

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

ELABORACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO PARA EVALUAR Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PROPORCIONA EL ARCHIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO EN EL TALLER DE CONSERVACIÓN, RESTAURACIÓN Y ENCUADERNACIÓN.

Informe Final de Residencia Profesional que presenta la C.

Montejo Castillo Ashanti Guadalupe

Número de control:

09870123

Asesor Interno:

LIC. JULIO EFRAÍN AGUILAR ESTEBAN

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2013



ITZM

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial la C. Ashanti Guadalupe Montejo Castillo; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban, la asesora externa la Lic. Rosaura Elena Ceballos Sánchez, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado “ELABORACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO PARA EVALUAR Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PROPORCIONA EL ARCHIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO EN EL TALLER DE CONSERVACIÓN, RESTAURACIÓN Y ENCUADERNACIÓN.” que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban

Asesor Externo



Lic. Rosaura Elena Ceballos Sánchez

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2013.

Índice de Contenido.

	Pág.
I Justificación	1
II Objetivos	2
2.1 Objetivo General	2
2.2 Objetivos Específicos	2
III Problemas a Resolver priorizándolos	3
IV Procedimiento y Descripción de las Actividades realizadas	4
V Resultados (planos, graficas, prototipos y programas)	10
VI Conclusiones y Recomendaciones	25
VII Competencias Desarrolladas y/o Aplicadas	27
VIII Referencias Literarias y Bibliográficas	27

Índice de Figuras.

	Pág.
Figura 1. Cuestionario	8
Figura 2. ¿Conoce los procedimientos a realizar, para una conservación?	10
Figura 3. ¿Conoce los procedimientos a realizar para una restauración?	11
Figura 4 ¿Conoce los procedimientos a realizar para una encuadernación?	12
Figura 5 ¿Cómo consideras los procedimientos hasta el momento para realizar una conservación, restauración y encuadernación?	13
Figura 6 ¿Conoce cuáles son los materiales utilizados en el taller en el proceso de conservación, restauración y encuadernación?	14
Figura 7 ¿Conoce el mobiliario y equipo utilizados en el taller en el proceso de conservación, restauración y encuadernación?	15
Figura 8 En el taller ¿se tiene el material necesario para llevar a cabo los procesos de conservación, restauración y encuadernación?	16
Figura 9 Sabe usted si el taller ¿cuenta con un registro de entradas y salidas de acervos para su conservación, restauración y encuadernación?	17
Figura 10 ¿Conoce los procedimientos para llevar a cabo el registro de entradas y salidas de acervos para su conservación, restauración y encuadernación?	18
Figura 11 Método actual para el registro de entradas y salidas de acervos	19
Figura 12 Importancia de llevar un adecuado control en los registro de entradas y salidas de los acervos	20
Figura 13 Actualización del registro de entradas y salidas de documentos del taller	21

	Pág.
Figura 14 ¿Usted ha recibido algún curso por parte de la dependencia para la conservación, restauración y encuadernación?	22
Figura 15 ¿Hace cuánto tiempo que recibió la capacitación?	23
Figura 16 ¿Considera usted que la capacitación que ha tomado le han ayudado en su desempeño de actividades en el taller?	24

I. JUSTIFICACIÓN.

El presente informe de residencia profesional denominado “Elaboración de un diagnóstico para evaluar y mejorar la calidad del servicio que proporciona el Archivo General del Estado de Quintana Roo en el Taller de Conservación, Restauración y Encuadernación de libros”, se realizó con la finalidad de efficientar los procesos administrativos y mejorar la calidad del servicio que se realizan en el taller. Con este diagnóstico se determinó el nivel de productividad de cada uno de los trabajadores del taller en la realización de los proyectos como conservación, restauración y encuadernación, de igual forma determinar, si el taller cuenta con los recursos materiales (papelería, mobiliario y equipo) necesario para llevar a cabo cada una de las diferentes funciones y actividades que se realizan en el taller, y así mismo identificar si el personal está capacitado para impartir cursos a otras dependencias para la conservación, restauración y encuadernación de libros.

Este diagnóstico podrá mejorar la calidad del servicio, optimizando los tiempos en la realización de cada uno de los proyectos de Conservación, Restauración y Encuadernación de libros.

Por último, con el presente Informe Final de Residencia Profesional realizado se aprobará el noveno semestre de residencia profesional de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.

II. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo General.

Elaborar un diagnóstico para evaluar y mejorar la calidad del servicio que proporciona el Archivo General del Gobierno del Estado de Quintana Roo en el Taller de Conservación, Restauración y Encuadernación.

2.2 Objetivos Específicos.

- Evaluar al personal del taller para identificar si conoce cuales son los procedimientos, para la conservación, restauración y encuadernación de libros.
- Determinar si existe el material, mobiliario y equipo necesario para la conservación, restauración y encuadernación de libros.
- Identificar si el personal tiene conocimiento de los procedimientos para el registro y control de entradas y salidas de los documentos enviados al taller para su conservación, restauración y encuadernación de libros.
- Identificar si el personal está capacitado para impartir cursos de capacitación a dependencias u organismos en la conservación y encuadernación de documentos.

