70	123
Porcentaje %				93.0	88.6	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión				3.3	4.2	3.9
Frecuencia				4	9	13
Porcentaje %				7.0	11.4	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Conoce				
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2	1	3
		3	8	11
		4	15	19
		5	29	34
		Total		53
No Conoce				
Actualizar la base de datos	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1		1
		5	1	6
		3		3
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		1	1	2
		5	4	9
	1	1	2	
Parametrizar funcionalidades de SAP	5	1	6	
	Total		4	9

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.3	4.3
Frecuencia	53	70	123
Porcentaje %	93.0	88.6	90.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	3.0	4.3	3.9
Frecuencia	4	9	13
Porcentaje %	7.0	11.4	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Conoce				
Aesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1	1
		2	3	1
		3	3	10
		4	15	26
		5	31	33
	Total	53	70	123
No Conoce				
Actualizar la base de datos	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1	1
		4	2	2
		5	1	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		2	1	1
		5	4	4
Parametrizar funcionalidades de SAP	2	1	1	
	5	1	2	
Total	4	9	13	

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.3	4.3
Frecuencia	53	70	123
Porcentaje %	93.0	88.6	90.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	3.5	4.3	4.1
Frecuencia	4	9	13
Porcentaje %	7.0	11.4	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Conoce					
Darle solución a los problemas que se derivan del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	5	3	8
		3	2	6	8
		4	16	31	47
		5		37	69
	Total		55	77	132
No Conoce					
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5		2	2
Parametrizar SAP		4	1		1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5	1		1
	Total		2	2	4

Total de Sujetos Encuestados		57	79	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Respuesta		4.4	4.3	4.3
Frecuencia		55	77	132
Porcentaje %		96.5	97.5	97.1
No Conoce				
Promedio de Opinión		4.5	5.0	4.8
Frecuencia		2	2	4
Porcentaje %		3.5	2.5	2.9

29 - ¿Cual es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Conoce					
Produccion	30 - En su opinion ¿la paqueteria instalada en el equipo de computo está actualizada?	1	1	1	2
		2	3	5	8
		3	1	6	7
		4	12	23	35
		5	35	37	72
	Total		52	72	124
No Conoce					
Certificacion	30 - En su opinion ¿la paqueteria instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3		1	1
		4		1	1
		5	5	2	7
		5		3	3
Desarrollo	Total		5	7	12

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.3	4.3
Frecuencia	52	72	124
Porcentaje %	91.2	91.1	91.2
No Conoce			
Promedio de Opinión	5.0	4.6	4.8
Frecuencia	5	7	12
Porcentaje %	8.8	8.9	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Conoce					
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	16	17	33
		2	4	11	15
		3	11	14	25
		4	14	24	38
		5	7	6	13
	Total		52	72	124
No Conoce					
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	2	1	3
		3	1	2	3
		4	1		1
		5	1	1	2
		3		1	1
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	4		1	1
		5		1	1
		5		1	1
Total		5	7	12	

Total de Sujetos Encuestados	57	79	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	2.8	2.9	2.9
Frecuencia	52	72	124
Porcentaje %	91.2	91.1	91.2
No Conoce			
Promedio de Opinión	2.8	3.4	3.2
Frecuencia	5	7	12
Porcentaje %	8.8	8.9	8.8

INFORMACIÓN CRUZADA POR SEXO

32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Conoce					
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1	4	5
		2	1	2	3
		3	3	8	11
		4	7	24	31
		5	16	18	34
Total		28	56	84	
No Conoce					
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1		1
		2		1	1
		3	3		3
		4	1	3	4
		5	4	3	7
No enciende		1		1	
No es compatible con su equipo de cómputo		1	1	1	1
		3	1	1	2
		4	2	4	6
Se debe sustituir		5	2	1	3
		1		1	1
		4	3	2	5
Total		5	1	1	1
Total		19	17	36	

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados		47	73	120
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo		4.3	3.9	4.0
Frecuencia		28	56	84
Porcentaje %		59.6	76.7	70.0
No Conoce				
Promedio de Opinión		4.1	3.7	3.9
Frecuencia		19	17	36
Porcentaje %		40.4	23.3	30.0

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Edad				Total
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante	
Conoce						
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2		1	3	4
		3		4	11	2
		4	1	17	14	9
		5	3	20	36	12
		Total	4	42	64	23
No Conoce						
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4			1	1
		5		1		1
		5			1	1
293-15	Total	0	1	2	0	3

Total de Sujetos Encuestados		4	43	66	23	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo		4.8	4.3	4.3	4.4	4.3
Frecuencia		4	42	64	23	133
Porcentaje %		100	97.7	97.0	100	97.8
No Conoce						
Promedio de Opinión		0.0	5.0	4.5	0.0	4.7
Frecuencia		0	1	2	0	3
Porcentaje %		0.0	2.3	3.0	0.0	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Edad				Total
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante	
Conoce						
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1		1	1	2
		2			1	1
		3		2	1	3
		4		2	5	3
		5		10	7	10
		Total	0	15	15	13
No Conoce						
7:00 - 20:30		4		1		1
		5			2	1
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1		1	1	2
		2			3	3
		3	1	2	4	1
		4	2	7	8	17
		5		6	13	4
8:30 - 20:00		2			1	1
		3			4	4
		4		5	4	2
		5	1	6	9	1
		5			1	1
9:00 - 21:00		4				2
		5			2	2
Total		4	28	51	10	93

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	0.0	4.3	4.1	4.8	4.4
Frecuencia	0	15	15	13	43
Porcentaje %	0	34.9	22.7	56.5	31.6
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.0	4.3	4.2	4.2	4.2
Frecuencia	4	28	51	10	93
Porcentaje %	100.0	65.1	77.3	43.5	68.4

16.- ¿Qué Información le requieren para levantar un reporte?		Edad				Total	
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante		
Conoce							
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1		1	1	2	
		2	1		3	1	5
		3		3	6	1	10
		4	2	11	8	4	25
		5	1	27	44	13	85
	Total	4	42	62	19	127	
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4		1		1	
		5			3	3	
		1		1		1	
		2		1		1	
		3		1		1	
	5		1	1	2		
	Total	0	1	4	4	9	
Lugar de ubicación							

Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	3.8	4.5	4.5	4.5	4.5
Frecuencia	4	42	62	19	127
Porcentaje %	100	97.7	93.9	82.6	93.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	0.0	4.0	2.8	5.0	3.9
Frecuencia	0	1	4	4	9
Porcentaje %	0	2.3	6.1	17.4	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

		Edad				Total		
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante			
18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?								
Conoce								
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1		1	2		3	
		2			2		4	
		3	1	3	5	2		11
		4		1	11	15	4	31
		5			20	24	13	57
		Total		2	37	48	19	106
No Conoce								
Cómputo Cliente		2			1		1	
Índice	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	3		2	1		3	
		4		2	1		3	
		5			3	1		4
		4		1	1			2
Sistemas		5			3	1	4	
		4	2		5		8	
Soporte Técnico		5		1	2	1	4	
		Total		2	6	17	4	29

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados		4	43	65	23	135
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Reactivo		3.5	4.3	4.2	4.6	4.3
Frecuencia		2	37	48	19	106
Porcentaje %		50	86.0	73.8	82.6	78.5
No Conoce						
Promedio de Opinión		4.0	3.8	4.3	4.8	4.2
Frecuencia		2	6	17	4	29
Porcentaje %		50	14.0	26.2	17.4	21.9

		Edad				Total	
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante		
20.- ¿Que tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?							
Conoce							
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2			2		2
		3		2	3		5
		4		10	6		20
		5	2	28	41	21	92
		Total		3	40	55	21
No Conoce							
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4	1				1
		5		3	7	1	11
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		4			1		1
		5			3	1	4
		Total		1	3	11	2

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7	4.7	4.6	5.0	4.7
Frecuencia	3	40	55	21	119
Porcentaje %	75	93.0	83.3	91.3	87.5
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.0	5.0	4.9	5.0	4.9
Frecuencia	1	3	11	2	17
Porcentaje %	25	7.0	16.7	8.7	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Edad				Total
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante	
Conoce						
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	1	3		4
		3	2	5		7
		4	3	16	3	38
		5	21	31	18	70
	Total		3	40	55	21
No Conoce						
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3		1		1
		4	1			1
5			3	6	1	10
3				2		2
4				1		1
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	5		1	1	2	
Total		1	3	11	2	17

Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.0	4.4	4.4	4.9	4.5
Frecuencia	3	40	55	21	119
Porcentaje %	75	93.0	83.3	91.3	87.5
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.0	5.0	4.4	5.0	4.5
Frecuencia	1	3	11	2	17
Porcentaje %	25	7.0	16.7	8.7	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Edad				Total	
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante		
Conoce							
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1			1	1	
		2		1	1	2	
		3	1	4	6	11	
		4	3	15	19	44	
		5		19	32	14	65
Total			4	39	59	21	123
No Conoce							
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2		1		1	
		4		1	1	2	
		5			1	1	
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1		1		1	
		4		1	1	2	
		5			1	1	
Parametrizar funcionalidades de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	3		1		1	
		4		1		1	
		5			1	1	
Total			0	4	7	2	13

Total de Sujetos Encuestados		4	43	66	23	136
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Finalitivo		3.8	4.3	4.4	4.7	4.4
Frecuencia		4	39	59	21	123
Porcentaje %		100	90.7	89.4	91.3	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión		0.0	3.3	4.0	5.0	3.9
Frecuencia		0	4	7	2	13
Porcentaje %		0	9.3	10.6	8.7	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Edad				Total	
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante		
Conoce							
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2		1	1	2	
		3		5	11	1	17
		4	3	16	19	6	44
		5					
			1	17	24	14	60
Total			4	39	59	21	123
No Conoce							
Actualizar la base de datos	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1		1		1	
		3		1		1	
		5			2	2	
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1		1		1	
		5		1	2	1	4
		1			1		1
Parametrizar funcionalidades de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	5		1	1	3	
Total			0	4	7	2	13

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.3	4.3	4.6	4.3
Frecuencia	4	39	59	21	123
Porcentaje %	100	90.7	89.4	91.3	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	0.0	3.5	3.9	5.0	3.9
Frecuencia	0	4	7	2	13
Porcentaje %	0	9.3	10.6	8.7	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Edad				Total
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante	
Conoce						
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1			1	1
		2			4	4
		3	1	4	8	13
		4	3	14	19	41
		5		21	27	64
Total		4	39	59	21	123
No Conoce						
Actualizar la base de datos	25.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1		1		1
		4		1	1	2
		5		1		1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	2	1			1
		5	1	2	1	4
Parametrizar funcionalidades de SAP	25.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	2		1		1
		5	1	1	1	3
Total		0	4	7	2	13

Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	3.8	4.4	4.1	4.8	4.3
Frecuencia	4	39	59	21	123
Porcentaje %	100	90.7	89.4	91.3	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	0.0	4.0	3.9	5.0	4.1
Frecuencia	0	4	7	2	13
Porcentaje %	0	9.3	10.6	8.7	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Edad				Total
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante	
Conoce						
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operación de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2		4	4	8
		3	1	1	6	8
		4	3	17	18	47
		5		19	36	69
	Total		4	41	64	23
No Conoce						
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5			1	2
Parametrizar SAP		4			1	1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5			1	1
Total		0	2	2	0	4

Proveer de tecnología a las áreas que registran	Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
---	------------------------------	---	----	----	----	-----

Conoce					
Promedio de Opinión por					
Activo	3.8	4.2	4.3	4.6	4.3
Frecuencia	4	41	64	23	132
Porcentaje %	100	95.3	97.0	100.0	97.1
No Conoce					
Promedio de Opinión	0.0	4.5	5.0	0.0	4.8
Frecuencia	0	2	2	0	4
Porcentaje %	0	4.7	3.0	0.0	2.0

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Edad				Total	
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante		
Conoce							
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1		1		1	2
		2		3	5		8
		3	1	3	3		7
		4	1	12	19	3	35
		5	1	21	35	15	72
Total			3	40	62	19	124
No Conoce							
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3		1			1
		4			1		1
		5	1	2	1	3	7
		5			2	1	3
Desarrollo	Total		1	3	4	4	12

Total de Sujetos Encuestados		4	43	66	23	136
Conoce						
Procedimiento Opinión por ffectivo		4.0	4.2	4.4	4.6	4.3
Frecuencia		3	40	62	19	124
Porcentaje %		75	93.0	93.0	82.6	91.2
No Conoce						
Procedimiento Opinión		5.0	4.3	4.8	5.0	4.8
Frecuencia		1	3	4	4	12
Porcentaje %		25	7.0	6.1	17.4	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Edad				Total	
		18-28	29-39	40-50	50 en adelante		
Conoce							
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1		12	15	6	33
		2		5	8	2	15
		3	1	7	12	5	25
		4	2	10	21	5	38
		5		6	6	1	13
Total			3	40	62	19	124
No Conoce							
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1		2	1		3
		3	1		1	1	3
		4		1			1
		5				2	2
		5				1	1
Desarrollo	Total		1	3	4	4	12

INFORMACIÓN CRUZADA POR EDAD

Total de Sujetos Encuestados	4	43	66	23	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	3.7	2.8	2.9	2.6	2.9
Frecuencia	3	40	62	19	124
Porcentaje %	75	93.0	93.9	82.6	91.2
No Conoce					
Promedio de Opinión	3.0	2.0	3.3	4.0	3.2
Frecuencia	1	3	4	4	12
Porcentaje %	25	7.0	6.1	17.4	8.8

		Edad				Total		
32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?		18-28	29-39	40-50	50 en adelante			
Conoce								
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1		3	1	1	5	
		2		1	1	1	3	
		3	1	1	8	1	11	
		4	1	14	13	3	31	
		5		9	17	8	34	
		Total		2	28	40	14	84
No Conoce								
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1		1			1	
		2			1		1	
		3		1	2		3	
		4	1		3		4	
		5		2	3	2	7	
No enciende	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	5		1			1	
		1		1			1	
		3			2		2	
		4		2	3	1	6	
		5			1	2	3	
Se debe sustituir	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1				1	1	
		4		2	2	1	5	
		5			1		1	
		Total		1	9	19	7	36

