UNIVERSIDAD DEL MAR

CAMPUS PUERTO ESCONDIDO

PROPUESTA DE MANUALES ADMINISTRATIVOS COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS SALAS DE CÓMPUTO DE LA UNIVERSIDAD DEL MAR CAMPUS PUERTO ESCONDIDO

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN INFORMÁTICA

PRESENTA

FARITH ADRIÁN GALVÁN MIJANGOS

DIRECTORA DE TESIS

M. EN A. MABEL RODRÍGUEZ DE LA TORRE

PUERTO ESCONDIDO, OAXACA 2012

Universidad del Mar

Puerto Escondido ~ Puerto Ángel ~ Huatulco
O A X A C A

Vice-Rectoría Académica
Jefatura de Carrera de Informática

Asunto: Autorización de Impresión de Tesis

Puerto Escondido, Oax., a 13 de septiembre de 2012

Farith Adrián Galván Mijangos
Egresado de la Licenciatura en Informática
Universidad del Mar campus Puerto Escondido

Después de haber atendido las indicaciones sugeridas por la Comisión Revisora en relación a su trabajo de tesis cuyo título es: "**Propuesta de manuales administrativos como instrumento para mejorar la calidad de los servicios de las salas de cómputo de la Universidad del Mar campus Puerto Escondido**", me es grato comunicarle que conforme a los lineamientos establecidos para la obtención del Título de Licenciado en Informática en esta Universidad, se le concede la autorización para que proceda con la impresión de su tesis.

Para los datos de clasificación de la tesis, el año de impresión deberá indicar **2012** y el número de tesis será el **No. 11**.

A T E N T A M E N T E
MARE NOSTRUM VERITABILE FACIENDUM
JEFE DE CARRERA DE INFORMÁTICA

JEFATURA DE CARRERAS
LICENCIATURA EN INFORMATICA

M.T.I. JUAN CARLOS GARCÍA VILLEDA

c.f.p. M. en C. Gerardo Esteban Leyte Morales. Vice-Rector Académico. Para su conocimiento
Ing. Ruth Cruz Ríos. Jefa del Departamento de Servicios Escolares. Mismo fin
Archivo

Universidad del Mar

Puerto Escondido ~ Puerto Angel ~ Huatulco

O A X A C A

Puerto Escondido, Oax., 13 de septiembre de 2012

ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

Después de realizar una revisión detallada de la Tesis titulada "**Propuesta de manuales administrativos como instrumento para mejorar la calidad de los servicios de las salas de cómputo de la Universidad del Mar campus Puerto Escondido**", presentada por el pasante de la Licenciatura en Informática **Farith Adrián Galván Mijangos**, se considera que cumple con los requisitos y la calidad necesarios para ser defendida en el examen profesional.

COMISIÓN REVISORA

M. en A. Mabel Rodríguez de la Torre
Universidad del Mar
Campus Puerto Escondido
Directora de tesis

M. en A. Virginia Reyes Borques
Universidad del Mar
Campus Puerto Escondido
Revisora

M. T. I. Juan Carlos García Villeda
Universidad del Mar
Campus Puerto Escondido
Revisor

M. T. I. Remedios Fabián Velasco
Universidad del Mar
Campus Puerto Escondido
Revisora

M. en A. Omar Antonio Cruz Maldonado
Universidad del Mar
Campus Puerto Escondido
Revisor

Dedicatoria

A mis padres, ***Lourdes Bernardita Mijangos Reyes*** *y* ***Fernando Galván Pinacho****, como testimonio por su apoyo incondicional durante las situaciones felices y difíciles de mi vida y de mi carrera profesional, por ayudarme a culminar esta faceta tan importante como estímulo para mi superación. Gracias por todo lo incondicionalmente brindado y por el legado que en mi persona han forjado. Con admiración, amor y respeto.*

A mis ***hermanos*** *quienes con ánimos de ayudarme, siempre lo han hecho con palabras de aliento y superación.*

Finalmente a ***Dios****, por todo lo que me ha permitido realizar, por las metas cumplidas y por cumplir, por guiarme y detenerme a reflexionar en los instantes que lo necesito.*

Agradecimientos

La Universidad del Mar campus Puerto Escondido por darme cobijo durante mi formación en el nivel superior.

