

Dirección de Investigación

Boletín Trimestral enero-marzo 2007

Publicado por la Dirección de Investigación

Es una publicación trimestral de la Dirección de Investigación en coordinación con la Dirección de Comunicación Institucional.

Rector

Dr. José Morales Orozco, S. J.

Vicerrector Académico

Dr. Javier Prado Galán, S. J.

Dirección de Investigación

Dr. Fco. Alberto Ruiz Treviño

Dir. Comunicación Institucional

Carlos Deveaux Homs

Colaboradores

Mtro. Alberto de la Paz de León, Mtro. Gerardo Gómez-

farias P., Dr. Carlos Mendoza Alvarez y Mtra. Alma B.

Rivera Aguilera

Año 2 Núm. 3. enero-marzo 2007

<http://www.uia.mx/investigacion>

Contenido

»» Reporte Nuestros Investigadores

Proyecto de Investigación:

- Instauración del Índice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios

Dra. Odette Lobato Calleros

Departamento de Ingenierías

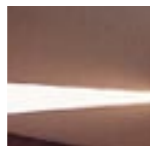
»» Noticias DINV

- 2do. encuentro de Líneas de Investigación
- Fondo FICSAC para estimular la productividad de los investigadores UIA, por su labor en el desarrollo de la investigación con alta calidad en la Universidad Iberoamericana
- Fondo UIA-FICSAC en apoyo a los Proyectos de Investigación Institucionales (2007-2008)
- Bono de Productividad DINV 2006 a los Investigadores Sobresalientes
- Nuevos Proyectos de Investigación 2007

EDITORIAL

Una de las actividades fundamentales de las universidades desde que fueron fundadas ha sido la creación y la acumulación de conocimiento a través de las actividades de investigación. Con una posición eminentemente neutral ante lo que sucede en la sociedad, los resultados de estas actividades han jugado un rol determinante en el progreso social.

En esta nueva etapa, en donde nuestro boletín pasa de ser impreso a ser electrónico, continuaremos dando constancia de las actividades de nuestros académicos-investigadores en lo que concierne a su compromiso por ampliar las fronteras del conocimiento y buscar ahí, donde nadie más ha buscado las respuestas para el logro de una sociedad más libre, productiva, justa y solidaria.



» Reporte Nuestros Investigadores

Proyecto de Investigación:

Instauración del Índice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios

INVESTIGADORA:
DRA. MA.
ODETTE
LOBATO
CALLEROS

DEPARTAMENTO:
INGENIERÍAS

En nuestra sociedad, la credibilidad y confianza en nuestras instituciones gubernamentales sobre su desempeño (sean federales, estatales o municipales) dista mucho de ser reconocida; sin embargo y derivado en parte al proceso de integración de nuestro país a la economía globalizada, nosotros, los ciudadanos, exigimos cada vez más la rendición de cuentas a nuestro gobierno y a nuestras instituciones en rubros como la generación de productos, servicios y acceso a la información; exigimos un trato justo de acuerdo a nuestras expectativas pues no estamos “pidiendo un favor” al interactuar con alguna institución federal, estatal o municipal.

Así, para las instituciones gubernamentales, identificar las percepciones, actitudes y opiniones de los usuarios sobre los servicios o productos que ofrecen resulta una tarea complicada, a pesar del esfuerzo por parte del gobierno anterior, el cuál, dentro de sus estrategias para avanzar en el cumplimiento de su misión, estableció la promoción de la innovación gubernamental mediante la creación de dos programas:

a) La Red de Calidad del Gobierno Federal: tiene como objetivo general el lograr conformar un Gobierno de Clase Mundial con sistemas de administración pública avanzados, que por medio del rediseño de sus procesos y servicios, asegure la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos y la sociedad.

b) El establecimiento de Cartas Compromiso al Ciudadano por la Secretaría de la Función Pública: una metodología para establecer compromisos de servicio con los ciudadanos. A partir de dichos compromisos, se definen los atributos y los estándares que debe de cumplir el servicio gubernamental en cuestión.