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados	3	37	59	21	120
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	3.5	3.9	4.1	4.1	4.0
Frecuencia	2	28	40	14	84
Porcentaje %	67	75.7	67.8	66.7	70.0
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.0	3.4	4.0	4.1	3.9
Frecuencia	1	9	19	7	36
Porcentaje %	33	24.3	32.2	33.3	30.0

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Nivel Contractual				Total		
		18-25	26-32	33-35	36-39			
Conoce								
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2		1	2	1	4	
		3		1	8	4	17	
		4		2	12	10	17	41
		5		11	21	17	22	71
		Total		14	42	33	44	133
No Conoce								
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4		1			1	
		5					1	1
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5						
		Total		1				1
Total			2	0	0	1	3	

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
-------------------------------------	----	----	----	----	-----

Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7	4.3	4.3	4.4	4.3
Frecuencia	14	42	33	44	133
Porcentaje %	87.5	100	100	97.8	97.8

No Conoce					
Promedio de Opinión	4.5	0.0	0.0	5.0	4.7
Frecuencia	2	0	0	1	3
Porcentaje %	12.5	0.0	0.0	2.2	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Nivel Contractual				Total		
		18-25	26-32	33-35	36-39			
Conoce								
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1		2			2	
		2				1	1	
		3		2			1	3
		4		3	5	2	10	
		5		1	10	7	9	27
Total		1	17	12	14	44		
No Conoce								
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		1			1	
		5			2	1	3	
		1			1	1	2	
		2			2	1	3	
		3		3		5	8	
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		2	4	7	17	
		5		7	6	4	6	23
		2			1		1	
		3		5		1	4	
		4		1	3	5	2	11
8:30 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	5		4	3	5	17	
		4					1	
		5					2	
9:00 - 21:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4					1	
		5					2	
		Total		15	26	21	32	94

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

Total de Sujetos					
Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por					
Reactivo	5.0	4.1	4.6	4.5	4.4
Frecuencia	1	17	12	13	43
Porcentaje %	6.3	40.5	36.4	28.9	31.6
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.7	4.1	4.1	4.1	4.2
Frecuencia	15	25	21	32	93
Porcentaje %	93.8	59.5	63.6	71.1	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Nivel Contractual				Total
		18-25	26-32	33-35	36-39	
Conoce						
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1				2
		2	1	2	1	5
		3	2	4	1	10
		4		8	8	25
		5	11	23	23	65
	Total	14	37	39	43	127
No Conoce						
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4		1		5
		5		3		8
1				1	2	
2			1		3	
3			1		4	
Lugar de ubicación	5	1		1	7	
Total	2	5	0	2	9	

Total de Sujetos					
Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por					
Reactivo	4.5	4.4	4.6	4.4	4.5
Frecuencia	14	37	39	43	127
Porcentaje %	87.5	88.1	100	95.6	93.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.0	4.2	0.0	3.0	3.9
Frecuencia	2	5	0	2	9
Porcentaje %	12.5	11.9	0.0	4.4	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

		Nivel Contractual				Total	
18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		18-25	26-32	33-35	36-39		
Conoce							
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1		2		1	3
		2		1	1	2	4
		3	2	6	1	2	11
		4	1	11	8	11	31
		5					
Total		9	15	15	18	57	
No Conoce		12	35	25	34	106	

Cómputo Cliente							
Indico	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2			1		1
		3				3	3
		4		1	1	1	3
		5			2	2	4
		4	1			1	2
Sistemas		5	1	1		2	4
		4		3	4	1	8
Soporte Técnico		5	2	2			4
		Total	4	7	4	10	29

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados					
	16	42	33	44	135

Conoce					
Promedio de Opinión por					
Positivo	4.6	4.0	4.5	4.3	4.3
Frecuencia	12	35	25	34	106
Porcentaje %	75.0	83.3	75.8	77.3	78.5

No Conoce					
Promedio de Opinión					
Positivo	4.8	4.4	4.0	4.1	4.2
Frecuencia	4	7	8	10	29
Porcentaje %	25.0	16.7	24.2	22.7	21.5

		Nivel Contractual				Total	
20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		18-25	26-32	33-35	36-39		
Asigna numero de reporte y área que lo atenderá							
Asigna numero de reporte y área que lo atenderá	21 - En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2		1		1	2
		3		1	2		3
		4	1	6	5	8	20
		5	7	29	25	31	92
Total		9	34	30	42	119	
No Conoce							
Notifica falla generalizada de SAP	21 - En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4			1		1
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		5	5	1	2	3	11
		4	1				1
		5	1	4			4
Total		7	4	3	3	17	

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7	4.7	4.8	4.6	4.7
Frecuencia	9	38	30	42	119
Porcentaje %	56.3	90.5	90.9	93.3	87.5
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.9	5.0	4.7	5.0	4.9
Frecuencia	7	4	3	3	17
Porcentaje %	43.8	9.5	9.1	6.7	12.5

		Nivel Contractual				Total		
20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		18-25	26-32	33-35	36-39			
Asigna número de reporte y área que lo atenderá								
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2		1		3	4	
		3	1	3	1	2	7	
		4	2	13	11	12	38	
		5						
		Total	6	21	18	25	70	
No Conoce		9	38	30	42	119		
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3		1			1	
		4			1		1	
		5	5		2	3	10	
Proporciona Informes sobre los problemas recurrentes	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3		2			2	
		4	1				1	
		5	1	1			2	
Total		7	4	3	3	17		

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.6	4.4	4.6	4.4	4.5
Frecuencia	9	38	30	42	119
Porcentaje %	56.3	90.5	90.9	93.3	87.5
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.9	5.0	4.7	5.0	4.9
Frecuencia	7	4	3	3	17
Porcentaje %	43.8	9.5	9.1	6.7	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Nivel Contractual				Total	
		18-25	26-32	33-35	36-39		
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizada							
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1		1			1
		2				1	2
		3	1	2	4	4	11
		4	4	15	11	14	44
		5	9	20	17	19	65
Total			14	39	32	38	123
No Conoce							
Actualizar la base de datos		2				1	1
		4		1			2
		5				1	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1		1			1
		4				2	2
		5		1		1	2
Parametrizar funcionalidades de SAP		3			1		1
		4	1				1
		5	1			1	2
Total			2	3	1	7	13

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
-------------------------------------	----	----	----	----	-----

Conoce					
Promedio de Opinion por Inactivo	4.6	4.3	4.4	4.3	4.4
Frecuencia	14	39	32	38	123
Porcentaje %	87.5	92.9	97.0	84.4	90.4

No Conoce					
Promedio de Opinion	4.5	3.3	3.0	4.1	3.9
Frecuencia	2	3	1	7	13
Porcentaje %	12.5	7.1	3.0	15.6	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Nivel Contractual				Total		
		18-25	26-32	33-35	36-39			
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizada								
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atencion que se le presta a sus reportes?	2		1		1	2	
		3	3	7	1	6	17	
		4	2	10	17	15	44	
		5	9	21	14	16	60	
	Total			14	39	32	38	123
No Conoce								
Actualizar la base de datos		1				1	1	
		3				1	1	
		5		1		1	2	
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atencion que se le presta a sus reportes?	1		1			1	
		5		1		3	4	
		1			1		1	
Parametrizar funcionalidades de SAP		5	2			1	3	
	Total			2	3	1	7	13

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por					
Reactivo	4.4	4.3	4.4	4.2	4.3
Frecuencia	14	39	32	38	123
Porcentaje %	87.5	92.9	97.0	84.4	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	5.0	3.7	1.0	4.1	3.9
Frecuencia	2	3	1	7	13
Porcentaje %	12.5	7.1	3.0	15.6	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Nivel Contractual				Total
		18-25	26-32	33-35	36-39	
Conoce						
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1			1
		2	1		3	4
		3	4	4	2	13
		4	3	14	11	41
		5	7	19	19	64
	Total	14	39	32	38	123
No Conoce						
Actualizar la base de datos	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1			1	1
		4	1		1	2
		5			1	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	2	1			1
		5	1		3	4
		2		1		1
Parametrizar funcionalidades de SAP	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	5			1	3
		2	2		1	3
	Total	2	3	1	7	13

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por					
Reactivo	4.2	4.3	4.5	4.3	4.3
Frecuencia	14	39	32	38	123
Porcentaje %	87.5	92.9	97.0	84.4	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	5.0	3.7	2.0	4.3	4.1
Frecuencia	2	3	1	7	13
Porcentaje %	12.5	7.1	3.0	15.6	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Nivel Contractual				Total	
		18-25	26-32	33-35	36-39		
Conoce							
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2		3	1	4	8
		3	1	2	3	2	8
		4	6	15	8	18	47
		5	7	21	20	21	69
	Total		14	41	32	45	132
No Conoce							
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5					2
Parametrizar SAP		4		1			1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5			1		1
Total		2	1	1	0		4

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
-------------------------------------	----	----	----	----	-----

Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.3	4.5	4.2	4.3
Frecuencia	14	41	32	45	132
Porcentaje %	87.5	97.6	97.0	100.0	97.1

No Conoce					
Promedio de Opinión	5.0	4.0	5.0	0.0	4.8
Frecuencia	2	1	1	0	4
Porcentaje %	12.5	2.4	3.0	0.0	2.9

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Nivel Contractual				Total	
		18-25	26-32	33-35	36-39		
Conoce							
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo esta actualizada?	1	1			1	2
		2		2	2	4	8
		3	1		2	4	7
		4	2	12	12	9	35
	Total		10	23	16	23	72
No Conoce							
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo esta actualizada?	3				1	1
		4		1			1
		5		3	1	3	7
Desarrollo		5		1			3
Total		2	5	1	4		12

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.5	4.3	4.2	4.3
Frecuencia	14	37	32	41	124
Porcentaje %	87.5	88.1	97.0	91.1	91.2
No Conoce					
Promedio de Opinión	5.0	4.8	5.0	4.5	4.8
Frecuencia	2	5	1	4	12
Porcentaje %	12.5	11.9	3.0	8.9	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Nivel Contractual				Total	
		18-25	26-32	33-35	36-39		
Conoce							
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	5	9	7	12	33
		2		6	2	7	15
		3	4	9	6	6	25
		4	3	7	13	15	38
		5	2	6	4	1	13
Total		14	37	32	41	124	
No Conoce							
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1		1		2	3
		3		2	1		3
		4				1	1
		5		1			1
		3		1			1
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	4	1			1	1
		4		1			1
		5		1			1
Total		2	5	1	4	12	

Total de Sujetos Encuestados	16	42	33	45	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	2.8	2.9	3.2	2.7	2.9
Frecuencia	14	37	32	41	124
Porcentaje %	87.5	88.1	97.0	91.1	91.2
No Conoce					
Promedio de Opinión	3.5	3.4	3.0	2.8	3.2
Frecuencia	2	5	1	4	12
Porcentaje %	12.5	11.9	3.0	8.9	8.8

INFORMACIÓN CRUZADA POR NIVEL CONTRACTUAL

32.-Help Desk atiende problemas en su Impresora ¿cuándo?		Nivel Contractual				Total	
		18-25	26-32	33-35	36-39		
Conoce							
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1	1		3	5
		2		1		2	3
		3	1	3	2	5	11
		4	6	9	7	9	31
		5	4	7	7	16	34
		Total		12	21	16	35
No Conoce							
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1			1		1
		2			1		1
		3	1	1	1		3
		4		3		1	4
		5		2	4	1	7
No enciende			1			1	
No es compatible con su equipo de cómputo	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1				1
		3		1		1	2
		4		1	4	1	6
		5	1	2			3
Se debe sustituir	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1				1
		4		3		2	5
		5		1			1
Total		4	15	11	6	36	

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados	18-25	26-32	33-35	36-39	Total
16	36	27	41	120	
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.0	4.0	4.3	3.9	4.0
Frecuencia	12	21	16	35	84
Porcentaje %	75.0	58.3	59.3	85.4	70.0
No Conoce					
Promedio de Opinión	2.5	4.3	3.8	4.0	3.9
Frecuencia	4	15	11	6	36
Porcentaje %	25.0	41.7	40.7	14.6	30.0

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	2	2			4
		3	9	5	3		17
		4	11	7	14	3	41
		5	12	28	18	9	71
Total		34	40	37	12	10	133
No Conoce							
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4				1	1
		5					1
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5					1
				1			1
Total		0	1	0	1	1	3

Total de Sujetos Encuestados		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	Total
		34	41	37	13	11	136
Conoce							
Promedio de Opinión por Reactivo		4.0	4.6	4.3	4.8	4.4	4.3
Frecuencia		34	40	37	12	10	133
Porcentaje %		100	97.6	100	92.3	90.9	97.8
No Conoce							
Promedio de Opinión		0.0	5.0	0.0	4.0	5.0	4.7
Frecuencia		0	1	0	1	1	3
Porcentaje %		0.0	2.4	0.0	7.7	9.1	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1			2
		2		1			1
		3	1	1	1		3
		4	4	1	5		10
		5	7	12	7	1	27
Total		13	16	13	1	0	43
No Conoce							
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4				1	1
		5	1	1	1		3
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1		1			2
		2	1		2		3
		3	1	2	2		8
		4	4	7	9	1	17
		5	4	5	3	6	4
Total		2		1			1
8:30 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	3	2	1			4
		4	1	3	3	1	11
		5	5	2	4	3	17
9:00 - 21:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4					1
		5		2			2
Total		21	25	24	12	11	83

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.2	4.4	4.5	5.0	0.0	4.4
Frecuencia	13	16	13	1	0	43
Porcentaje %	38.2	39.0	35.1	7.7	0.0	31.6
No Conoce						
Promedio de Opinión	4.0	4.1	4.1	4.8	4.5	4.2
Frecuencia	21	25	24	12	11	93
Porcentaje %	61.8	61.0	64.9	92.3	100.0	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/ Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	1	1			2
		2	3			1	5
		3	1	5	3	1	10
		4	4	6	12	1	25
		5	22	27	20	8	85
Total		31	39	35	11	11	127
No Conoce							
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4		1			1
		5	1	1	1		3
		1			1		1
		2	1				1
		3				1	1
Lugar de ubicación	5	1			1	2	
Total		3	2	2	2	0	9