III. PROBLEMAS A RESOLVER PRIORIZÁNDOLOS.

En el presente informe de Residencia Profesional denominado “Elaboración de un diagnóstico para evaluar y mejorar la calidad del servicio que proporciona el Archivo General del Gobierno del Estado de Quintana Roo en el taller de conservación, restauración y encuadernación” presenta los siguientes problemas a resolver:

- a) Identificar si el personal conoce los procedimientos para la conservación, encuadernación y restauración de libros.
- b) Determinar la existencia de materiales, mobiliario y equipo.
- c) Identificar si el personal está capacitado para la impartición de cursos de restauración, conservación y encuadernación a otras dependencias.
- d) Identificar si el personal tiene los conocimientos del procedimiento del registro de entradas y salidas de documentos.

IV. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

El tipo de investigación realizado para la elaboración del diagnóstico de la organización del presente proyecto de residencia fue la investigación cualitativa, ya que la investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, y nuestro objetivo de estudio fue el Taller de Conservación, Restauración y Encuadernación de libros.

4.1 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación se refiere a plan o estrategia concebida para tener información que se desea, su propósito es responder preguntas de investigación, cumplir con el objetivo del estudio y someter hipótesis a prueba. (Hernández Samperi, Fernando-collado & Baptista lucio, 2006)

En esta primera etapa se determinó que la aplicación de un cuestionario es la forma más adecuada para recolectar la información requerida para la elaboración del diagnóstico, ya que los datos requeridos para elaborar dicho diagnóstico pueden ser fácilmente proporcionados por el personal que en el labora y el cuestionario nos dará las respuestas que necesitamos de forma más clara y concisa que otros métodos de recolección de datos como la entrevista ya que las respuestas pueden variar según la persona entrevistada.

4.2 Diseño y elaboración de cuestionarios.

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa. (Cruz, 2009).

El cuestionario (que en ocasiones se conoce como entrevista programada o instrumento de estudio), desempeña un rol crítico en el proceso de recolección de información. (McDaniel, Gates, 2011)

En esta etapa se realizó el diseño del cuestionario que se utilizó como herramienta de recopilación de datos, en nuestro proyecto para la obtención de la información requerida para la elaboración del diagnóstico, el cual consistió en una serie de preguntas respecto de una o más variables. En este diseño se determinaron los diferentes tipos de preguntas a

utilizar en nuestro cuestionario. El tipo de preguntas fueron cerradas. El cuestionario que se utilizó se presenta a continuación en la figura 1.

Buenos Días

Actualmente realizó un proyecto de residencia con la finalidad de concluir satisfactoriamente la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial en el Instituto Tecnológico de la Zona Maya, De la manera más atenta le pido su amable colaboración para contestar el cuestionario así mismo sus respuestas serán analizadas para realización del mismo.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y responda de la manera más sincera marcando con una X la que fuera su respuesta.

1.- ¿Conoce los procedimientos a realizar, para una conservación?

Completamente ()
Bastante ()
Regular ()
Poco ()
Nada ()

2.- ¿Conoce los procedimientos a realizar para una restauración?

Completamente ()
Bastante ()
Regular ()
Poco ()
Nada ()

3.- ¿Conoce los procedimientos a realizar para una encuadernación?

Completamente ()
Bastante ()
Regular ()
Poco ()
Nada ()

4.- ¿Cómo consideras los procedimientos hasta el momento para realizar una conservación, restauración y encuadernación?

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

5.- ¿Conoce cuáles son los materiales utilizados en el taller en el proceso de conservación, restauración y encuadernación?

- Si ()
- No () ¿Por qué? _____

6.- ¿Conoce el mobiliario y equipo utilizados en el taller en el proceso de conservación, restauración y encuadernación?

- Si ()
- No () ¿Por qué? _____

7.- En el taller ¿se tiene el material necesario para llevar a cabo los procesos de conservación, restauración y encuadernación?

- Si ()
- No () ¿Por qué? _____

8.- Sabe usted si el taller ¿cuenta con un registro de entradas y salidas de acervos para su conservación, restauración y encuadernación?

- Si ()
- No () ¿Por qué? _____

9.- ¿Conoce los procedimientos para llevar a cabo el registro de entradas y salidas de acervos para su conservación, restauración y encuadernación?

- Completamente ()
- Regular ()
- Poco ()
- Nada ()

10.- considera usted que el método actual para el registro de entradas y salidas de acervos es:

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo () ¿Por qué?_____

11.- ¿Cómo considera usted la importancia de llevar un adecuado control en los registro de entradas y salidas de los acervos?

- Importante ()
- Muy importante ()
- Poco importante ()
- Nada importante ()

12.- ¿considera usted que se deba mejorar y actualizar el control de entradas y salidas de acervos en el taller?

- Si ()
- No () ¿Por qué? _____

13.- ¿Usted ha recibido algún curso por parte de la dependencia para la conservación, restauración y encuadernación?

- Si ()
- No () ¿Por qué? _____

14.- ¿Hace cuánto tiempo que recibió la capacitación?

- Menos de 1 año ()
- De 1 a 3 años ()
- De 3 a 5 años ()
- Más de 5 años ()
- No ha tomado curso ()

15.- ¿Considera usted que la capacitación que ha tomado le han ayudado en su desempeño de actividades en el taller?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indeciso ()
- No está de acuerdo ()
- Totalmente de acuerdo ()

Gracias por su atención

Figura 1. Cuestionario.