Derivado de estas estrategias surge una nueva necesidad para las instituciones, referente a la necesidad de conocer la satisfacción de los usuarios, es decir, ¿cómo conocer la satisfacción de los usuarios en relación a un servicio gubernamental específico? Esta es la pregunta de la doctora en Ciencias María Odette Lobato Calleros, académica-investigadora del departamento de ingenierías, quien trabaja en el proyecto de investigación “Instauración del Ín-

dice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios (IMSU), que forma parte de la línea de investigación “Estudio sobre las organizaciones desde la perspectiva de la calidad, la competitividad y el humanismo” dirigida por la propia Lobato.

La también coordinadora de la maestría en ingeniería de Calidad considera que en la actual agenda internacional de investigación en calidad, la necesidad de conocer la satisfacción de los usuarios es un tema vital, tanto en las empresas privadas como en las instituciones gubernamentales, aunque en estas últimas, a diferencia de las privadas [cuyo principal indicador y resultado final de la satisfacción es la lealtad], en las públicas la necesidad se relaciona a la importancia de recuperar la confianza de los ciudadanos.

Basada en uno de los indicadores más reconocidos para conocer la satisfacción de los usuarios como lo es el del American Customer Satisfaction Index (ACSI) desarrollado por la Universidad de Michigan, y que actualmente evalúa a la tercera parte de la economía de Estados Unidos, después de haber ganado la convocatoria lanzada por la Red de Calidad del Gobierno Federal, para adaptar el ACSI a las necesidades del país a fin de instaurar el Índice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios (IMSU), la doctora en ciencias ha establecido las condiciones necesarias para iniciar la evaluación de servicios gubernamentales con base en el IMSU.

A efecto de estimar el índice de satisfacción, el modelo pondera las variables manifiestas que se relacionan con la satisfacción, y se rige por tres tipos de indicadores:

- La calidad percibida. A mayor calidad percibida, es mayor el nivel de satisfacción del usuario.
- Valor percibido en relación al precio pagado. La diferencia entre la percepción de la calidad percibida y el valor percibido proporciona una información importante en el diagnóstico sobre todo para empresas.
- Expectativas del cliente. La relación entre las expectativas con la calidad percibida y el valor percibido, identifican la habilidad del usuario en aprender de la experiencia, predecir la calidad, así como el valor de los servicios o productos en cuestión.

La aprobación a la adaptación de la metodología del IMSU por parte de la Universidad de Michigan en fe-

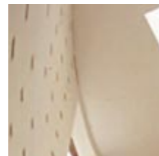
chas recientes, animó aún más al equipo de trabajo, integrado por la doctora Odette como líder de proyecto, el M.C. Justino Cruz, el M.C. Hugo Serrato, el Fis. Cristóbal Cárdenas, el M.C. Humberto Rivera y los alumnos Jhon Martínez y Luz María Molina. Asimismo y con el aval del Consejo Técnico que se instauró ex profeso, el proyecto de investigación establece las condiciones necesarias para iniciar la evaluación de servicios gubernamentales con base en el IMSU.

Para este 2007, la maestra en ingeniería y administración en calidad y su equipo tienen planeado realizar 12 evaluaciones de procesos gubernamentales y entregar un reporte por cada proceso, que incluirá los resultados del IMSU y la puesta a prueba del modelo del ACSI, y persigue también la formación de expertos en la materia al titular a un alumno de maestría, aportar datos con cerca del 50% de sus tesis para tres alumnos más del mismo grado y definir el protocolo de investigación de una tesis de doctorado.

En palabras de la doctora Lobatto: “integrar este índice nacional permitirá instaurar un barómetro nacional, ya que por un lado se podrá contar con un instrumento que sistematice y dé a conocer la voz de los ciudadanos, así como tener un indicador válido y confiable de la satisfacción de los usuarios de los servicios gubernamentales, que pueda ser usado para la evaluación de políticas y programas públicos y sobre todo, que incida en las decisiones de asignación del presupuesto gubernamental, al brindar información sobre la efectividad de los programas y servicios públicos con base en la satisfacción de sus usuarios, lo que generará áreas de oportunidad de mejora en los servicios gubernamentales que se evalúen”, concluye.

