



# Title: Análisis del Servicio del Laboratorio de Computación de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en la Universidad Veracruzana en Poza Rica Veracruz, México

## Authors: CHAGOYA-RAMÍREZ, Jorge Alberto, LAGUNA-CAMACHO, Juan Rodrigo, JUÁREZ-MORALES, Gabriel y CORTEZ-DOMÍNGUEZ, Cristóbal

Editorial label ECORFAN: 607-8695  
BCIERMMI Control Number: 2020-04  
BCIERMMI Classification (2020): 211020-0004

Pages: 11  
RNA: 03-2010-032610115700-14

**ECORFAN-México, S.C.**  
143 – 50 Itzopan Street  
La Florida, Ecatepec Municipality  
Mexico State, 55120 Zipcode  
Phone: +52 1 55 6159 2296  
Skype: ecorfan-mexico.s.c.  
E-mail: contacto@ecorfan.org  
Facebook: ECORFAN-México S. C.  
Twitter: @EcorfanC

[www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)

Holdings		
Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

## **Objetivo General:**

Realizar un análisis que permita conocer la satisfacción del servicio que proporciona el Laboratorio de Computación de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en la ciudad de Poza Rica Veracruz, identificando cada una de las variables cualitativas y cuantitativas de opinión mediante una encuesta realizada a 100 usuarios siendo estos alumnos o académicos.

## **Objetivos particulares:**

- Interpretar los datos obtenidos sobre el grado de satisfacción de los equipos de cómputo.
- Analizar la calificación otorgada al Laboratorio de Computación por los servicios que presta.
- Interpretar los datos obtenidos sobre la atención prestada a los usuarios.

## **¿Es importante saber el grado de satisfacción en el servicio del Laboratorio de Computación?**

Sin duda alguna el Laboratorio de Computación es de suma importancia para cada uno de los usuarios que en él llevan a cabo sus actividades académicas, la investigación realizada busca conocer el impacto que genera el grado de satisfacción en cada uno de los ámbitos analizados, todo esto con el fin de mejorar continuamente como Institución Académica, ya que la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Veracruzana en la región Poza Rica-Tuxpan es una entidad académica reconocida y acreditada en cada uno de sus programas educativos por su calidad académica por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería A.C. en México. Es por eso la

importancia de conocer las áreas de oportunidad, en las cuales se puedan implementar mejoras basadas en una investigación previa, realizada a una muestra de un determinado número de usuarios que sustenten los datos de cada uno de los resultados obtenidos.