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
Frecuencia	31	39	35	11	11	127
Porcentaje %	91.2	95.1	94.6	84.6	100	93.4
No Conoce						
Promedio de Opinión	4.0	4.5	3.0	4.0	0.0	3.9
Frecuencia	3	2	2	2	0	9
Porcentaje %	8.8	4.9	5.4	15.4	0.0	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Puesto					Total	
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente		
Conoce								
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, ¿cómo canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	1	2				3
		2	3	1				4
		3	1	6	1	1	2	11
		4	10	6	9	2	4	31
		5	9	21	18	7	2	57
	Total		24	36	28	10	8	106
No Conoce								
Cómputo Cliente	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, ¿cómo canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2			1			1
Indico		3			2		1	3
		4	3					3
		5	1	2			1	4
Sistemas		4			1	1		2
		5	1		2	1		4
		4	3	2	3			8
Soporte Técnico		5	2	1		1		4
	Total		10	5	9	3	2	29
Un sujeto no usa el servicio								
Total de Sujetos Encuestados			34	41	37	13	10	135
Conoce								
Promedio de Opinión por								
Eficacia			4.0	4.2	4.6	4.6	4.0	4.3
Eficiencia			2.4	3.6	2.8	1.0	8	10.6
Porcentaje %			70.6	87.8	75.7	76.9	80.0	78.5
No Conoce								
Promedio de Opinión			4.4	4.6	3.8	4.7	4.0	4.2
Eficiencia			1.0	5	9	3	2	29
Porcentaje %			29.4	12.2	24.3	23.1	20.0	21.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Puesto					Total	
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente		
Conoce								
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	2					2
		3		4	1			5
		4	2	3	11	2	2	20
		5	29	28	21	6	8	92
	Total		33	35	33	8	10	119
No Conoce								
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4		1				1
		5		1	3	3	1	11
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		4				1		1
		5	1	1	1	1		4
	Total		1	6	4	5	1	17

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.8	4.7	4.6	4.8	4.8	4.7
Frecuencia	33	35	33	8	10	119
Porcentaje %	97.1	85.4	89.2	61.5	90.9	87.5
No Conoce						
Promedio de Opinión	5.0	4.8	5.0	4.8	5.0	4.9
Frecuencia	1	6	4	5	1	17
Porcentaje %	2.9	14.6	10.8	38.5	9.1	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	21.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	2	2			4
		3		5	2		7
		4	8	9	13	3	5
		5	23	19	18	5	5
	Total		33	35	33	8	10
No Conoce							
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3		1			1
		4		1			1
		5		3	3	1	10
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		3	1	1			2
		4			1		1
		5		1	1		2
Total		1	6	4	5	1	17

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.6	4.3	4.5	4.6	4.5	4.5
Frecuencia	33	35	33	8	10	119
Porcentaje %	97.1	85.4	89.2	61.5	90.9	87.5
No Conoce						
Promedio de Opinión	3.0	4.5	4.5	4.8	5.0	4.5
Frecuencia	1	6	4	5	1	17
Porcentaje %	2.9	14.6	10.8	38.5	9.1	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Puesto					Total	
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente		
Conoce								
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1				1	
		2	1	1			2	
		3	2	4	5		11	
		4	11	13	3	4	44	
		5	15	23	16	7	4	65
Total		30	41	34	10	8	123	
No Conoce								
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2	1				1	
		4	1			1	2	
		5			1		1	
1				1		1		
4				1		1		
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	5	1	1			2	
		3	1				1	
		4			1		1	
5				1	1	2		
Parametrizar funcionalidades de SAP		24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	5					2
	4				1		1	
	5				1	1	2	
Total			4	0	3	3	3	13

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Respuesta	4.3	4.4	4.3	4.7	4.5	4.4
Frecuencia	30	41	34	10	8	123
Porcentaje %	88.2	100	91.9	76.9	72.7	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión	3.5	0.0	4.7	3.3	4.3	3.9
Frecuencia	4	0	3	3	3	13
Porcentaje %	11.8	0.0	8.1	23.1	27.3	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Puesto					Total	
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente		
Conoce								
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2	1		1		2	
		3	2	8	2	3	17	
		4	16	10	14	3	44	
		5	11	23	17	2	60	
	Total		30	41	34	10	8	123
No Conoce								
Actualizar la base de datos	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1				1	
		3				1	1	
		5	1		1		2	
1				1		1		
5		1		2		4		
Parametrizar funcionalidades de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1				1	
		5			2	1	3	
		Total		4	0	3	3	3

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.2	4.4	4.4	4.5	3.9	4.3
Frecuencia	30	41	34	10	8	123
Porcentaje %	88.2	100	91.9	76.9	72.7	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión	3.0	0.0	5.0	3.7	4.3	3.9
Frecuencia	4	0	3	3	3	13
Porcentaje %	11.8	0.0	8.1	23.1	27.3	9.6

Count

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1		1			1
		2	1	1	1	1	4
		3	2	5	3	2	13
		4	11	12	12	2	41
		5					
Total		16	22	18	6	2	64
No Conoce							
Actualizar la base de datos	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1				1
		4	1			1	2
		5			1		1
		2				1	1
		5	1		2		4
Total		2	1		2	1	3
Parametrizar funcionalidades de SAP		5				1	3
Total		4	0	3	3	3	13

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.3	4.4	4.4	3.9	4.3
Frecuencia	30	41	34	10	8	123
Porcentaje %	88.2	100	91.9	76.9	72.7	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión	3.0	0.0	5.0	4.0	4.7	4.1
Frecuencia	4	0	3	3	3	13
Porcentaje %	11.8	0.0	8.1	23.1	27.3	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
Darle solución a los problemas que se derivan del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	5	2	1		8
		3	2	3	2	1	8
		4	11	11	14	5	47
		5	15	24	20	6	69
	Total		33	40	37	11	132
No Conoce							
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5	1			1	2
Parametrizar SAP		4		1			1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5			1		1
Total		1	1	0	2	0	4

Total de Sujetos Encuestados	34	41	37	13	11	136
-------------------------------------	----	----	----	----	----	-----

Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.1	4.4	4.4	4.5	4.3	4.3
Frecuencia	39	40	37	11	11	132
Porcentaje %	97.1	97.6	100	84.6	100	97.1

No Conoce						
Promedio de Opinión	5.0	4.0	0.0	5.0	0.0	4.8
Frecuencia	1	1	0	2	0	4
Porcentaje %	2.9	2.4	0.0	15.4	0.0	2.9

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de computo está actualizada?	1				1	2
		2	2	4	2		8
		3		2	3	1	7
		4	11	9	9	3	35
	Total		14	21	21	7	63
No Conoce							
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de computo está actualizada?	3			1		4
		4	1				5
		5	2	4	1		12
Desarrollo		5		2		1	8
Total		3	6	2	1	0	12

TESIS CON
FALLA DE OPINION

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

Total de Sujetos Encuestados		34	41	37	13	11	130
Conoce							
Promedio de Opinión por Reactivo		4.5	4.4	4.4	4.3	3.9	4.3
Frecuencia		31	35	35	12	11	124
Porcentaje %		91.2	85.4	94.6	92.3	100	91.2
No Conoce							
Promedio de Opinión		4.7	5.0	4.0	5.0	0.0	4.8
Frecuencia		3	6	2	1	0	12
Porcentaje %		8.8	14.6	5.4	7.7	0.0	8.8

Count

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Puesto					Total	
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente		
Conoce								
Produccion	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	6	7	9	6	5	33
		2	8	3	2		2	15
		3	7	8	6	3	1	25
		4	6	11	15	3	3	38
		5	4	6	3			13
	Total	31	35	35	12	11	124	
No Conoce								
Certificacion	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1		2	1			3
		3	2		1			3
		4	1					1
		5		2				2
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	3		1				1
		4				1		1
		5		1				1
		Total	3	6	2	1	0	12

Total de Sujetos Encuestados		34	41	37	13	11	136
Conoce							
Promedio de Opinión por Reactivo		2.8	3.2	3.0	2.3	2.2	2.9
Frecuencia		31	35	35	12	11	124
Porcentaje %		91.2	85.4	94.6	92.3	100	91.2
No Conoce							
Promedio de Opinión		3.3	3.3	2.0	4.0	0.0	3.2
Frecuencia		3	6	2	1	0	12
Porcentaje %		8.8	14.6	5.4	7.7	0.0	8.8

INFORMACIÓN CRUZADA POR PUESTO

32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?		Puesto					Total
		Analista	Apoyo Administrativo	Coordinador/Jefe Depto.	Oficinista	Superintendente	
Conoce							
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1	2	1	1	5
		2		1	1	1	3
		3	2	4	3	1	11
		4	8	6	11	5	31
		5					
		8	9	10	3	4	34
Total		19	22	26	9	8	84
No Conoce							
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1			1		1
		2			1		1
		3	1	1		1	3
		4	2	1	1		4
		5	2	3	2		7
No enciende			1			1	
No es compatible con su equipo de cómputo		1			1		1
	3	1		1		2	
	4	2	2	1	1	6	
Se debe sustituir		5		2		1	3
	1		1			1	
	4	1	3		1	5	
	5	1				1	
Total		10	14	7	4	1	36

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados		29	36	39	13	9	120
Conoce							
Promedio de Opinión por Respuesta		4.2	3.9	4.1	4.2	3.8	4.0
Frecuencia		19	22	26	9	8	84
Porcentaje %		65.5	61.1	78.8	69.2	88.9	70.0
No Conoce							
Promedio de Opinión		4.1	4.1	3.4	3.3	4.0	3.9
Frecuencia		10	14	7	4	1	36
Porcentaje %		34.5	38.9	21.2	30.8	11.1	30.0

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	1	1	2		4	
		3	2	10		5	17	
		4	6	24	2	8	1	41
		5	20	29	4	17	1	71
		Total	29	64	8	30	2	133
No Conoce								
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4		1			1	
		5			1		1	
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5		1			1	
		Total	0	2	1	0	0	3

Total de Sujetos Encuestados		29	66	9	30	2	136
Conoce							
Promedio de Opinión por Reactivo		4.6	4.3	4.0	4.4	4.5	4.3
Frecuencia		29	64	8	30	2	133
Porcentaje %		100	97.0	88.9	100	100	97.8
No Conoce							
Promedio de Opinión		0.0	4.5	5.0	0.0	0.0	4.7
Frecuencia		0	2	1	0	0	3
Porcentaje %		0.0	3.0	11.1	0.0	0.0	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1		1		2	
		2		1			1	
		3		3			3	
		4	1	7		1	1	10
		5	11	8	1	7		27
Total		13	19	1	9	1	43	
No Conoce								
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4	1				1	
		5		1	1	1	3	
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1			2	
		2		3			3	
		3		7	1		8	
		4	5	9	1	2	17	
		5	4	10	1	7	1	23
8:30 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	2			1		1	
		3		1		3	4	
		4	2	5	1	3	11	
		5	2	8	3	4	17	
		4		1			1	
9:00 - 21:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		1			1	
		5	1	1			2	
Total		16	47	8	21	1	93	

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

Total de Sujetos Encuestados	29	60	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.6	4.2	5.0	4.4	4.0	4.4
Frecuencia	13	19	1	9	1	43
Porcentaje %	44.8	28.8	11.1	30.0	50.0	31.6
No Conoce						
Promedio de Opinión	4.3	4.1	4.5	4.3	5.0	4.2
Frecuencia	16	47	8	21	1	93
Porcentaje %	55.2	71.2	88.9	70.0	50.0	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	1	1			2	
		2	2	2		1	5	
		3	3	4			10	
		4	4	14	3	3	1	25
		5	19	42	6	17	1	85
Total		29	63	9	24	2	127	
No Conoce								
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4				1	1	
		5				3	3	
Lugar de ubicación	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1					1	
		2		1			1	
		3		1		1	1	
		4		1		1	2	
		5		1		1	2	
Total		0	3	0	6	0	9	

Total de Sujetos Encuestados	29	66	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.5	4.7	4.5	4.5	4.5
Frecuencia	29	63	9	24	2	127
Porcentaje %	100	95.5	100	80	100	93.4
No Conoce						
Promedio de Opinión	0.0	1.0	0.0	4.3	0.0	3.9
Frecuencia	0	3	0	6	0	9
Porcentaje %	0.0	4.5	0.0	20.0	0.0	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, ¿este ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	2			1		3
		2	3	1				4
		3						
		4	2	2	1	6		11
		5	4	18	2	6	1	31
			15	24	3	14	1	57
	Total		23	47	7	27	2	106

No Conoce								
Cómputo Cliente								
Indico	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, ¿este ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2		1				1
		3		2	1			3
		4		3				3
		5		3		1		4
Sistemas		4		2				2
		5	1	1	1	1		4
Soporte Técnico		4	2	6				8
		5	3			1		4
	Total		6	18	2	3	0	29

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados		20	65	9	30	2	135
Conoce							
Promedio de Opinión por Respuesta		4.3	4.3	4.0	4.2	4.5	4.3
Frecuencia		23	47	7	27	2	106
Porcentaje %		79.3	72.3	77.8	90.0	100	78.5
No Conoce							
Promedio de Opinión		4.7	4.0	4.0	5.0	0.0	4.2
Frecuencia		6	18	2	3	0	29
Porcentaje %		20.7	27.7	22.2	10.0	0.0	21.5

20.- ¿Que tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
Asigna número de reporte y área que lo atiende	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	1	1				2
		3	2	1		2		5
		4	4	10	3	2	1	20
		5	19	47	6	20		92
	Total		26	59	9	24	1	119
No Conoce								
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4		1				1
		5	1	5		4	1	11
		4		1				1
		5	2			2		4
	Total		4	7	0	6	1	17

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

Total de Sujetos Encuestados						
	29	66	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Inactivo	4.6	4.7	4.7	4.8	4.0	4.7
Frecuencia	26	59	9	24	1	119
Porcentaje %	89.7	89.4	100	80.0	50.0	87.5
No Conoce						
Promedio de Opinión	5.0	4.7	0.0	5.0	5.0	4.9
Frecuencia	3	7	0	6	1	17
Porcentaje %	10.3	10.6	0.0	20.0	50.0	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Escolaridad					Total
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria	
Conoce							
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	2	2			4
		3	1	3		3	7
		4	5	21	5	6	38
		5	18	33	4	15	70
	Total		20	59	9	24	1
No Conoce							
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3				1	1
		4		1			1
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		5	1	5		3	10
		3					
		4	1	1		1	2
		5	1			1	2
	Total		3	7	0	6	1