4.3 Recolección de datos.

La recolección de datos consiste en elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico este plan incluye determinar cuáles son las fuentes de donde vamos a obtener los datos y en donde se localizan tales fuentes, a través de que medio o método vamos a recolectar los datos, una vez recolectados ¿de qué forma vamos a prepararlos para que puedan analizarse y respondamos al planteamiento del problema? (Arango A, 2011)

En esta actividad se realizó la recolección de datos, una vez finalizado el diseño y elaboración del cuestionario, se determinó la fecha en la cual se aplicaría el cuestionario al personal del Taller de Conservación, Restauración y Encuadernación de libros.

En esta etapa se realizó un plan detallado de procedimientos que nos condujo a reunir datos con un propósito específico. Para este plan se realizará el siguiente procedimiento:

- a) Identificar cuáles son las fuentes de donde se obtendrán los datos: en esta etapa se determinó que todo el personal del taller será nuestra fuente primaria de información.
- b) Determinar donde se localizan tales fuentes: nuestra fuente de información se localiza en el Taller de Conservación, Restauración y Encuadernación de libros del archivo de Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- c) Determinar que otro medio o método podemos utilizar para recolectar los datos: se llegó a la conclusión que el otro método que podemos utilizar para la obtención de la información es la entrevista directa al personal del taller, pero no se optó por este método ya que la información que los empleados del taller proporcionen puede variar demasiado.
- d) Una vez recolectado los datos identificar la forma de organizarlos y analizarlos: la forma más sencilla de hacer la organización y el análisis de los datos es haciendo una contabilización de las respuestas obtenidas y realizando una graficación, para ello se utilizó el software Excel 2010.

4.4 Análisis y Procesamiento de los Datos.

El procesamiento de los datos se llevó a cabo utilizando el software Microsoft Excel 2010, realizando gráficas de los datos obtenidos para poder tener una mejor interpretación de los resultados recabados durante la aplicación del cuestionario al personal del Taller de Conservación, Restauración y Encuadernación.

V Resultados (planos, graficas, prototipos y programas).

Al evaluar al personal del taller para identificar si conocen los procedimientos para la conservación se logró identificar que el 50% del personal conoce completamente el procedimiento, el 33.33% no conoce completamente el procedimiento y el 16.66% no tiene conocimiento del procedimiento para la conservación, como se observa en la figura 2.

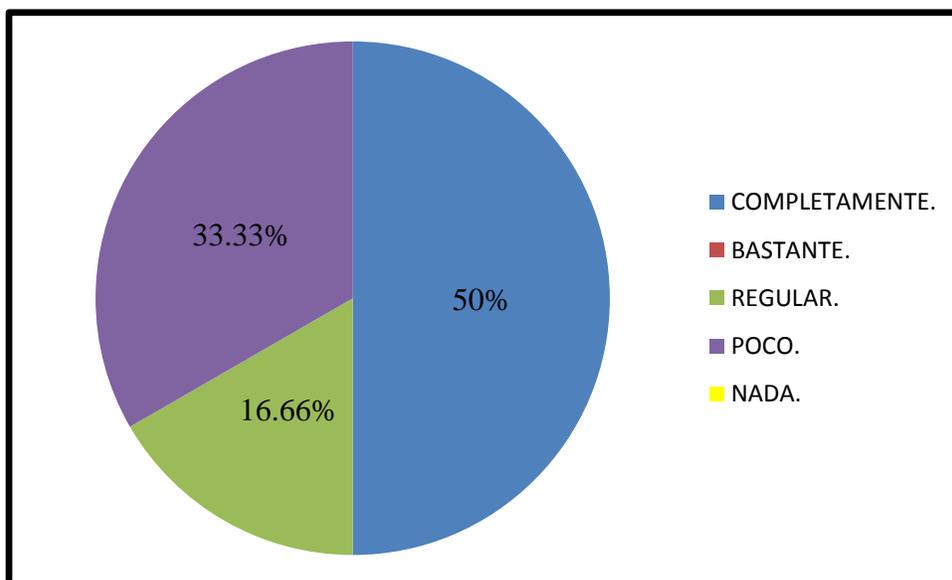


Figura 2. ¿Conoce los procedimientos a realizar, para una conservación?

Al evaluar al personal del taller sobre los conocimientos que ellos poseen sobre los procedimientos para realizar una restauración de documentos, el 50% del personal indico que conoce completamente los procedimientos y el otro 50% no conoce nada de estos procedimientos como se ilustra en la figura 3.