# Análisis de Servicio del Laboratorio de Computación

1. Origen de la Investigación

2. Formulación de Preguntas y Respuestas

3. Aplicación de Encuesta

4. Recolección de Datos

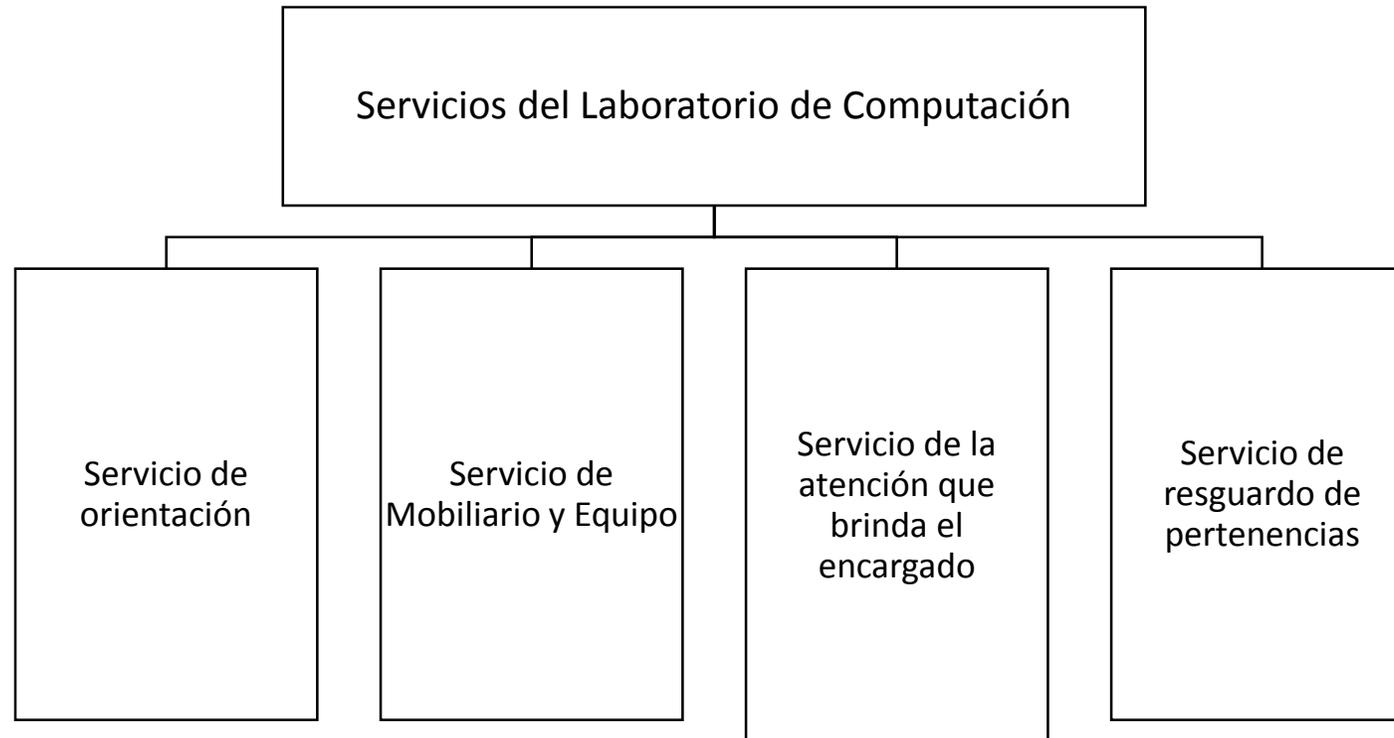
## **Origen de la Investigación**

Establecer la finalidad de una investigación e identificar cada una de las variables que pudieran existir dentro de los aspectos a evaluar es uno de los puntos prioritarios para cualquier investigación.

Derivado de lo mencionado anteriormente, el presente trabajo surge de la necesidad de conocimiento del estado actual del grado de satisfacción de los usuarios, mediante un análisis que proporciona datos que permiten identificar los aspectos en los cuales se puede mejorar en cuanto al servicio que brinda el Laboratorio de Computación de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, así mismo localizar cada área de oportunidad con que se cuenta y en las cuales posteriormente se generen diseños de mejora basados en estrategias, todo esto con el fin de mejorar continuamente como institución.

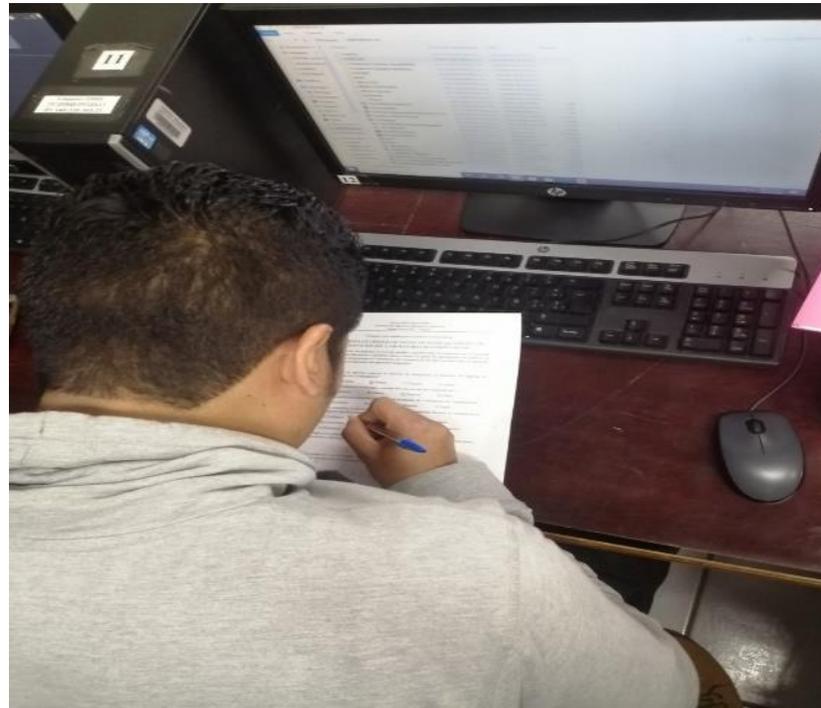
## Formulación de Preguntas y Respuestas.