Total de Sujetos Encuestados						
	29	66	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Inactivo	4.5	4.4	4.4	4.5	4.0	4.5
Frecuencia	26	58	9	24	1	118
Porcentaje %	89.7	89.4	100.0	80	50	87.5
No Conoce						
Promedio de Opinión	4.3	4.7	0.0	4.3	5.0	4.5
Frecuencia	3	7	0	6	1	17
Porcentaje %	10.3	10.6	0.0	20.0	50.0	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

23 - ¿Que tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizados	24 - ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1				1	
		2		2			2	
		3	2	7			11	
		4	8	23	3	8	2	44
		5	17	29	3	16		65
	Total		28	61	6	26	2	123
No Conoce								
Actualizar la base de datos		2		1				1
		4			1	1		2
		5		1				1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24 - ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1				1		1
		4		2				2
		5		1		1		2
		3		1				1
Parametrizar funcionalidades de SAP		4	1					1
		5		1		1		2
	Total		1	5	3	4	0	13
Total de Sujetos Encuestados			29	66	9	30	2	136
Conoce								
Promedio de Opinion por Reactivo		4.4	4.3	4.5	4.5	4.0	4.4	
Frecuencia		28	61	6	26	2	123	
Porcentaje %		96.6	92.4	66.7	86.7	100.0	90.4	
No Conoce								
Promedio de Opinion		4.0	4.0	4.0	3.8	0.0	3.9	
Frecuencia		1	5	3	4	0	13	
Porcentaje %		3.4	7.6	33.3	13.3	0.0	9.6	

23 - ¿Que tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizados	25 - ¿Considera que es oportuna la atencion que se le presta a sus reportes?	2	1	1			2	
		3	2	9	1	5	17	
		4	9	25	2	7	1	44
		5	16	26	3	14	1	60
		Total		28	61	6	26	2
No Conoce								
Actualizar la base de datos		1		1			1	
		3			1		1	
		5		1		1		2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25 - ¿Considera que es oportuna la atencion que se le presta a sus reportes?	1				1	1	
		5				1	4	
Parametrizar funcionalidades de SAP		1		1			1	
		5	1	1		1	3	
	Total		1	5	4	4	0	13

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

Total de Sujetos Encuestados	29	66	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Inactivo	4.4	4.2	4.3	4.3	4.5	4.3
Frecuencia	28	61	6	26	2	123
Porcentaje %	96.6	92.4	66.7	86.7	100	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión	5.0	3.4	4.3	4.0	0.0	3.9
Frecuencia	1	5	3	4	0	13
Porcentaje %	3.4	7.6	33.3	13.3	0.0	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Escolaridad					Total
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria	
Conoce							
Asesora a los usuarios vía telefónica y	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1			1		1
		2	1	3			4
		3	2	7		4	13
		4	8	24	2	6	41
		5	17	27	4	15	64
	Total	28	61	6	26	2	123
No Conoce							
Actualizar la base de datos	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1		1			1
		4			1	1	2
		5		1			1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		2				1	1
		5		1	2	1	4
Parametrizar funcionalidades de SAP	2		1			1	
	5		1		1	3	
	Total	1	5	3	4	0	13

Total de Sujetos Encuestados	29	66	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Inactivo	4.5	4.2	4.7	4.3	4.5	4.3
Frecuencia	28	61	6	26	2	123
Porcentaje %	96.6	92.4	66.7	86.7	100	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión	5.0	3.6	4.7	4.0	0.0	4.1
Frecuencia	1	5	3	4	0	13
Porcentaje %	3.4	7.6	33.3	13.3	0.0	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Escolaridad					Total
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria	
Conoce							
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operación de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	1	6		1	8
		3	1	4	1	2	8
		4	10	24	3	8	47
		5	15	32	5	17	69
	Total		27	66	9	28	2
No Conoce							
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5					
Parametrizar SAP			1			1	2
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		4				1	1
			1				1
Total		2	0	0	2	0	4

Total de Sujetos Encuestados	29	66	9	30	2	136
-------------------------------------	----	----	---	----	---	-----

Conoce						
Promedio de Opinión por						
Frecuencia	4.4	4.2	4.4	4.5	4.0	4.3
Frecuencia	27	66	9	28	2	132
Porcentaje %	93.1	100	100	93.3	100	97.1

No Conoce						
Promedio de Opinión						
Frecuencia	5.0	0.0	0.0	4.5	0.0	4.8
Frecuencia	2	0	0	2	0	4
Porcentaje %	6.9	0.0	0.0	6.7	0.0	2.9

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Escolaridad					Total
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria	
Conoce							
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo esta actualizada?	1	1	1			2
		2		7		1	8
		3	2	4		1	7
		4	5	18	4	7	35
	Total		18	34	5	10	72
No Conoce							
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo esta actualizada?	3	1				1
		4				1	1
		5				2	7
		5				2	3
Desarrollo	Total			0	5	1	12

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

Total de Sujetos Encuestados	29	66	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.2	4.6	4.5	4.0	4.3
Frecuencia	26	63	9	25	1	124
Porcentaje %	89.7	95.5	100	83.3	50	91.2
No Conoce						
Promedio de Opinión	4.3	5.0	0.0	4.8	5.0	4.8
Frecuencia	3	3	0	5	1	12
Porcentaje %	10.3	4.5	0.0	16.7	50.0	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Escolaridad					Total	
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria		
Conoce								
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	7	14	3	9	33	
		2	3	11			15	
		3	3	16	1	5	25	
		4	10	17	4	7	38	
		5	3	5	1	4	13	
	Total		26	63	9	25	1	124
No Conoce								
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	2	1			3	
		3		1		2	3	
		4		1			1	
		5	1			1	2	
		3					1	
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	4				1	1	
		5				1	1	
		3				1	1	
		4				1	1	
		5				1	1	
	Total		3	3	0	5	1	12

Total de Sujetos Encuestados	29	66	9	30	2	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo	3.0	2.8	4.0	2.9	2.0	2.9
Frecuencia	26	63	9	25	1	124
Porcentaje %	89.7	95.5	100	83.3	50.0	91.2
No Conoce						
Promedio de Opinión	2.3	2.7	0.0	4.0	3.0	3.2
Frecuencia	3	3	0	5	1	12
Porcentaje %	10.3	4.5	0.0	16.7	50.0	8.8

INFORMACIÓN CRUZADA POR ESCOLARIDAD

32 - Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?		Escolaridad					Total
		Carrera Técnica	Licenciatura	Maestría	Preparatoria	Secundaria	
Conoce							
Se debe configurar	33 - En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1	3	1		5
		2		3			3
		3		8		3	11
		4	7	15	1	7	31
		5					
Total		17	44	3	19	1	84
No Conoce							
La banda de impresión marca error	33 - En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1		1			1
		2		1			1
		3		2		1	3
		4		2	1	1	4
		5	3	3	1		7
No enciende		1				1	
No es compatible con su equipo de computo		1			1		1
		3	1	1			2
		4		4	1		6
Se debe sustituir		5	1		2		3
		1				1	1
		4	2	1		2	5
		5	1				1
Total		9	15	3	8	1	36

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados		26	59	6	27	2	120
Conoce							
Promedio de Opinión por Reactivo		4.4	3.8	3.3	4.3	4.0	4.0
Frecuencia		17	44	3	19	1	84
Porcentaje %		65.4	74.6	50.0	70.4	50.0	70.0
No Conoce							
Promedio de Opinión		4.6	3.7	4.3	3.8	1.0	3.9
Frecuencia		9	15	3	8	1	36
Porcentaje %		34.6	25.4	50.0	29.6	50.0	30.0

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Dependencia		Total	
		DCA	DCF		
Conoce					
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	3	1	4
		3	10	7	17
		4	30	11	41
		5	45	26	71
	Total		88	45	133
No Conoce					
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4	1		1
		5	1		1
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5	1		1
		Total	3	0	3

Total de Sujetos Encuestados		91	45	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo		4.3	4.4	4.3
Frecuencia		88	45	133
Porcentaje %		96.7	100	97.8
No Conoce				
Promedio de Opinión		4.7	0.0	4.7
Frecuencia		3	0	3
Porcentaje %		3.3	0.0	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Dependencia		Total	
		DCA	DCF		
Conoce					
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1	2
		2	1	1	1
		3	2	1	3
		4	8	2	10
		5	15	12	27
Total		26	17	43	
No Conoce					
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		1	1
		5	2	1	3
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1	2
		2	1	2	3
		3	8		8
		4	11	6	17
		5	19	4	23
8:30 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	2	1	1	1
		3	2	2	4
		4	7	4	11
		5	13	4	17
9:00 - 21:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		1	1
		4	1	1	2
		5	1	1	2
Total		65	28	93	

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

Total de Sujetos Encuestados	91	45	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.4	4.4
Frecuencia	26	17	43
Porcentaje %	28.6	37.8	31.6
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.3	4.0	4.2
Frecuencia	65	28	93
Porcentaje %	71.4	62.2	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Total	Dependencia		
			DCA	DCF	
Conoce					
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	2		2
		2	4	1	5
		3	4	6	10
		4	18	7	25
		5	58	27	85
Total			86	41	127
No Conoce					
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4		1	1
		5	2	1	3
Lugar de ubicación		1	1		1
		2		1	1
		3	1		1
	5	1	1	2	
Total			5	4	9

Total de Sujetos Encuestados	91	45	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.5	4.5
Frecuencia	86	41	127
Porcentaje %	94.5	91.1	93.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	3.8	4.0	3.9
Frecuencia	5	4	9
Porcentaje %	5.5	8.9	6.6

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quien debe acudir?			Dependencia		Total
			DCA	DCF	
Conoce					
Help Desk	19 - Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, este ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	2	1	3
		2	2	2	4
		3	7	11	14
		4	24	8	31
		5	47	20	67
Total			71	35	106
No Conoce					

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

Cómputo Cliente		2		1	1
Índice	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, ¿este ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	3	3		3
		4	2	1	3
		5	2	2	4
		4	1	1	2
		5	3	1	4
Sistemas	al nivel de especialización que corresponda?	4	6	2	8
		5	3	1	4
		4	3	1	4
Soporte Técnico		5	3	1	4
		Total	20	9	29

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados		91	44	135
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo		4.3	4.3	4.3
Frecuencia		71	35	106
Porcentaje %		78.0	79.5	78.5
No Conoce				
Promedio de Opinión		4.3	4.2	4.2
Frecuencia		20	9	29
Porcentaje %		22.0	20.5	21.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Dependencia		Total
		DCA	DCF	
Conoce				
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	2	2
		3	3	5
		4	15	20
		5	58	92
		Total	78	41
No Conoce				
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4		1
		5	8	11
		4	1	1
Proporciona informes sobre los problemas		5	4	4
		Total	13	4

Total de Sujetos Encuestados		91	45	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo		4.7	4.8	4.7
Frecuencia		78	41	119
Porcentaje %		85.7	91.1	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión		4.9	4.8	4.9
Frecuencia		13	4	17
Porcentaje %		14.3	8.9	12.5

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Dependencia		Total	
		DCA	DCF		
Conoce					
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	3	1	4
		3	2	5	7
		4	27	11	38
		5	46	24	70
	Total		78	41	119
No Conoce					
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3		1	1
		4		1	1
		5	8	2	10
		3	2		2
	Proporciona informes sobre los problemas	4	1		1
5		2		2	
Total			13	4	17

Total de Sujetos Encuestados		91	45	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reporte		4.5	4.4	4.5
Frecuencia		78	41	119
Porcentaje %		85.7	91.1	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión		4.6	4.3	4.5
Frecuencia		13	4	17
Porcentaje %		14.3	8.9	12.5

23.- ¿Que tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Dependencia		Total	
		DCA	DCF		
Conoce					
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1		1
		2		2	2
		3	6	5	11
		4	34	10	44
	5	40	25	65	
Total		81	42	123	
No Conoce					
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2	1		1
		4	2		2
		5	1		1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1		1	1
		4	2		2
		5	2		2
Parametrizar funcionalidades de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	3		1	1
		4		1	1
		5	2		2
Total		10	4	13	

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

Total de Sujetos Encuestados	91	45	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Positivo	4.4	4.4	4.4
Frecuencia	81	42	123
Porcentaje %	89.0	93.3	90.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.3	2.7	3.9
Frecuencia	10	3	13
Porcentaje %	11.0	6.7	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Dependencia		Total
		DCA	DCF	
Conoce				
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2	2	2
		3	10	7
		4	31	13
		5	38	22
	Total	10	42	60
No Conoce				
Actualizar la base de datos		1	1	1
		3	1	1
		5	2	2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1	1
		5	4	4
	Total	6	5	3
Parametrizar funcionalidades de SAP		1	1	1
		5	2	1
	Total	6	3	3

Total de Sujetos Encuestados	91	45	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Positivo	4.3	4.4	4.3
Frecuencia	81	42	123
Porcentaje %	89.0	93.3	90.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.4	2.3	3.9
Frecuencia	10	3	13
Porcentaje %	11.0	6.7	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Dependencia		Total
		DCA	DCF	
Conoce				
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1		1
		2	2	4
		3	8	13
		4	32	41
		5	39	64
Total			81	42
No Conoce				
Actualizar la base de datos		1	1	1
		4	2	2
		5	1	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	2	1	1
		5	4	4
		2	1	1
Parametrizar funcionalidades de SAP		5	2	3
	Total		10	3

Total de Sujetos Encuestados	91	45	136
-------------------------------------	----	----	-----

Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.3	4.3
Frecuencia	81	42	123
Porcentaje *	89.0	93.3	90.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.4	3.0	4.1
Frecuencia	10	3	13
Porcentaje *	11.0	6.7	9.6