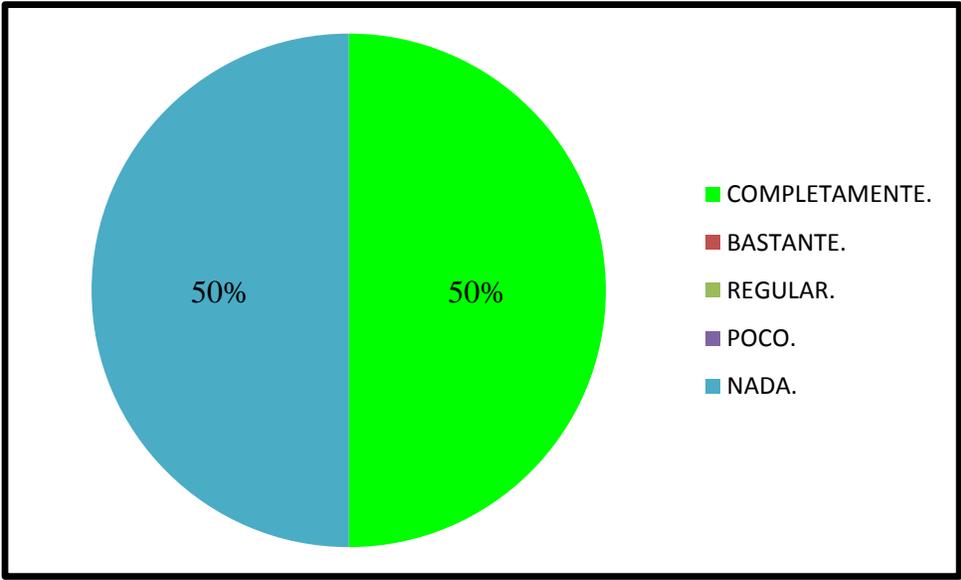


Figura 3. ¿Conoce los procedimientos a realizar para una restauración?

El tercer cuestionamiento planteado al personal fue sobre los conocimientos que poseen para llevar a cabo una encuadernación de documentos. A lo que un 33.33% del personal respondió que conoce completamente estos procedimientos un 33.33% conoce poco de los procedimientos el 16.66% no los conoce, y un 16.66% conoce gran parte de los procedimientos como se ilustra en la (Figura 4)

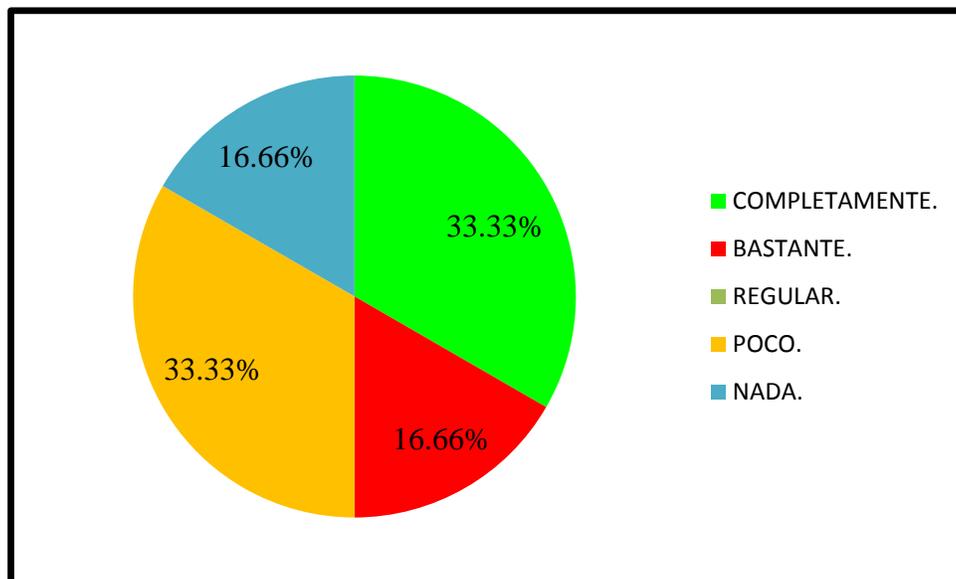


Figura 4. ¿Conoce los procedimientos a realizar para una encuadernación?

Al evaluar al personal de como consideraban hasta el momento todos los procedimientos anteriores (conservación, restauración y encuadernación). Se obtuvieron los siguientes resultados A lo que un 33.33% del personal respondió que los procedimientos utilizados hasta el momento son excelentes, 16.66% le pareció muy bueno y el 50% del personal contesto que los procedimientos son buenos tal como se ilustra en la (Figura 5)

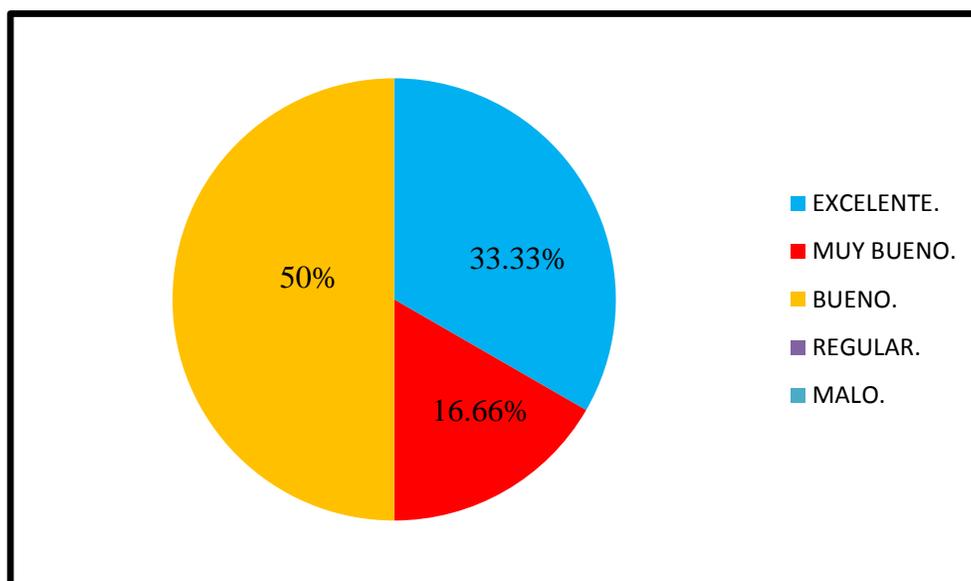


Figura 5. ¿Cómo consideras los procedimientos hasta el momento para realizar una conservación, restauración y encuadernación?