La Dra. Odette Lobato Calleros es Doctora en Ciencias por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, profesora de tiempo completo del departamento de Ingenierías y coordinadora de la Maestría en Ingeniería de Calidad en la UIA Ciudad de México.

contacto: odette.lobato@uia.mx



» Noticias DINV

Proyecto de Investigación:

2do. Encuentro de líneas de Investigación

15 y 16 de noviembre de 2006

El 15 y 16 de noviembre fueron días importantes para la Dirección de Investigación, ya que una vez más y gracias a la inquietud y activa participación de nuestros académicos-investigadores se llevó a cabo el segundo encuentro de líneas de investigación: **Presente y Prospectiva de la Investigación en la UIA**.

Con una dinámica diferente a la primera edición (en el primer encuentro cada investigador presentó su proyecto de investigación), en esta ocasión, y acorde con la idea de acercar a los hacedores de investigación de forma interdepartamental para generar proyectos transdisciplinarios, se optó por la modalidad de mesas interdisciplinarias de reflexión, cada una con una temática específica:

Mesa 1: Cómo nuestra investigación opera en el plano del reconocimiento del entorno y su entorno

Mesa 2: Cómo nuestra investigación opera en el plano del reconocimiento de la transformación de las condiciones materiales de vida.

Mesa 3: Cómo nuestra investigación opera en el plano de la transformación de las ideas.

Estas mesas, que contaron activamente con la participación de 15 académicos-investigadores, quienes además de presentar sus proyectos de investigación a la comunidad, contribuyeron a reflexionar y ampliar el debate sobre el presente y futuro de la investigación en la Iberoamericana desde cada una de las siguientes tres entidades: formas de ser (mesa 1), formas de hacer (mesa 2) y formas de pensar (mesa 3).

Asimismo, dentro de las actividades adicionales del segundo encuentro se tuvo la oportunidad de escuchar dos conferencias magistrales, una impartida por el Dr. Emilio Sacristán Rock sobre innovación tecnológica y la vinculación academia-empresa, y otra por el Dr. Mauricio Terrones Maldonado sobre cómo fortalecer la investigación en universidades privadas y promover la innovación científica-tecnológica; así mismo se llevó a cabo la presentación del disco compacto "Investigación UIA 2006", que compila y reporta las líneas de investigación, los proyectos de investigación vigentes, el Reglamento de investigación y el reporte del ciclo de sesiones con los investigadores de la UIA "conversemos sobre calidad en investigación".



Apoyos a la Investigación 2007

El pasado 26 de enero, en compañía del Dr. Javier Prado Galán, S.J., Vicerrector Académico de la UIA Ciudad de México, y de la Licenciada Marcela Aguirre, Directora de FICSAC, la Dirección de Investigación llevó a cabo la ceremonia de entrega de Apoyos a la Investigación 2007; en este evento se entregó y se reconoció en tres diferentes categorías la labor de investigadores así como de proyectos institucionales.

Fondo FICSAC para estimular la productividad de los investigadores UIA, por su labor en el desarrollo de la investigación con alta calidad en la Universidad Iberoamericana

Ciencias Sociales y Políticas	Dr. Roger Magazine
Ciencias Sociales y Políticas	Dr. Aldo Muñoz Armenta
Ciencias Sociales y Políticas	Dr. Javier Torres Nafarrate
Derecho	Dr. Rafael Estrada Michel
IIDSES	Dr. Eduardo Rodríguez-Oreggia y Román
ICQ	Dra. Ruth Pedroza Islas
Psicología	Dra. Alejandra Domínguez Espinosa

Fondo UIA-FICSAC en apoyo a los Proyectos de Investigación Institucionales (2007-2008)

Departamento	Línea	Nombre de los investigadores	Nombre del Proyecto
Arte y Arquitectura	Conservación de la energía	Dr. José Francisco López Ruiz Arq. Manuel Bustamante Acuña	Hacia una arquitectura sustentable: soluciones responsables al uso de agua, energía, atmósfera y suelo en México
Ingenierías	Conservación de la energía	Ing. Sergio Montufar Chávez	Desarrollo de inversor de frecuencia y controlador de carga de bajo costo para sistemas de generación con celdas solares y/o celdas de combustible
Programa de Interculturalidad y Educación	Problemática Indígena	Dra. Ma. Luis Crispín Bernardo Dr. Ma. Mercedes Ruiz Muñoz	Sistematización de la práctica: Educación, interculturalidad y organización popular Tseltal