27.- ¿Cual es el objetivo principal de Help Desk?		Dependencia		Total
		DCA	DCF	
Conoce				
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operación de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	3	5
		3	4	8
		4	39	47
		5	42	69
	Total		88	44

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

No Conoce				
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5	2	2
Parametrizar SAP		4		1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5	1	1
Total			3	4

Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP

Total de Sujetos Encuestados			
91	45		136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.3	4.3
Frecuencia	86	44	132
Porcentaje %	96.7	97.8	97.1
No Conoce			
Promedio de Opinión	5.0	4.0	4.8
Frecuencia	3	1	4
Porcentaje %	3.3	2.2	2.9

		Dependencia		Total
		DCA	DCF	
29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?				
Conoce				
Produccion	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1	1	2
		2	4	6
		3	6	9
		4	29	35
		5	45	72
Total		85	89	124
No Conoce				
Certificacion	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3	1	4
		4	1	2
		5	2	4
		5	2	4
Desarrollo	Total	4	6	12

Total de Sujetos Encuestados			
91	45		136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.4	4.3
Frecuencia	87	39	124
Porcentaje %	93.4	86.7	91.2
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.5	5.0	4.8
Frecuencia	6	6	12
Porcentaje %	6.6	13.3	8.8

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Dependencia		Total	
		DCA	DCF		
Conoce					
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	17	16	33
		2	11	4	15
		3	20	5	25
		4	27	11	38
		5	10	3	13
Total		65	39	124	
No Conoce					
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	1	2	3
		3	3		3
		4		1	1
		5		2	2
		3	1		1
Desarrollo		4	1		1
		5		1	1
		Total		6	6

Total de Sujetos Encuestados	91	45	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	3.0	2.5	2.9
Frecuencia	85	39	124
Porcentaje %	93.4	86.7	91.2
No Conoce			
Promedio de Opinión	2.8	3.5	3.2
Frecuencia	6	6	12
Porcentaje %	6.6	13.3	8.8

INFORMACIÓN CRUZADA POR DEPENDENCIA

32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?		Dependencia		Total
		DCA	DCF	
Conoce				
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	4	5
		2	1	3
		3	5	11
		4	27	31
		5	20	34
	Total	57	27	84
No Conoce				
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1	1
		2		1
		3	1	3
		4	3	4
		5	2	7
No enciende		5	1	1
No es compatible con su equipo de cómputo		1	1	1
		3	2	2
		4	5	6
		5	1	3
Se debe sustituir	1	1	1	
	4	3	5	
	5	1	1	
Total	21	15	36	
15 sujetos no usan el servicio				
Total de Sujetos Encuestados		78	47	120
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo		4.0	4.0	4.0
Frecuencia		57	27	84
Porcentaje %		73.1	64.3	70.0
No Conoce				
Promedio de Opinión		3.6	4.3	3.9
Frecuencia		21	15	36
Porcentaje %		26.9	35.7	30.0

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

		Regimen Contractual		Total	
		Confianza	Sindicalizado		
12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?					
Conoce					
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	3	1	4
		3	11	6	17
		4	36	5	41
		5	53	18	71
		Total	103	30	133
No Conoce					
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4		1	1
		5	1		1
		5			
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?			1	1
		Total	1	2	3

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
-------------------------------------	------------	-----------	------------

Conoce			
<i>Promedio de Opinión por</i>			
Inactivo	4.3	4.3	4.3
Frecuencia	103	30	133
Porcentaje %	99.0	93.8	97.8

No Conoce			
<i>Promedio de Opinión</i>			
	5.0	4.5	4.7
Frecuencia	1	2	3
Porcentaje %	1.0	6.3	2.2

		Regimen Contractual		Total	
		Confianza	Sindicalizado		
14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?					
Conoce					
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1	2
		2	1		1
		3	3		3
		4	10		10
		5	24	3	27
		Total	30	4	34
No Conoce					
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		1	1
		5	3		3
		1	2		2
		2	3		3
		3	2	1	3
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4	14	4	17
		5	13	10	23
		2	1		1
		3	2		2
		4	7	4	11
8:30 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	5	11	6	12
		4	1		1
		3	2		2
		4	7	4	11
		5	11	6	12
9:00 - 21:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4	1		1
		5	2		2
		4	7	4	11
		5	11	6	12
		Total	164	28	192

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.0	4.4
Frecuencia	39	4	43
Porcentaje %	37.5	12.5	31.6
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.1	4.5	4.2
Frecuencia	65	29	93
Porcentaje %	62.5	87.5	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Regimen Contractual		Total
		Confianza	Sindicalizado	
Conoce				
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	2	2
		2	2	3
		3	6	4
		4	23	2
		5	65	20
		Total	98	29
No Conoce				
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4	1	1
		5	3	3
Lugar de ubicación	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	1	1
		2	1	1
		3	1	1
		4	1	1
		5	1	1
Total	6	3	9	

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.3	4.5
Frecuencia	98	29	127
Porcentaje %	94.2	90.6	93.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.2	3.3	3.9
Frecuencia	6	3	9
Porcentaje %	5.8	9.4	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Regimen Contractual		Total	
		Confianza	Sindicalizado		
Conoce					
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	2	1	3
		2	4		4
		3	7	4	11
		4	24	7	31
		5	42	15	57
	Total		79	27	106
No Conoce					
Cómputo Cliente		1		1	
Indico	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	3	3		3
		4	3		3
		5	4		4
		4	1	1	2
Sistemas		5	3	1	4
		4	7	1	8
Soporte Técnico		5	2	2	4
			24	5	29

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados	103	32	135
Conoce			
Promedio de Opinión por Inactivo	4.3	4.3	4.3
Frecuencia	79	27	106
Porcentaje %	76.7	84.4	78.5
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.2	4.6	4.2
Frecuencia	24	5	29
Porcentaje %	23.3	15.6	21.5

20.- ¿Que tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Regimen Contractual		Total	
		Confianza	Sindicalizado		
Asigna numero de reporte y area que lo atendera					
Asigna numero de reporte y area que lo atendera	21 - En su opinion ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	1	1	2
		3	3	2	5
		4	17	3	20
		5	73	19	92
	Total		94	25	119
No Conoce					
Notifica falla generalizada de SAP	21 - En su opinion ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4	1		1
		5	6	5	11
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		4		1	1
		5		1	4
		Total	10	7	17

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

Total de Sujetos Encuestados			
	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7	4.6	4.7
Frecuencia	94	25	119
Porcentaje %	90.4	78.1	87.5
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.9	4.9	4.9
Frecuencia	10	7	17
Porcentaje %	9.6	21.9	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Regimen Contractual		Total	
		Confianza	Sindicalizado		
Asigna número de reporte y área que lo atenderá					
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	3	1	4
		3	5	2	7
		4	31	7	38
		5	55	15	70
		Total	94	25	119
No Conoce					
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1		1
		4	1		1
		5	5	5	10
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	2		2
		4		1	1
		5	1	1	2
Total		10	7	17	

Total de Sujetos Encuestados			
	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.4	4.5
Frecuencia	94	25	119
Porcentaje %	90.4	78.1	87.5
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.3	4.9	4.5
Frecuencia	10	7	17
Porcentaje %	9.6	21.9	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Regimen Contractual		Total
		Confianza	Sindicalizado	
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada				
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1		1
		2	2	2
		3	9	11
		4	34	44
		5	49	65
Total		94	29	123
No Conoce				
Actualizar la base de datos		2	1	1
		4	2	2
		5	1	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1	1
		4	2	2
		5	2	2
Parametrizar funcionalidades de SAP		3		1
		4	1	1
		5	1	2
Total		10	3	13

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
-------------------------------------	-----	----	-----

Conoce			
Procedimiento de Opinión por			
Efectivo	4.4	4.4	4.4
Frecuencia	94	29	123
Porcentaje %	90.4	90.6	90.4
No Conoce			
Procedimiento de Opinión	4.1	3.3	3.9
Frecuencia	10	3	13
Porcentaje %	9.6	9.4	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Regimen Contractual		Total
		Confianza	Sindicalizado	
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada				
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2	1	2
		3	12	17
		4	37	44
		5	44	60
		Total		94
No Conoce				
Actualizar la base de datos		1	1	1
		3	1	2
		5	2	2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1	1
		5	4	4
		1	1	1
Parametrizar funcionalidades de SAP		5	2	3
		Total		10

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
-------------------------------------	-----	----	-----

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.3	4.3
Frecuencia	94	29	123
Porcentaje %	90.4	90.6	90.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.0	3.7	3.9
Frecuencia	10	3	13
Porcentaje %	9.6	9.4	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?	Regimen Contractual		Total
	Confianza	Sindicalizado	
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada			
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	1	1	1
	2	3	1
	3	7	6
	4	34	7
	5	49	15
Total	94	29	123
No Conoce			
Actualizar la base de datos	1	1	1
	4	2	2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	5	1	1
	2	1	1
	5	4	4
Parametrizar funcionalidades de SAP	2	1	1
	5	1	2
Total	10	3	13

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.2	4.3
Frecuencia	94	29	123
Porcentaje %	90.4	90.6	90.4
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.1	4.0	4.1
Frecuencia	10	3	13
Porcentaje %	9.6	9.4	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Regimen Contractual		Total	
		Confianza	Sindicalizado		
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP					
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	7	1	8
		3	5	3	8
		4	33	14	47
		5	58	11	69
		Total	103	29	132
No Conoce					
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5		2	2
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		4	1		1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5		1	1
Total			1	3	4

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Nivel	4.4	4.2	4.3
Frecuencia	103	29	132
Porcentaje %	99.0	90.6	97.1
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.0	5.0	4.8
Frecuencia	1	3	4
Porcentaje %	1.0	9.4	2.9

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Regimen Contractual		
		Confianza	Sindicalizado	Total
Conoce				
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1	1	2
		2	8	8
		3	6	7
		4	28	35
		5	52	72
Total		95	29	124
No Conoce				
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3	1	1
		4	1	1
		5	6	7
		5	1	3
Total		9	3	12

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Respuesta	4.3	4.6	4.3
Frecuencia	95	29	124
Porcentaje %	91.3	90.6	91.2
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.7	5.0	4.8
Frecuencia	9	3	12
Porcentaje %	8.7	9.4	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Regimen Contractual		
		Confianza	Sindicalizado	Total
Conoce				
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	25	33
		2	17	15
		3	18	25
		4	33	38
		5	6	13
Total		95	29	124
No Conoce				
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	2	3
		3	3	3
		4	1	1
		5	2	2
		3	1	1
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	4	1	1
		4	1	1
		5	1	1
		Total		9

INFORMACIÓN CRUZADA POR RÉGIMEN CONTRACTUAL

Total de Sujetos Encuestados	104	32	136
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	2.8	3.0	2.9
Frecuencia	95	29	124
Porcentaje %	91.3	90.6	91.2
No Conoce			
Promedio de Opinión	3.3	2.7	3.2
Frecuencia	9	3	12
Porcentaje %	8.7	9.4	8.8

32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuando?		Regimen Contractual		Total	
		Confianza	Sindicalizado		
Conoce					
Se debe configurar	33 - En su opinion ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	4	1	5
		2	3		3
		3	6	2	11
		4	21	10	31
		5	28	6	34
	Total		65	19	84
No Conoce					
La banda de impresion marca error		1			1
		2			1
		3		1	3
		4			4
		5			7
No enciende	33 - En su opinion ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	5		1	1
No es compatible con su equipo de computo		1		1	1
		3			2
		4		1	6
		5		1	3
Se debe sustituir		1		1	1
		4		2	5
		5			1
	Total		27	9	36

15 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados	92	28	120
Conoce			
Promedio de Opinión por Reactivo	4.0	4.1	4.0
Frecuencia	65	19	84
Porcentaje %	70.7	67.9	70.0
No Conoce			
Promedio de Opinión	4.0	3.6	3.9
Frecuencia	27	9	36
Porcentaje %	29.3	32.1	30.0

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Antigüedad en la empresa				Total
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante	
Conoce						
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	1	1	2	4
		3	3	11	3	17
		4	8	21	8	41
		5	9	42	20	71
	Total		21	75	33	4
No Conoce						
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4		1		1
		5		1		1
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5				
				1		1
Total		0	3	0	0	3

Total de Sujetos Encuestados		21	78	33	4	136
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo		4.2	4.4	4.4	4.0	4.3
Frecuencia		21	75	33	4	133
Porcentaje %		100	96.2	100	100	97.8
No Conoce						
Promedio de Opinión		0.0	4.7	0.0	0.0	4.7
Frecuencia		0	3	0	0	3
Porcentaje %		0	3.8	0	0	2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Antigüedad en la empresa				Total	
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante		
Conoce							
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1		1	1	2	
		2			1	1	
		3	1	2		3	
		4	1	4	4	1	10
	Total		4	24	13	2	43
No Conoce							
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		1		1	
		5		2	1	3	
7:30 - 18:00		1		2		2	
		2	1	1	1	3	
		3	3	4	1	8	
8:30 - 20:00		4	3	11	3	17	
		5	3	12	8	23	
		2		1		1	
9:00 - 21:00		3	3	1	1	4	
		4	3	2	1	11	
		5	4	8	4	17	
9:00 - 21:00		4	1	1		2	
		5	1	1		2	
Total			17	54	20	2	93

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
Conoce					
Promedio de Opinión por					
Reactivo	4.3	4.5	4.2	4.5	4.4
Frecuencia	4	24	13	2	43
Porcentaje %	19.0	30.8	39.4	50.0	31.6
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.1	4.1	4.5	5.0	4.2
Frecuencia	17	54	20	2	93
Porcentaje %	81.0	69.2	60.6	50.0	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Antigüedad en la empresa				Total
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante	
Conoce						
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	1	1		2
		2	1	2	1	5
		3	1	6	3	10
		4	5	15	3	25
		5	13	47	24	85
	Total	21	71	31	4	127
No Conoce						
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4		1		1
		5		2	1	3
Lugar de ubicación		1	1			1
		2	1			1
		3	1			1
		5	1	1		2
	Total	0	7	2	0	9