La pregunta cinco se determino si el personal conoce los materiales que se deben de utilizar en los procedimientos de conservación, restauración y encuadernación. A lo que el 50% dijo conocer estos materiales y el otro 50% no los conoce como se ilustra (Figura 6)

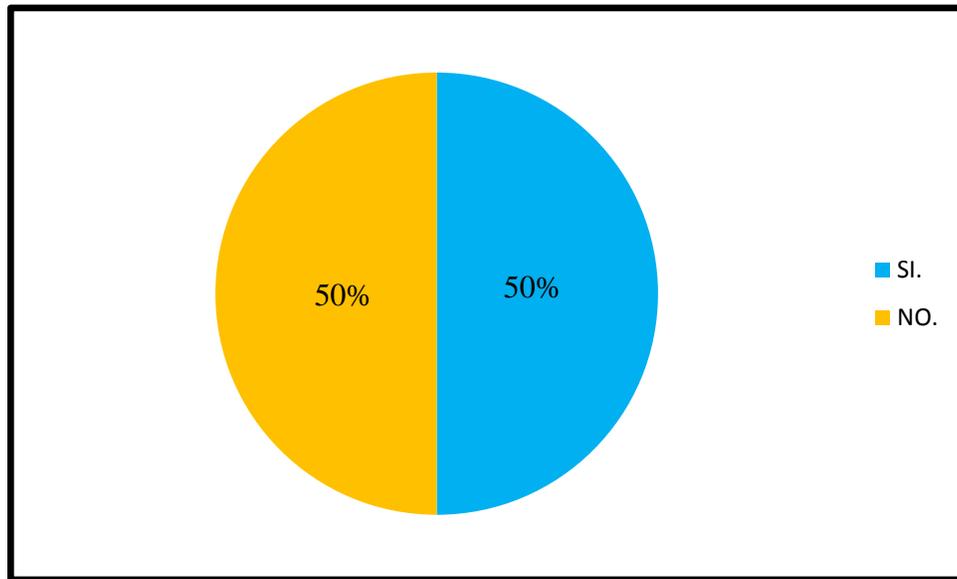


Figura 6. ¿Conoce cuáles son los materiales utilizados en el taller en el proceso de conservación, restauración y encuadernación?

Esta pregunta le cuestionaba al personal del taller si conocen el mobiliario y equipo utilizado en los trabajos de conservación, restauración y encuadernación. A lo que el 50% dijo que si y el otro 50% dijo que no. (Figura 7)

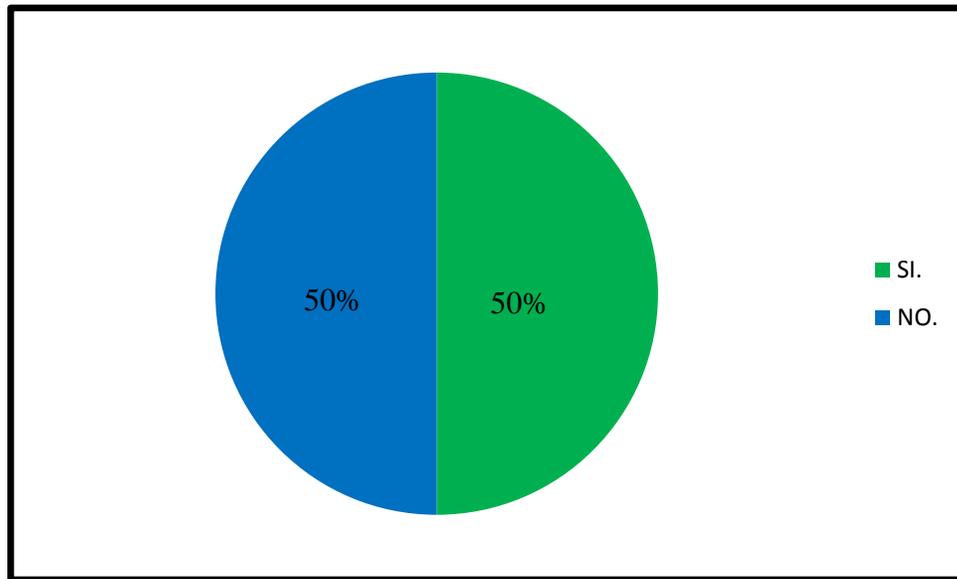


Figura 7. ¿Conoce el mobiliario y equipo utilizados en el taller en el proceso de conservación, restauración y encuadernación?