Al Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES) que durante toda la carrera me apoyo económicamente para poder culminar esta etapa. Así también a la Secretaria de Educación Pública, a través de la Subsecretaria de Educación Superior por ayudarme y asignarme la beca para el proceso de titulación.

A los Profesores-Investigadores que día a día forjaron mis conocimientos en diferentes asignaturas, las cuales ayudaron a generar en mí, un gran saber, valores, conciencia y razón acerca de la sociedad y del medio que me rodea.

A mi directora de tesis la Maestra Mabel Rodríguez de la Torre, por sus inteligentes y acertados consejos, por su paciencia y temple al darme ánimos durante todo el desarrollo de la tesis. Por su característica tan humanista, cariño y afecto.

A los Maestros revisores, por enriquecer y retroalimentarme con cada una de las observaciones, y generar con ello el presente trabajo de tesis.

A los encargados de las Salas de Cómputo, quienes siempre tuvieron la disposición y el tiempo para la obtención de la información que se necesitaba para el desarrollo de la tesis.

Al Departamento de Servicios Escolares, por ayudarme en todos los procesos administrativos que se necesitaron desde el inicio y fin de la carrera, al igual que a todos los demás Departamentos que de alguna forma intervinieron.

Al Ing. Saúl Gómez Carreto y al Maestro Jorge Ochoa Somuano quienes gustosamente fungieron como mis tutores durante la carrera, guiándome con sus palabras de aliento en los momentos difíciles que se presentaron.

A la maestra Gabriela Ruelas Inzunza por ser mi amiga y consejera, por todo el cariño brindado.

A mis amigos por nuestra simpatía, empatía y amistad, porque siempre estuvieron animándome con muestras de cariño, alentándome todo el tiempo, compartiendo momentos agradables y complicados, por todas las experiencias vividas en la faceta Universitaria.

Resumen

La presente investigación propone Manuales Administrativos de Organización, Políticas y Procedimientos para las Salas de Cómputo de la Universidad del Mar campus Puerto Escondido como instrumentos para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad usuaria.

En su contenido, se documenta la metodología utilizada, partiendo de la investigación documental para la obtención de la información, integración y análisis, estructuración y diseño, validación, presentación, reproducción, encuadernación y distribución, implantación, revisión y actualización. Es necesario mencionar que en este trabajo de tesis se llegó hasta el proceso de validación, puesto que es uno de los fines últimos, plantear en un futuro los Manuales para que sean revisados, en su caso corregidos, y aprobados e implantados en las Salas.

En los Manuales se encuentra la información acerca de: la planeación estratégica, estructura organizacional del área de las Salas, datos generales del puesto como área de adscripción, misión, relaciones con otras áreas funcionales, descripción detallada de las funciones y de los requisitos que exige el puesto para los encargados, políticas para la forma de proceder y los límites dentro de los cuales se enmarcan las actividades tendientes para alcanzar los objetivos de las Salas, identificación y delimitación de las responsabilidades del encargado, descripción, tiempos, diagramas de flujo y formatos de las actividades más importantes que se desarrollan dentro de las Salas de Cómputo.

Aunado a lo anteriormente descrito, se realizó un análisis mediante el Diagrama Causa-Efecto, en el cual se tomaron en cuenta diferentes factores que influyen en la calidad del servicio de las Salas y que fueron obtenidos mediante la observación directa, aplicación de cuestionarios y entrevistas efectuadas a los encargados.

Abstract

This research proposes the creation of organization and administrative manuals; as well as policies and procedures for the computer rooms at the Universidad del Mar's Puerto Escondido campus as instruments in order to improve the quality of services offered.

The content of this undergraduate thesis projects aims to document the methodology and the various steps needed to obtain information, integration and analysis, structuring and design, validation, presentation, reproduction, binding and distribution, implementation, revision and updating. It should be noted that this thesis project got as far as the validation process as one of the ultimate goals is to put together manuals that can be reviewed, corrected if needed, approved and implemented in the computer labs.

In these manuals you will find information about strategic planning, organizational structure of the computer labs, general information of the administrator's position which include its mission, relationships with other functional areas, detailed description of the functions and the requirements for lab administrators, guidelines, policies and procedures of the computer lab, list of administrator's responsibilities, description, times, as well as flow and format diagrams of the most important activities that take place within the computer labs.

In addition, an analysis was performed using the cause-effect diagram that considered various factors influencing the quality of service at the labs, which was obtained by direct observation, use of questionnaires as well as interviews with administrators.