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
Conoce					
Promedio de Opinión por					
Reactivo	4.3	4.5	4.6	3.8	4.5
Frecuencia	21	71	31	4	127
Porcentaje %	100	91.0	93.9	100	93.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	0.0	3.6	5.0	0.0	3.9
Frecuencia	0	7	2	0	9
Porcentaje %	0.0	9.0	6.1	0.0	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Antigüedad en la empresa				Total	
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante		
Conoce							
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, ¿este ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1		2	1		3
		2	2	1	1		4
		3	1	6	3	1	11
		4	6	19	5	1	31
		5					
	Total		8	31	16	2	57
			17	59	26	4	106
No Conoce							
Cómputo Cliente	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, ¿este ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2	1				1
Indico		3		2	1		3
		4		3			3
		5	1	3			4
Sistemas		4		2			2
Soporte Técnico	5		1	3		4	
	4	2	5	1		8	
	5		2	2		4	
Total			4	18	7	0	20
Un sujeto no usa el servicio							
Total de Sujeto*							
Encuestados			21	77	33	4	135
Conoce							
Promedio de Opinión por							
Positivo			4.2	4.3	4.3	4.3	4.3
Frecuencia			17	59	26	4	106
Porcentaje %			81.0	76.6	78.8	100	78.5
No Conoce							
Promedio de Opinión			3.8	4.2	4.6	0.0	4.2
Frecuencia			4	18	7	0	29
Porcentaje %			19.0	23.4	21.2	0.0	21.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Antigüedad en la empresa				Total	
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante		
Asigna número de reporte y área que lo atenderá							
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	1		1		2
		3		3	2		5
		4	3	11	5		20
		5	15	53	20	4	92
Total			20	67	26	4	119
No Conoce							
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4	1				1
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		5		7	4		11
		4		1			1
		5		3	1		4
Total			1	11	5	0	17

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7	4.7	4.6	5.0	4.7
Frecuencia	20	67	28	4	119
Porcentaje %	95.2	85.9	84.8	100	87.5
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.0	4.9	5.0	0.0	4.9
Frecuencia	1	11	5	0	17
Porcentaje %	4.8	14.1	15.2	0.0	12.5

20. ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Antigüedad en la empresa				Total
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante	
Asigna número de reporte y área que lo atenderá						
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22 - ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	1	1	2	4
	3	1	4	2	7	
	4	8	27	8	38	
	5	10	40	16	70	
	Total	20	67	28	4	119
No Conoce						
Notifica falla generalizada de SAP	22 - ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1	1	1	6
	4	1	1	1	4	
	5	1	6	4	12	
	3	1	2	1	6	
	4	1	1	1	4	
Total	11	11	5	0	27	
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes						
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	22 - ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1	1	1	6
	4	1	1	1	4	
	5	1	1	1	4	
	3	1	2	1	6	
	4	1	1	1	4	
Total	11	11	5	0	27	

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.5	4.4	5.0	4.5
Frecuencia	20	67	28	4	119
Porcentaje %	95.2	85.9	84.8	100	87.5
No Conoce					
Promedio de Opinión	4.0	4.4	5.0	0.0	4.5
Frecuencia	1	11	5	0	17
Porcentaje %	4.8	14.1	15.2	0.0	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

23.- ¿Que tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Antigüedad en la empresa				Total		
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante			
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada								
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1			1	1		
		2	1		1	2		
		3	3	6	2	11		
		4	8	26	9	44		
		5	8	39	16	65		
	Total		20	71	29	3	123	
No Conoce								
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2	1			1		
		4		1		1		
		5			1	1		
Actualizar la Base de Datos		4		1		1		
		1		1		1		
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		4		1	1	2		
		5		1	1	2		
		3		1		1		
Parametrizar funcionalidades de SAP		4		1		1		
		5			1	1		
		Total		1	7	4	1	13

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
-------------------------------------	----	----	----	---	-----

Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.2	4.5	4.3	4.7	4.4
Frecuencia	20	71	29	3	123
Porcentaje %	95.2	91.0	87.9	75	90.4

No Conoce					
Promedio de Opinión	2.0	3.6	4.8	5.0	3.9
Frecuencia	1	7	4	1	13
Porcentaje %	4.8	9.0	12.1	25.0	9.6

23.- ¿Que tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Antigüedad en la empresa				Total	
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante		
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada							
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2		11	1	2	
		3	2	11	4	17	
		4	10	26	8	44	
		5	8	33	16	60	
		Total	20	20	71	29	3

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

No Conoce						
Actualizar la base de datos	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1			1
		3		1		1
		5		1	1	2
1			1		1	
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		5		2	2	4
		1		1		1
Parametrizar funcionalidades de SAP	5		1	1	1	
	Total	1	7	4	1	13

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
-------------------------------------	----	----	----	---	-----

Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.3	4.3	5.0	4.3
Frecuencia	20	71	29	3	123
Porcentaje %	95.2	91.0	87.9	75	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	1.0	3.6	5.0	5.0	3.9
Frecuencia	1	7	4	1	13
Porcentaje %	4.8	9.0	12.1	25.0	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Antigüedad en la empresa				Total
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizada		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante	
Conoce						
Asesora a los usuarios via telefonica y personalizada	26.- En su opinion ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1		1		1
		2		1	3	4
		3	2	8	3	13
		4	10	25	6	41
		5	8	36	17	61
Total		20	71	29	3	123
No Conoce						
Actualizar la base de datos	26.- En su opinion ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1			1
		4		2		2
		5		1	1	1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP		2		1		1
		5		2	2	4
Parametrizar funcionalidades de SAP		2		1		1
	5		1	1	1	
Total		1	7	4	1	13

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
-------------------------------------	----	----	----	---	-----

Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.3	4.4	5.0	4.3
Frecuencia	20	71	29	3	123
Porcentaje %	95.2	91.0	87.9	75	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión	1.0	3.6	5.0	5.0	3.9
Frecuencia	1	7	4	1	13
Porcentaje %	4.8	9.0	12.1	25.0	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Antigüedad en la empresa				Total	
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante		
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP							
Conoce							
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	2	4	2	8	
		3	3	2	3	8	
		4	9	30	6	2	47
		5	7	40	20	2	69
	Total		21	76	31	4	132
No Conoce							
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5					
Parametrizar SAP		4		1	1	2	
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5			1	1	
Total		0	2	2	0	4	
Total de Sujetos Encuestados							
		21	76	33	4	136	
Conoce							
Promedio de Opinión por							
Efectivo		4.0	4.4	4.4	4.5	4.3	
Frecuencia		21	76	31	4	132	
Porcentaje %		100	97.4	93.9	100	97.1	
No Conoce							
Promedio de Opinión		0.0	4.5	5.0	0.0	4.8	
Frecuencia		0	2	2	0	4	
Porcentaje %		0.0	2.6	6.1	0.0	2.9	

TRES CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Antigüedad en la empresa				Total	
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante		
Conoce							
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1		1		1	2
		2		3		2	8
		3		1		3	7
		4		5		25	35
		5		11		38	72
Total			20	70	30	4	124
No Conoce							
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3		1			1
		4		1			1
		5	1	4	2		7
Desarrollo	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	5		2	1		3
		Total		1	8	3	0
Total de Sujetos Encuestados			21	78	33	4	136
Conoce							
Promedio de Opinión por			4.2	4.4	4.4	4.0	4.3
Frecuencia			20	70	30	4	124
Porcentaje %			95.2	89.7	90.9	100	91.2
No Conoce							
Promedio de Opinión			5.0	4.6	5.0	0.0	4.8
Frecuencia			1	8	3	0	12
Porcentaje %			4.8	10.3	9.1	0.0	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Antigüedad en la empresa				Total	
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante		
Conoce							
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de computo son frecuentes?	1	5	21	7		33
		2	1	11	3		15
		3	5	12	7	1	25
		4	6	19	10	3	38
		5	3	7	3		13
Total		20	70	30	4	124	
No Conoce							
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de computo son frecuentes?	1		3			3
		3	1	1	1		3
		4		1			1
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de computo son frecuentes?	5		1	1		2
		3		1			1
		4			1		1
Total		1	8	3	0	12	

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

Total de Sujetos Encuestados	21	78	33	4	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	3.1	2.7	3.0	3.8	2.9
Frecuencia	20	70	30	4	124
Porcentaje %	95.2	89.7	90.9	100	91.2
No Conoce					
Promedio de Opinión	3.0	2.9	4.0	0.0	3.2
Frecuencia	1	8	3	0	12
Porcentaje %	4.8	10.3	9.1	0.0	8.8

32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?		Antigüedad en la empresa				Total
		De 1-10	De 11-21	De 22-30	31 en adelante	
Conoce						
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	2	3		5
		2	1	2		3
		3	2	5	4	11
		4	5	20	6	31
		5	3	17	11	34
	Total		13	17	21	3
No Conoce						
La banda de impresión marca error		1		1		1
		2	1			1
		3		3		3
		4	1	2	1	4
		5	2	2	3	7
No enciende	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	5	1			1
No es compatible con su equipo de computo		1	1			1
		3	1	1		2
		4	1	2	2	6
		5	3			3
Se debe sustituir		1	1			1
		4	1	4		5
		5	1	1		1
Total		7	12	6	1	36

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados	20	69	27	4	120
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo	3.4	3.0	4.3	5.0	4.0
Frecuencia	13	37	21	3	74
Porcentaje %	65.0	68.1	77.8	75	70.0
No Conoce					
Promedio de Opinión	3.9	3.7	4.5	4.0	3.9
Frecuencia	7	22	6	1	36
Porcentaje %	35.0	31.9	22.2	25.0	30.0

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Antigüedad en el puesto			Total
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante	
Conoce					
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2		2	4
		3	2	5	17
		4	10	10	41
		5	20	25	71
	Total		32	42	59
No Conoce					
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4		1	1
		5		1	1
293-15		5			
				1	1
Total		0	3	0	3

Total de Sujetos Encuestados		32	45	59	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo		4.6	4.4	4.2	4.3
Frecuencia		32	42	59	133
Porcentaje %		100	93.3	100	97.8
No Conoce					
Promedio de Opinión		0.0	4.7	0.0	4.7
Frecuencia		0	3	0	3
Porcentaje %		0	6.7	0	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Antigüedad en el puesto			Total	
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante		
Conoce						
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1			2	2
		2			1	1
		3	1	2		3
		4	2	2	6	10
	5	6	8	13	27	
Total		9	12	22	43	
No Conoce						
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4	1		1	1
		5	1	1	1	3
7:30 - 18:00		1			2	2
		2		1	2	3
		3	2	4	2	8
		4	6	8	3	17
		5	5	8	10	23
8:30 - 20:00		2		1		1
		3	1		3	4
		4	2	4	5	11
		5	5	5	7	17
9:00 - 21:00		4			1	1
				1	1	2
		5			1	1
Total			23	33	37	93

**TESIS CON
FALDA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

Total de Sujetos Encuestados	32	45	59	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.6	4.5	4.2	4.4
Frecuencia	9	12	22	43
Porcentaje %	28.1	26.7	37.3	31.6
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.3	4.2	4.1	4.2
Frecuencia	23	33	37	93
Porcentaje %	71.9	73.3	62.7	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Antigüedad en el puesto			Total
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante	
conoce					
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	1	1	2
		2	2	3	5
		3	2	4	10
		4	7	8	25
		5	19	30	85
		Total	31	42	54
No Conoce					
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4	1		1
		5		1	3
Lugar de ubicación		1		1	1
		2		1	1
		3		1	1
Total	5		2	2	
		1	3	5	9

Total de Sujetos Encuestados	32	45	59	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.6	4.4	4.5
Frecuencia	31	42	54	127
Porcentaje %	96.9	93.3	91.5	93.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.0	4.0	4.4	3.9
Frecuencia	1	3	5	9
Porcentaje %	3.1	6.7	8.5	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Antigüedad en el puesto			Total	
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante		
Conoce						
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1		1	2	3
		2		1	2	4
		3	4	3	4	11
		4	7	8	16	31
		5				
Total		15	18	24	57	
Total		27	31	49	106	
No Conoce						
Cómputo Cliente		2			1	1
Indico	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	3		1	2	3
		4		3		3
		5	1	2	1	4
Sistemas	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	4	1	1		2
		5		2	2	4
Soporte Técnico	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	4	3	3	2	8
		5		2	2	4
Total		5	14	10		29

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados	32	45	56	135
------------------------------	----	----	----	-----

Conoce				
Porcentaje de Opinión por				
Respectivo	4.3	4.3	4.2	4.3
Frecuencia	27	31	38	106
Porcentaje %	84.4	68.9	82.8	78.5

No Conoce				
Porcentaje de Opinión	4.2	4.4	4.1	4.2
Frecuencia	5	14	10	29
Porcentaje %	15.6	31.1	17.2	21.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Antigüedad en el puesto			Total
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante	
Conoce					
Asigna numero de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	1	1	2
Asigna numero de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	3		1	4
		4	5	7	12
		5	24	29	39
Total		30	37	52	119
No Conoce					
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4	1		1
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	5	1	5	11
		4		1	1
Total		5	2	2	3
Total		0	8	7	17

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

Total de Sujetos Encuestados				
	32	45	59	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7	4.8	4.6	4.7
Frecuencia	30	37	52	119
Porcentaje %	93.8	82.2	88.1	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.5	4.9	5.0	4.9
Frecuencia	2	8	7	17
Porcentaje %	6.3	17.8	11.9	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Antigüedad en el puesto			Total	
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante		
Conoce						
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	1		3	4
		3	1	2	4	7
		4	12	12	14	38
		5	16	23	31	70
	Total	30	30	37	52	119
No Conoce						
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3		1		1
		4	1			1
		5	1	4	5	10
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes		3		1	1	2
		4		1		1
		5	1	1	1	2
	Total	2	8	7	7	17

Total de Sujetos Encuestados				
	32	45	59	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.6	4.4	4.5
Frecuencia	30	37	52	119
Porcentaje %	93.8	82.2	88.1	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.5	4.4	4.7	4.5
Frecuencia	2	8	7	17
Porcentaje %	6.3	17.8	11.9	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Antigüedad en el puesto			Total
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada		De 1-3	De 4-6	7 en adelante	
Conoce					
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1			1
		2		1	1
		3	3	2	6
		4	12	14	18
		5	15	23	27
Total			30	40	53
No Conoce					
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2	1		1
		4		1	1
		5			1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1		1	1
		4		1	1
		5		1	1
Parametrizar funcionalidades de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	3		1	1
		4	1		1
		5			2
Total		2	5	6	13