En esta pregunta se determino si en el taller se cuenta con el material necesario para realizar los procesos de conservación, restauración y encuadernación. A lo que el 100% del personal respondió que si se cuenta con el material suficiente para estos procesos. Como se ilustra en la (Figura 8)

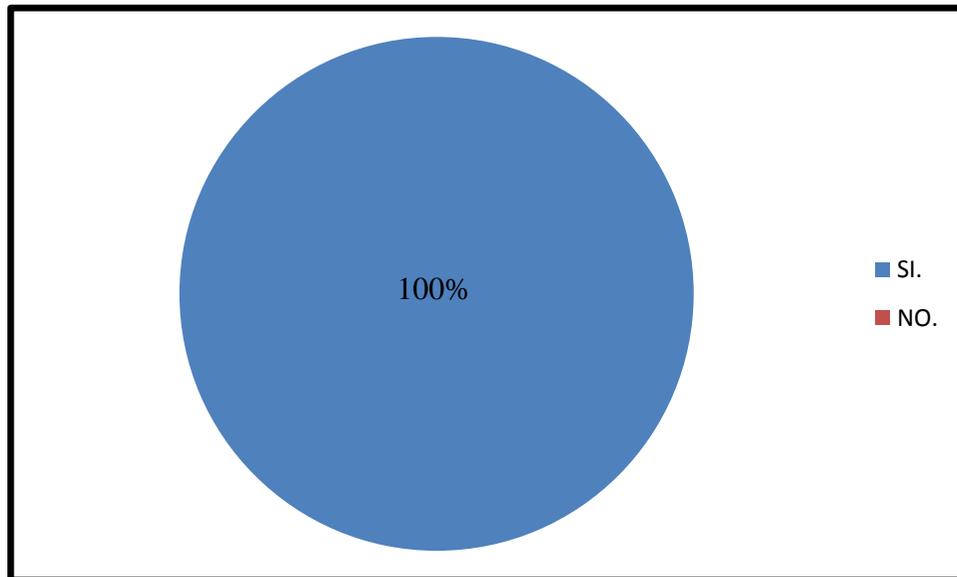


Figura 8. En el taller ¿se tiene el material necesario para llevar a cabo los procesos de conservación, restauración y encuadernación?

En esta pregunta se evaluó si el personal sabe si el taller se cuenta con un registro de entradas y salidas de acervos. A lo que el 66.66% del personal respondió que sí y el otro 33.33% respondió que no. (Figura 9)

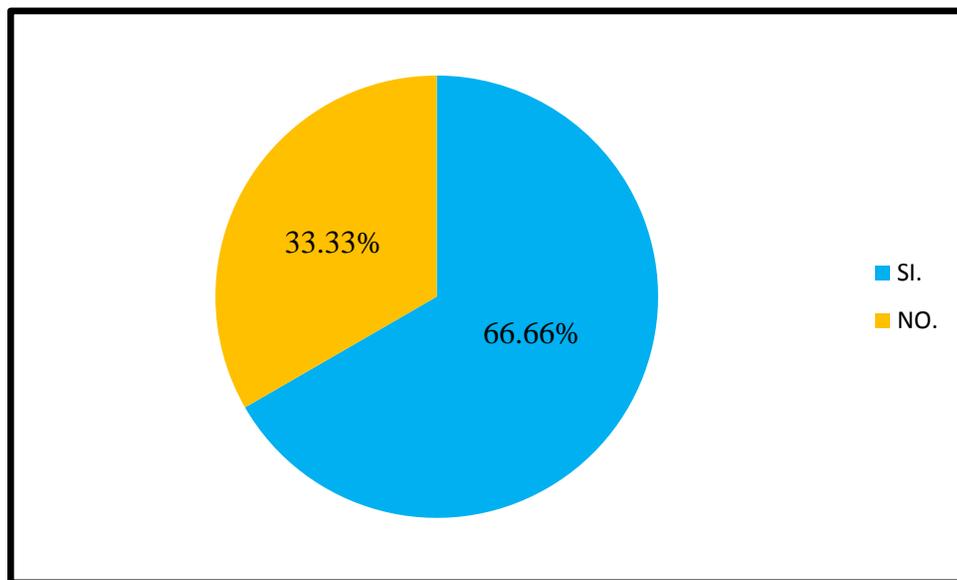


Figura 9. ¿Sabe usted si el taller ¿cuenta con un registro de entradas y salidas de acervos para su conservación, restauración y encuadernación?

En esta pregunta se le cuestiona al personal si conoce los procedimientos para llevar a cabo el registro de entradas y salidas de documentos al taller. Se determino que el 50% del personal conoce completamente estos procedimientos, un 16.66% conoce poco de estos y un 33.33% no conoce nada de los procedimientos como se ilustra en la (Figura 10)