El establecimiento y formulación de preguntas para la encuesta comienza con llevar a cabo un análisis basado en cada uno de los servicios que se pueden llegar a evaluar mediante un grado de satisfacción y con los cuales cuenta el Laboratorio de Computación de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, la Figura 2 se desglosa cada uno de los servicios que se tomaron en cuenta para su evaluación.



## **Aplicación de Encuesta.**

Para la aplicación de la encuesta se tomó una muestra de 100 usuarios adscritos a la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica. El procedimiento para la aplicación de la encuesta consistió en que al momento de ingresar el usuario al Laboratorio de Computación se le entregaba una encuesta, cabe mencionar que la participación dentro de la presente investigación era de manera voluntaria.



## **Recolección de Datos**

En esta fase se analizaron cuantitativamente los resultados de opinión de las encuestas, los resultados de cada pregunta arrojan información relevante sobre el objetivo que se plantea con este análisis, a continuación, se muestran los resultados de los índices de frecuencia en cada inciso de cada una de las preguntas.

La metodología aplicada al trabajo está basada en el Muestreo aleatorio simple, dado que cada uno de los participantes fueron seleccionados al azar y por tanto tenían la misma probabilidad de ser elegidos.

## **Importancia de los Datos Obtenidos.**

La importancia de los datos obtenidos radica en el análisis de los elementos básicos de la información obtenida, debido a que en este tipo de muestreo las variables relevantes tienen la misma función de probabilidad y son independientes entre ellas.

Cada uno de los resultados obtenidos en el presente trabajo, generan una perspectiva real del grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Laboratorio de Computación de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, a su vez se considera que la investigación es aceptable debido a las respuestas favorables obtenidas, sin embargo ante la exigencia actual del mundo educativo es necesario el diseño de estrategias que fomenten la mejora continua en cada uno de los aspectos evaluados, las cuales a su debido tiempo puedan ser implementadas con la finalidad de incrementar los niveles previamente obtenidos y así alcanzar la calidad deseada para posteriormente lograr la excelencia.

## Conclusiones

Derivado de la investigación se concluye:

- La presente investigación genera nuevo conocimiento de las posibles áreas de oportunidad con que se puede contar dentro del Laboratorio de Computación.
- Este trabajo abre la posibilidad de crear análisis de cada una de las áreas de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, esto con la finalidad de implementar estrategias que permitan dar solución a las problemáticas que se obtengan.
- Cada una de las preguntas establecidas dentro de la encuesta genera líneas de investigación en las cuales posteriormente se pueden crear diseños de estrategias para incrementar cada uno de los niveles de los rubros planteados en la encuesta.

Finalmente, es importante resaltar que este tipo de investigación ayuda a medir los índices de atención dentro de un área específica, así como a diseñar procesos que posteriormente podrían ser implementados, esto con la finalidad de mejorar continuamente como institución de grado superior debido de las exigencias que hoy en día se presentan por los diferentes organismos que avalan la calidad de un programa educativo y la de enseñanza que se imparte mediante ellas, de igual manera resaltar que la línea de trabajo a seguir como institución es la de trabajar con calidad para alcanzar la excelencia.

## Referencias

Rivero, P. E. (2007). Sistema de gestión de calidad del servicio. 3a. ed. Bogotá: Ecoe ediciones.

Rodríguez, A.M. (1991). Centros de cómputo y administración de proyectos. 1a ed. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.

Bologna, E. (2018). Métodos estadísticos de investigación. 1a ed. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Senlle, A., Gutiérrez N. (2005). Calidad en los servicios educativos. 1a ed. España: Ediciones Diaz de Santos.

Macías Rivera, O. B. (2020). Análisis frecuencias de emisiones electromagnéticas por descargas parciales

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la Investigación, 5ta. Ed., McGraw - Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V



**ECORFAN®**

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- ([www.ecorfan.org/](http://www.ecorfan.org/) booklets)