Total de Sujetos Encuestados		32	45	59	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo		4.4	4.5	4.3	4.4
Frecuencia		30	40	53	123
Porcentaje %		93.8	88.9	89.8	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión		3.0	3.4	4.7	3.9
Frecuencia		2	5	6	13
Porcentaje %		6.3	11.1	10.2	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Antigüedad en el puesto			Total
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada		De 1-3	De 4-6	7 en adelante	
Conoce					
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2			2
		3	5	7	5
		4	9	12	23
		5	16	21	23
		Total		30	40
No Conoce					
Actualizar la base de datos	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1		1
		3		1	1
		5			2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1		1	1
		5		2	4
		1		1	1
Parametrizar funcionalidades de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1			1
		5			3
Total		3	3	4	10

LES JUEVES
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

Total de Sujetos Encuestados	32	45	59	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.4	4.3	4.3
Frecuencia	30	40	53	123
Porcentaje %	93.8	88.9	89.8	90.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	3.0	3.0	5.0	3.9
Frecuencia	2	5	6	13
Porcentaje %	6.3	11.1	10.2	9.6

		Antigüedad en el puesto			Total	
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante		
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada						
Conoce						
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1		1	
		2		4	4	
		3	3	6	4	13
		4	9	13	19	41
		5	17	21	26	64
Total		30	40	53	123	
No Conoce						
Actualizar la base de datos	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1		1	
		4		1	1	2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	5		1	1	
		2		1	1	
Parametrizar funcionalidades de SAP	26.-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	5	2	2	4	
		2		1	1	
Total		5	1	2	3	
		2	5	6	13	

Total de Sujetos Encuestados	32	45	59	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.4	4.3	4.3
Frecuencia	30	40	53	123
Porcentaje %	93.8	88.9	89.8	90.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	3.0	3.6	4.8	4.1
Frecuencia	2	5	6	13
Porcentaje %	6.3	11.1	10.2	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?		Antigüedad en el puesto			Total	
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante		
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP						
Conoce						
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	2	3	3	8
		3	2	2	4	8
		4	13	15	19	47
		5	14	23	32	69
	Total		31	43	58	132
No Conoce						
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5		1	1	2
Parametrizar SAP		4	1			1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5		1		1
Total		1	2	1		4

Total de Sujetos Encuestados	32	45	59	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.3	4.4	4.3
Frecuencia	31	43	58	132
Porcentaje %	96.9	95.6	98.3	97.1
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.0	5.0	5.0	4.8
Frecuencia	1	2	1	4
Porcentaje %	3.1	4.4	1.7	2.9

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Antigüedad en el puesto			Total	
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante		
Conoce						
Produccion	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de computo está actualizada?	1	1	1	1	2
		2	4	1	3	8
		3	2	2	3	7
		4	6	15	14	35
	Total		17	25	30	72
Total		30	43	51	124	

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

No Conoce					1	1	
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3				1	
		4				1	
		5		2	1	4	7
Desarrollo	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	5					
					1	2	3
					2	8	12
Total				2	2	8	

Total de Sujetos Encuestados		32	45	59	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo		4.1	4.5	4.4	4.3
Frecuencia		30	43	51	124
Porcentaje %		93.8	95.6	86.4	91.2
No Conoce					
Promedio de Opinión		5.0	5.0	4.6	4.8
Frecuencia		2	2	8	12
Porcentaje %		6.3	4.4	13.6	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Antigüedad en el puesto			Total	
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante		
Conoce						
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	10	13	10	33
		2	3	4	8	15
		3	6	9	10	25
		4	9	10	19	38
		5	2	7	4	13
Total		30	43	51	124	
No Conoce						
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	1	1	1	3
		3	1		2	3
		4			1	1
		5			2	2
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	3			1	1
		4			1	1
		5		1	1	1
Total		7	2	2	8	12

Total de Sujetos Encuestados		32	45	59	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo		2.7	2.9	3.0	2.9
Frecuencia		10	43	51	124
Porcentaje %		93.8	95.6	86.4	91.2
No Conoce					
Promedio de Opinión		2.0	3.0	3.5	3.2
Frecuencia		2	2	8	12
Porcentaje %		6.3	4.4	13.6	8.8

INFORMACIÓN CRUZADA POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

		Antigüedad en el puesto			Total
		De 1-3	De 4-6	7 en adelante	
32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?					
Conoce					
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	2	3	5
		2	1	2	3
		3	4	2	11
		4	7	9	31
		5	7	10	34
		Total	21	24	39
No Conoce					
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1		1	1
		2		1	1
		3	1	2	3
		4	1	2	4
		5	1	4	7
No enciende	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	5			1
No es compatible con su equipo de cómputo		1	1		1
		3	1	1	2
		4	1	2	6
		5	1	1	3
	Se debe sustituir	1		1	1
4		1	4	5	
5			1	1	
Total		9	15	12	36
16 sujetos no usan el servicio					
Total de Sujetos Encuestados		30	39	51	120
Conoce					
Promedio de Opinión por Respon.		1.8	4.0	4.2	4.0
Frecuencia		21	24	39	84
Porcentaje %		70.0	61.5	76.5	70.0
No Conoce					
Promedio de Opinión		4.0	4.1	3.7	3.9
Frecuencia		9	15	12	36
Porcentaje %		30.0	38.5	23.5	30.0

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?			Años Registrando en SAP			Total
			De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año	
Conoce						
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	3	1		4
		3	6	10	1	17
		4	14	23	4	41
		5	38	29	4	71
		Total		61	63	9
No Conoce						
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4	1			1
		5	1			1
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5				1
		Total	3	0	0	3

Total de Sujetos Encuestados		64	63	9	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo		4.4	4.3	4.3	4.3
Frecuencia		61	63	9	133
Porcentaje %		95.3	100	100	97.8
No Conoce					
Promedio de Opinión		4.7	0.0	0.0	4.7
Frecuencia		3	0	0	3
Porcentaje %		4.7	0	0	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?			Años Registrando en SAP			Total
			De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año	
Conoce						
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1		2
		2	1			1
		3	1	2		3
		4	3	6	1	10
		5	16	10	1	27
Total		22	19	2	43	
No Conoce						
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4	1			1
		5	2	1		3
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1		2
		2		3		3
		3	3	4	2	8
		4	8	7	2	17
		5	12	8	3	23
8:30 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	2	1			1
		3		4		4
		4	1	5		11
		5	8	9		17
		4		1		1
9:00 - 21:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4				1
		5	1	1		2
Total		42	44	7	93	

TESIS CON
 FASE DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.3	4.5	4.4
Frecuencia	22	19	2	43
Porcentaje %	34.4	30.2	22.2	31.6
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.4	4.0	4.1	4.2
Frecuencia	42	44	7	93
Porcentaje %	65.6	69.8	77.8	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Conoce						
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1		1	1	2
		2	3	2		5
		3	6	4		10
		4	10	12	3	25
		5	41	40	4	85
Total			60	59	8	127
No Conoce						
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4			1	1
		5	1	2		3
Lugar de ubicación		1	1			1
		2		1		1
		3	1			1
Total		4	4	4	1	9

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.5	4.1	4.5
Frecuencia	60	59	8	127
Porcentaje %	93.8	93.7	88.9	93.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	3.5	4.3	4.0	3.9
Frecuencia	4	3	1	9
Porcentaje %	6.3	6.3	11.1	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Conoce						
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	2	1		3
		2	2	1	1	4
		3	3	7	1	11
		4	13	16	2	31
		5	31	22	4	57
Total		51	47	8	106	
No Conoce						
Cómputo Cliente	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2		1		1
Indico		3	1	2		3
		4		3		3
		5	3	1		4
Sistemas		4	1	1		2
	5	1	3		4	
Soporte Técnico	4	6	1	1	8	
	5	1	3		4	
Total		13	15	1	29	
Un sujeto no usa el servicio						
Total de Sujetos Encuestados		64	62	9	135	
Conoce						
Promedio de Opinión por Reactivo		4.4	4.2	4.1	4.3	
Frecuencia		51	47	8	106	
Porcentaje %		79.7	75.8	88.9	78.5	
No Conoce						
Promedio de Opinión		4.3	4.2	4.0	4.2	
Frecuencia		13	15	1	29	
Porcentaje %		20.3	24.2	11.1	21.5	

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Asigna número de reporte y área que lo atenderá						
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2	1		1	2
		3	1	4		5
		4	8	12		20
		5	43	42	7	92
Total		53	59	8	119	
No Conoce						
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4			1	1
		5	8	3		11
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	21.- En su opinión ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4				1
		5	1			1
		5	2	2		4
Total		11	5	1	17	

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.8	4.7	4.6	4.7
Frecuencia	53	58	8	119
Porcentaje %	82.8	92.1	88.9	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.9	5.0	4.0	4.9
Frecuencia	11	5	1	17
Porcentaje %	17.2	7.9	11.1	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Asigna número de reporte y área que lo atenderá						
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	2	1	1	4
		3	2	5		7
		4	16	19	3	38
		5	33	33	4	70
		Total	53	58	8	119
No Conoce						
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1			1
		4			1	1
		5	7	3		10
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1	1		2
		4	1			1
		5	1	1		2
Total		11	5	1	17	

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.4	4.3	4.5
Frecuencia	53	58	8	119
Porcentaje %	82.8	92.1	88.9	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.5	4.6	4.0	4.5
Frecuencia	11	5	1	17
Porcentaje %	17.2	7.9	11.1	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada						
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1			1
		2	1	1		2
		3	3	8		11
		4	20	19	5	44
		5	32	30	3	65
Total		57	58	8	123	
No Conoce						
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2			1	1
		4	1	1		2
		5		1		1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1		1		1
		4	2			2
		5	2			2
Parametrizar funcionalidades de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	3		1		1
		4	1			1
		5	1	1		2
Total		7	5	1	13	

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.3	4.4	4.4
Frecuencia	57	58	8	123
Porcentaje %	89.1	92.1	88.9	90.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.4	3.6	2.0	3.9
Frecuencia	7	5	1	13
Porcentaje %	10.9	7.9	11.1	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada						
Asesora a los usuarios via telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2	1	1		2
		3	7	10		17
		4	17	23	4	44
		5	32	24	4	60
		Total		57	58	8
No Conoce						
Actualizar la base de datos	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1			1	1
		3	1			1
		5		2		2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1		1		1
		5	4			4
		1		1		1
Parametrizar funcionalidades de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	5	2	1		3
		Total		7	5	1

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.2	4.5	4.3
Frecuencia	57	58	8	123
Porcentaje %	89.1	92.1	88.9	90.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.7	3.4	1.0	3.9
Frecuencia	7	5	1	13
Porcentaje %	10.9	7.9	11.1	9.6

		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada						
Conoce						
Asesora a los usuarios vía telefónica y	26-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1	1		1	
		2	2		4	
		3	4	9	13	
		4	18	19	4	41
		5	32	28	4	64
Total		57	58	8	123	
No Conoce						
Actualizar la base de datos		1		1	1	
		4	1	1	2	
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	26-En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	5		1	1	
		2		1	1	
		5	4		4	
Parametrizar funcionalidades de SAP		2		1	1	
		5	2	1	3	
	Total	7	5	1	13	

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.4	4.3	4.5	4.3
Frecuencia	57	58	8	123
Porcentaje %	89.1	92.1	88.9	90.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.9	3.6	1.0	4.1
Frecuencia	7	5	1	13
Porcentaje %	10.9	7.9	11.1	9.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Conoce						
Darle solución a los problemas que se de	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	2	5	1	8
		3	3	4	1	8
		4	19	25	3	47
		5	30	27	3	60
		Total	63	61	8	132
No Conoce						
Proveer de tecnología a las áreas que	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5	1	1		2
Parametrizar SAP		4			1	1
Proveer de tecnología a las áreas que re		5		1		1
Total		1	2	1	4	
Total de Sujetos Encuestados		64	63	9	136	
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Inactivo		4.5	4.2	4.0	4.3	
Frecuencia		63	61	8	132	
Porcentaje %		98.4	96.8	88.9	97.1	
No Conoce						
Promedio de Opinión		5.0	5.0	4.0	4.8	
Frecuencia		1	2	1	4	
Porcentaje %		1.6	3.2	11.1	2.9	

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Años Registrando en SAP			Total
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año	
Conoce					
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1	1	1	2
		2	4	3	7
		3	3	3	6
		4	17	18	35
		5	30	35	65
Total		55	60	9	124
No Conoce					
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3		1	1
		4		1	1
		5	6	1	7
Desarrollo	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	5			
		Total	3	3	0

Total de Sujetos Encuestados	64	64	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.3	4.4	4.4	4.3
Frecuencia	55	60	9	124
Porcentaje %	85.9	93.8	100.0	91.2
No Conoce				
Promedio de Opinión	5.0	4.0	0.0	4.8
Frecuencia	9	3	0	12
Porcentaje %	14.1	4.8	0.0	8.8

29.- ¿Cual es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
Conoce						
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	15	16	2	33
		2	3	10	1	15
		3	11	12	2	25
		4	19	16	3	38
		5	6	6	1	13
Total		55	60	9	124	
No Conoce						
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	1	2		3
		3	2	1		3
		4	1			1
		5	1			2
		Total	5	3	2	
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	3	1			1
		4	1			1
		5	1			1
		Total	3	2	0	

INFORMACIÓN CRUZADA POR AÑOS REGISTRADOS EN SAP

Total de Sujetos Encuestados	64	63	9	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	2.9	2.8	3.0	2.9
Frecuencia	55	60	9	124
Porcentaje %	85.9	95.2	100.0	91.2
No Conoce				
Promedio de Opinión	3.7	1.7	0.0	3.2
Frecuencia	9	3	0	12
Porcentaje %	14.1	4.8	0.0	8.8