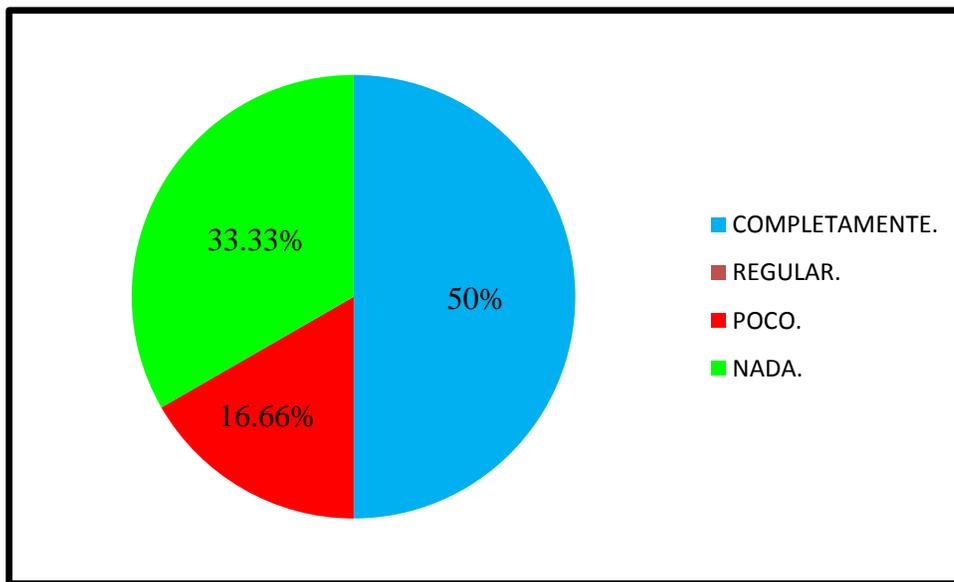


Figura 10. ¿Conoce los procedimientos para llevar a cabo el registro de entradas y salidas de acervos para su conservación, restauración y encuadernación?

Los resultados obtenidos de la siguiente pregunta fue para conocer como el personal del taller consideran el método actual de registro de entradas y salidas de documentos en el taller a lo que un 16.66% respondió que la forma de registro actual es muy buena, el 33.33% considera el método bueno y el 50% restante lo considera regular. (Figura 11)

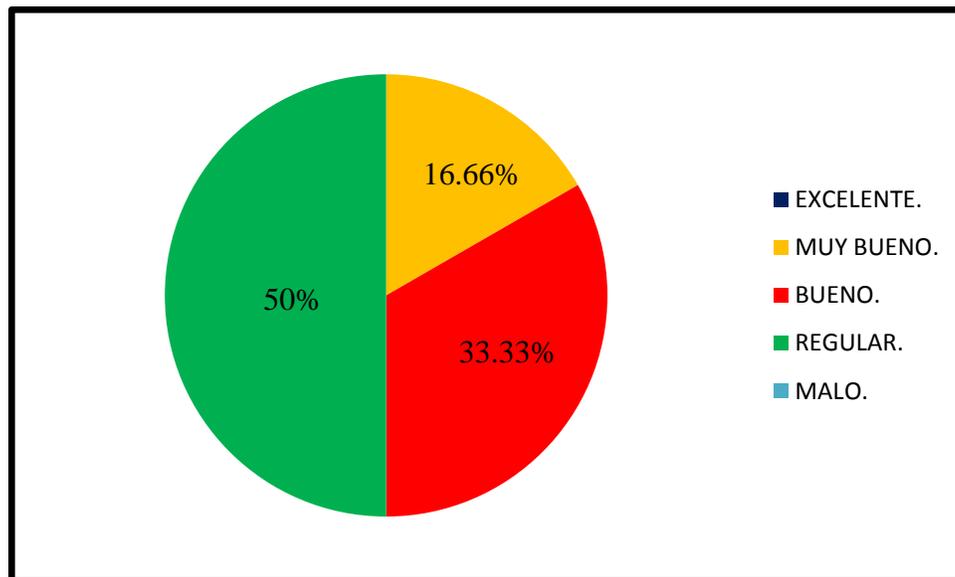


Figura 11. Método actual para el registro de entradas y salidas de acervos.

En la onceava pregunta se les cuestiono sobre qué tan importante consideran ellos que el taller deba llevar un adecuado control de entradas y salidas de acervos. La cual se obtuvo que un 50% del personal considera que es muy importante y el otro 50% importante tal como se ilustra en la (Figura 12)

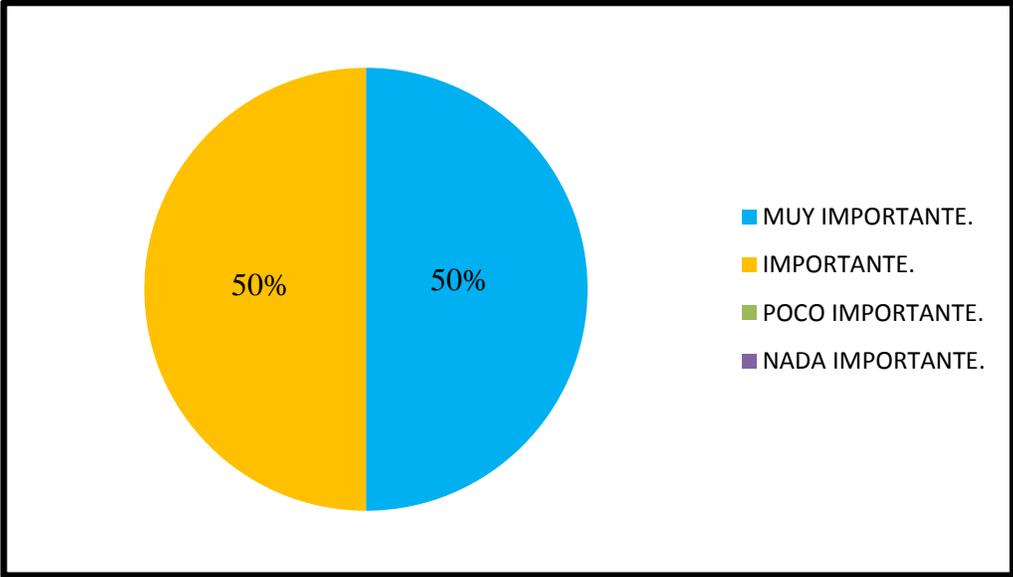


Figura 12. Importancia de llevar un adecuado control en los registro de entradas y salidas de los acervos.