Bono de Productividad DINV 2006 a los Investigadores Sobresalientes

Salud	Mtra. Martha Balcazar Quintero
Filosofía	Dr. Pablo Lazo Briones
Arte	Mtra. Karen Cordero Reiman
Comunicación	Dr. Jesús Elizondo Martínez
Ciencias Sociales y Políticas	Dr. Casey Walsh Henry
Física y Matemáticas	Dr. Alfredo Sandoval Villabazo



» Noticias DINV

Nuevos Proyectos de Investigación 2007

En el otoño del 2006, la Dirección de Investigación [DINV] lanzó la convocatoria para apoyar proyectos de investigación para el periodo 2007. Después de someter los proyectos de investigación a una rigurosa evaluación externa y al Consejo de Evaluación y Asignación de Recursos, la DINV decidió apoyar para este 2007 a 13 nuevos proyectos que se suman a los ya existentes.

División	Departamento	Línea de Investigación	Proyecto y Responsable
----------	--------------	------------------------	------------------------

Ciencia, arte y tecnología	Ingenierías	Desarrollo de tecnologías con uso de energías renovables	Desarrollo de trenes de transmisión de potencia híbridos para vehículos automotores y su optimización. Cuitlahuac Osornio Correa
Ciencia, arte y tecnología	Ingenierías	Sin línea	Obtención de productos de panificación para necesidades específicas. Ruth Pedroza Islas
Ciencia, arte y tecnología	Ingenierías	Estudio sobre las organizaciones desde la perspectiva de la calidad, la competitividad y el humanismo	Instauración del Índice Mexicano de Satisfacción de los Usuarios. María Odette Lobato Calleros
Ciencia, arte y tecnología	Ingeniería y Ciencias Químicas	Ambiental	Tratamiento de aguas residuales industriales y de sistemas biorecalcitrantes por medio de procesos avanzados de oxidación. Margarita Hernández y Rubén Vazquez
Estudios Sociales	Estudios Internacionales	Sin Línea	La sustentabilidad del manejo del servicio de abasto de agua en megalópolis de países en desarrollo: evaluación de la disposición a pagar de los habitantes y su utilidad para definir tarifas y subsidios. Gloria Soto Montes de Oca
Estudios Sociales	Ciencias Sociales y Políticas	Sin Línea	Identidades, prácticas y representaciones de los aficionados al fútbol en México: un análisis multi-regional. Roger Magazine y José Samuel Martínez López

6

Dirección de Investigación. Boletín trimestral enero-marzo 2007.

Nuevos Proyectos de Investigación (continuación...)

División	Departamento	Línea de Investigación	Proyecto y Responsable
----------	--------------	------------------------	------------------------

Estudios Sociales	Ciencias Sociales y Políticas	Estudios Sociales en Políticas Públicas	Ciudadanías y políticas públicas, una aproximación desde la teoría del intercambio antropológico. María Teresa Márquez Chang
Estudios Sociales	Ciencias Sociales y Políticas	Estudios Sociales en Políticas Públicas	La evaluación de programas de apoyos alimentarios en México. Gabriela Pérez Yarahuán
Estudios Sociales	Psicología	Bases neuropsicológicas de la conducta agresiva. Un estudio de la neuroquímica y la actividad eléctrica cerebral que subyace a la conducta	Componentes neuropsicológicos de la conducta agresiva proactiva y reactiva: estudio electroencefalo-gráfico de adultos con altos niveles de agresividad. Oscar Ricardo Galicia Castillo
Humanidades y Comunicación	Educación	Educación y diversidad: sujetos y procesos educativos	Modelo integral de evaluación de la práctica docente para el posgrado de la Universidad Iberoamericana. Javier Loredo Enríquez
Humanidades y Comunicación	Filosofía	Fundamentos Filosóficos e históricos de la mundialización	Fundamentos filosóficos e históricos de la mundialización. René Ceceña Álvarez
Humanidades y Comunicación	Arte	Sin línea	Relaciones artísticas de México con Latinoamérica y el Caribe. Olga María Rodríguez Bolufé
Humanidades y Comunicación	Arte	Arte y Educación	El patrimonio cultural como medio de aprendizaje integral a partir de la experiencia estética. Museo Nacional de Historia. Estela Eguiarte Sakar

7

Dirección de Investigación. Boletín trimestral enero-marzo 2007.