		Años Registrando en SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 año		
32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?						
Conoce						
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	3	2	5	
		2	1	2	3	
		3	6	4	1	11
		4	13	17	1	31
		5	16	14	4	34
Total		39	39	6	84	
No Conoce						
La banda de impresión marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1		1	1	
		2		1	1	
		3	1	1	1	3
		4		3	1	4
		5	4	3		7
Total		6	6	3	15	
No enciende						
No es compatible con su equipo de computo	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1		1	1	
		2	1		1	2
		3	3	3	1	6
		4	2	1		3
		5	1	1		2
Total		6	6	3	15	
Se debe sustituir						
	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1			1	
		2			1	
		3	1	3		4
		4	2	3		5
		5	1			1
Total		6	6	3	15	

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados	54	56	9	120
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.0	4.0	4.5	4.0
Frecuencia	39	39	6	84
Porcentaje %	70.9	69.6	66.7	70.0
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.2	3.7	3.3	3.9
Frecuencia	16	17	3	36
Porcentaje %	29.1	30.4	33.3	30.0

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

12.- Para comunicarse a Help Desk, ¿qué extensión marca?		Horas Registrando SAP			Total
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora	
Conoce					
277-18	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	2	1	1	4
		3	6	8	17
		4	11	10	41
		5	30	10	71
	Total	56	48	29	133
No Conoce					
245-20	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	4	1		1
		5		1	1
293-15	13.- ¿Qué tan fácil le resulta comunicarse por teléfono a Help Desk?	5			1
		1			1
Total		2	0	1	3

Total de Sujetos Encuestados	56	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por				
Inactivo	4.4	4.5	4.0	4.3
Frecuencia	56	48	29	133
Porcentaje %	96.6	100.0	96.7	97.8
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.5	0.0	5.0	4.7
Frecuencia	2	0	1	3
Porcentaje %	3.4	0.0	3.3	2.2

14.- ¿Cuál de estas opciones corresponde al horario de atención a usuarios de Help Desk?		Horas Registrando SAP			Total
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora	
Conoce					
8:00 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1	1	2
		2		1	1
		3	1	2	3
		4	4	4	10
	5	16	8	27	
Total		19	13	11	43
No Conoce					
7:00 - 20:30	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	4		1	1
		5	2	1	3
7:30 - 18:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	1	1		2
		2	1	1	3
		3	2	1	4
		4	8	3	17
		5	9	12	29
8:30 - 20:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	2	1		1
		3	1	3	4
		4	7	2	11
		5	5	3	17
		4	1		1
9:00 - 21:00	15.- ¿Considera que es adecuado el horario de atención de Help Desk?	5	2		2
		2			2
Total		30	35	19	84

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

Total de Sujetos Encuestados				
	58	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.8	4.4	3.6	4.4
Frecuencia	19	13	11	43
Porcentaje %	32.8	27.1	36.7	31.6
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.2	4.3	3.9	4.2
Frecuencia	39	35	19	93
Porcentaje %	67.2	72.9	63.3	68.4

16.- ¿Qué información le requieren para levantar un reporte?		Horas Registrando SAP			Total
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora	
Conoce					
Ficha	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	1	1	2
		2	5	5	10
		3	2	8	10
		4	9	8	17
		5	40	31	71
		Total	51	46	28
No Conoce					
Gerencia	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	4	1	1	2
		5	2	1	3
		1	1	1	2
		2	1	1	2
		3	1	1	2
		5	2	2	4
Total	5	2	2	9	
Lugar de ubicación	17.- ¿Considera que los requisitos solicitados para levantar un reporte son suficientes?	1	1	1	2
		2	1	1	2
		3	1	1	2
		4	1	1	2
		5	2	2	4
		Total	5	2	2

Total de Sujetos Encuestados				
	58	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.6	4.4	4.2	4.5
Frecuencia	53	46	28	127
Porcentaje %	91.4	95.8	93.3	93.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.6	3.5	2.5	3.9
Frecuencia	5	2	2	9
Porcentaje %	8.6	4.2	6.7	6.6

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

18.- Cuando tiene un problema de registro en SAP, ¿a quién debe acudir?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 hora		
Conoce						
Help Desk	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	1	2	1		3
		2		1	3	4
		3	3	6	2	11
		4	15	10	6	31
		5	28	18	11	57
Total		48	36	22	106	
No Conoce						
Cómputo Cliente	19.- Cuando su problema no puede ser resuelto en Help Desk, éste ¿canaliza adecuadamente su problema al nivel de especialización que corresponda?	2		1		1
Indico		3	2		1	3
		4	1	1	1	3
		5	1	2	1	4
Sistemas		4	1	1		2
Soporte Técnico	5	2	2		4	
	4	2	1	5	8	
	5	1	3		4	
Total		10	11	8	29	

Un sujeto no usa el servicio

Total de Sujetos Encuestados		58	47	30	135
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo		4.4	4.2	4.1	4.3
Frecuencia		48	36	22	106
Porcentaje %		82.8	76.6	73.3	78.5
No Conoce					
Promedio de Opinión		4.2	4.5	4.0	4.2
Frecuencia		10	11	8	29
Porcentaje %		17.2	23.4	26.7	21.5

20.- ¿Que tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-5	Menos de 1 hora		
Asigna número de reporte y area que lo atenderá						
Asigna numero de reporte y area que lo atenderá	21.- En su opinion ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	2		1	1	2
		3	3	1	1	5
		4	8	8	4	20
		5	38	32	22	92
		Total		49	42	28
No Conoce						
Notifica falla generalizada de SAP	21.- En su opinion ¿la operadora de Help Desk le contesta amablemente?	4			1	1
Proporciona informes sobre los problemas		5	6	5		11
		4	1			1
		5	2	1	1	4
Total		9	6	2	17	

Total de Sujetos Encuestados		58	48	30	136
-------------------------------------	--	----	----	----	-----

**TESIS CONT
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

Total de Sujetos Encuestados	58	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.7	4.7	4.7	4.7
Frecuencia	49	42	28	119
Porcentaje %	84.5	87.5	93.3	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.9	5.0	4.5	4.9
Frecuencia	9	6	2	17
Porcentaje %	15.5	12.5	6.7	12.5

20.- ¿Qué tipo de asistencia le proporciona la operadora de Help Desk?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora		
Asigna número de reporte y área que lo atenderá						
Asigna número de reporte y área que lo atenderá	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	2	1	1	2	4
		3	3	2	2	7
		4	15	14	9	38
		5	30	25	15	70
		Total	49	42	28	119
No Conoce						
Notifica falla generalizada de SAP	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	3	1		1	1
		4			1	1
		5	5	5		10
		3	1		1	2
Proporciona informes sobre los problemas recurrentes	22.- ¿Considera claras las instrucciones de apoyo que le proporciona la operadora de Help Desk?	4	1		1	1
		5	1	1		2
		Total	9	6	2	17

Total de Sujetos Encuestados	58	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.5	4.5	4.3	4.5
Frecuencia	49	42	28	119
Porcentaje %	84.5	87.5	93.3	87.5
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.4	5.0	3.5	4.5
Frecuencia	9	6	2	17
Porcentaje %	15.5	12.5	6.7	12.5

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora		
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada						
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1				
		2		1	1	2
		3	4	4	3	11
		4	17	15	12	44
		5	31	25	9	65
Total			52	46	25	123
No Conoce						
Actualizar la base de datos	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	2				
		4		2		2
		5		1		1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	1	1			1
		4	1		1	2
		5		1	1	2
Parametrizar funcionalidades de SAP	24.- ¿Considera eficiente la asistencia que le proporciona el Técnico de Help Desk?	3				1
		4			1	1
		5	1	1		2
Total			6	2	5	13
Total de Sujetos Encuestados			58	48	30	136
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Efectivo			4.5	4.3	4.2	4.4
Frecuencia			52	46	25	123
Porcentaje %			89.7	95.8	83.3	90.4
No Conoce						
Promedio de Opinión			3.8	5.0	3.6	3.9
Frecuencia			6	2	5	13
Porcentaje %			10.3	4.2	16.7	9.6

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora		
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada						
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	2		1	1	2
		3	4	10	3	17
		4	20	12	12	44
		5	28	23	9	60
	Total		52	46	25	123
No Conoce						
Actualizar la base de datos		1			1	1
		3	1			1
		5	2			2
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	25.- ¿Considera que es oportuna la atención que se le presta a sus reportes?	1	1			1
		5	1	1	2	4
		1			1	1
Parametrizar funcionalidades de SAP		1			1	1
		5	1	1	1	3
	Total		6	2	5	13

Total de Sujetos Encuestados		58	48	30	136
Conoce					
Promedio de Opinión por Reactivo		4.5	4.2	4.2	4.3
Frecuencia		52	46	25	123
Porcentaje %		89.7	95.8	83.3	90.4
No Conoce					
Promedio de Opinión		4.0	5.0	3.4	3.9
Frecuencia		6	2	5	13
Porcentaje %		10.3	4.2	16.7	9.6

23.- ¿Qué tipo de asistencia le debe proporcionar el Técnico de Help Desk?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora		
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada						
Asesora a los usuarios vía telefónica y personalizada	26.- En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	1				1
		2	1	2	1	4
		3	4	7	2	13
		4	17	13	11	41
		5	29	24	11	64
Total		52	46	25	123	
No Conoce						
Actualizar la base de datos		1			1	1
		4	2			2
		5	1			1
Asignar privilegios a las cuentas de SAP	26.- En su opinión ¿considera adecuado el seguimiento que hace Help Desk a sus reportes?	2	1			1
		5	1	1	2	4
		2			1	1
Parametrizar funcionalidades de SAP		5	1	1	1	3
		1			1	3
	Total		6	2	5	13

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

Total de Sujetos Encuestados	58	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por				
Reactivo	4.4	4.3	4.3	4.3
Frecuencia	52	46	25	123
Porcentaje %	89.7	95.8	83.3	90.4
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.2	5.0	3.6	4.1
Frecuencia	6	2	5	13
Porcentaje %	10.3	4.2	16.7	9.6

		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora		
27.- ¿Cuál es el objetivo principal de Help Desk?						
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP						
Darle solución a los problemas que se deriven del registro y operaciones de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	2	1	3	4	8
		3	3	4	1	8
		4	18	19	10	47
		5	34	21	14	69
		Total	56	47	29	132
No Conoce						
Controlar los procesos de SAP	28.- ¿Considera que Help Desk es una organización que responde a las necesidades de apoyo para la operación de SAP?	5	2			2
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		4			1	1
Proveer de tecnología a las áreas que registran en SAP		5		1		1
Total		2	1	1	4	

Total de Sujetos Encuestados	58	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por				
Reactivo	3.5	4.2	4.2	4.3
Frecuencia	56	47	29	132
Porcentaje %	96.6	97.9	96.7	97.1
No Conoce				
Promedio de Opinión	5.0	5.0	4.0	4.8
Frecuencia	2	1	1	4
Porcentaje %	3.4	2.1	3.3	2.9

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora		
Conoce						
Producción	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	1		1	1	2
		2	1	3	4	8
		3	2	3	2	7
		4	13	12	10	35
		5	35	27	10	72
Total			51	46	27	124
No Conoce						
Certificación	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	3	1			1
		4	1			1
		5	3	1	3	7
Desarrollo	30.- En su opinión ¿la paquetería instalada en el equipo de cómputo está actualizada?	5				
		5	2	1		3
Total			7	2	3	12
Total de Sujetos Encuestados						
			58	48	40	136
Conoce						
Promedio de Opinión por						
Reactivo			4.6	4.3	3.9	4.3
Frecuencia			51	46	27	124
Porcentaje %			87.9	95.8	90.0	91.2
No Conoce						
Promedio de Opinión			4.6	5.0	5.0	4.8
Frecuencia			7	2	3	12
Porcentaje %			12.1	4.2	10.0	8.8

29.- ¿Cuál es el ambiente de trabajo de SAP en el que realiza el registro definitivo de las operaciones financiero-administrativas?		Horas Registrando SAP			Total	
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora		
Conoce						
Producción	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	15	12	6	33
		2	5	6	4	15
		3	11	7	7	25
		4	14	15	9	38
		5	6	6	1	13
Total			51	46	27	124
No Conoce						
Certificación	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	1	1		2	3
		3	2	1		3
		4			1	1
		5	2			2
		5	2			2
Desarrollo	31.- ¿Considera que las fallas en los programas de cómputo son frecuentes?	3		1		1
		4	1			1
		5	1			1
Total			7	2	3	12

INFORMACIÓN CRUZADA POR HORAS REGISTRANDO SAP

Total de Sujetos Encuestados	58	48	30	136
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	2.8	2.9	2.8	2.9
Frecuencia	51	46	27	124
Porcentaje %	87.9	95.8	90.0	91.2
No Conoce				
Promedio de Opinión	3.7	3.0	2.0	3.2
Frecuencia	7	2	3	12
Porcentaje %	12.1	4.2	10.0	8.8

		Horas Registrando SAP			Total		
		De 1-3	De 4-6	Menos de 1 hora			
32.-Help Desk atiende problemas en su impresora ¿cuándo?							
Conoce							
Se debe configurar	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	2	2	1	5	
		2		1		2	3
		3	3	4	3		11
		4	15	10	6		31
		5					
	Total		16	13	5	34	
No Conoce							
La banda de Impresion marca error	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	1	1			1	
		2		1		1	
		3		1	2		3
		4	2	2			4
		5	4	3			7
No enciende	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	5			1	1	
		1		1		1	
No es compatible con su equipo de computo	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	3		2		2	
		4	3	2	1	6	
		5	3			3	
		1		1		1	
Se debe sustituir	33.- En su opinión ¿considera adecuado el servicio que Help Desk le proporciona para la reparación de su impresora?	4	2	1	2	5	
		5		1		1	
		Total	15	13	8	36	

16 sujetos no usan el servicio

Total de Sujetos Encuestados	52	44	25	120
Conoce				
Promedio de Opinión por Reactivo	4.2	4.0	3.7	4.0
Frecuencia	37	30	17	84
Porcentaje %	71.2	69.8	68.0	70.0
No Conoce				
Promedio de Opinión	4.3	3.6	3.6	3.9
Frecuencia	15	13	8	36
Porcentaje %	28.8	30.2	32.0	30.0

TESIS CON FALLA DE ORIGEN