Los resultados obtenidos en esta pregunta fue para conocer si el personal del taller consideran necesario actualizar el sistema actual del registro de entradas y salidas de documentos en el taller a lo que un 33.33% dijo que si es necesario realizar una actualización y el otro 66.66% dijo que no (Figura 13)

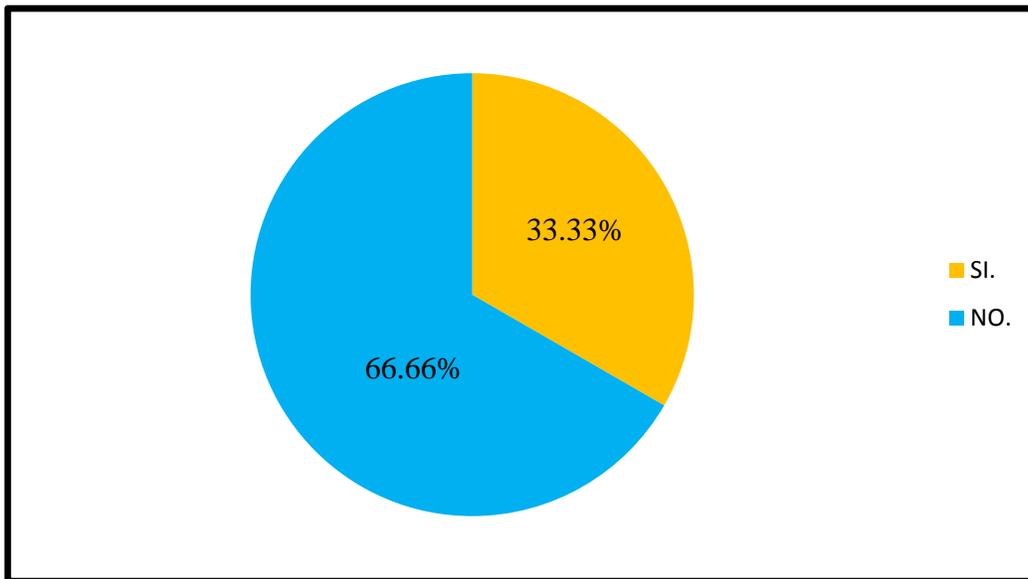


Figura 13. Actualización del registro de entradas y salidas de documentos del taller.

En esta pregunta que se le realizó al personal fue para saber si la dependencia, en este caso el Archivo del Gobierno del estado, les imparte cursos para que ellos puedan trabajar de manera adecuado en las actividades de conservación, restauración y encuadernación, que se realizan en el taller, a lo que un 66.66% del personal respondió que sí y el otro 33.33% dijo que no. (Figura 14)

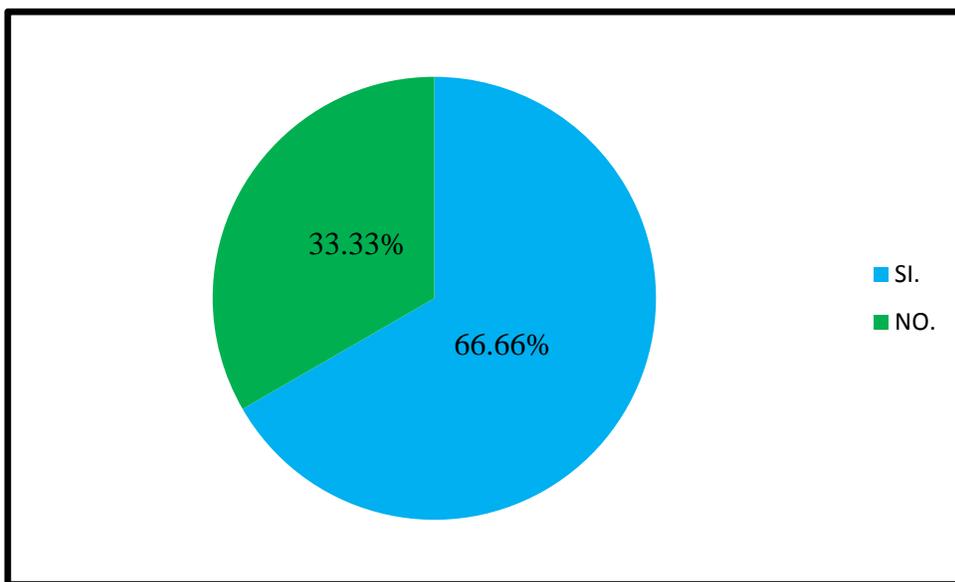


Figura 14. ¿Usted ha recibido algún curso por parte de la dependencia para la conservación, restauración y encuadernación?

Esta pregunta se realizó con la finalidad de conocer el tiempo aproximado en el cual fue la última capacitación que recibieron y estos fueron los resultados. El 33.33% lo tomó hace menos de un año, otro 33.33% de 1 a 3 años que tomó su último curso y el otro 33.33% no ha recibido ningún tipo de curso para los trabajos del taller (Figura 15)

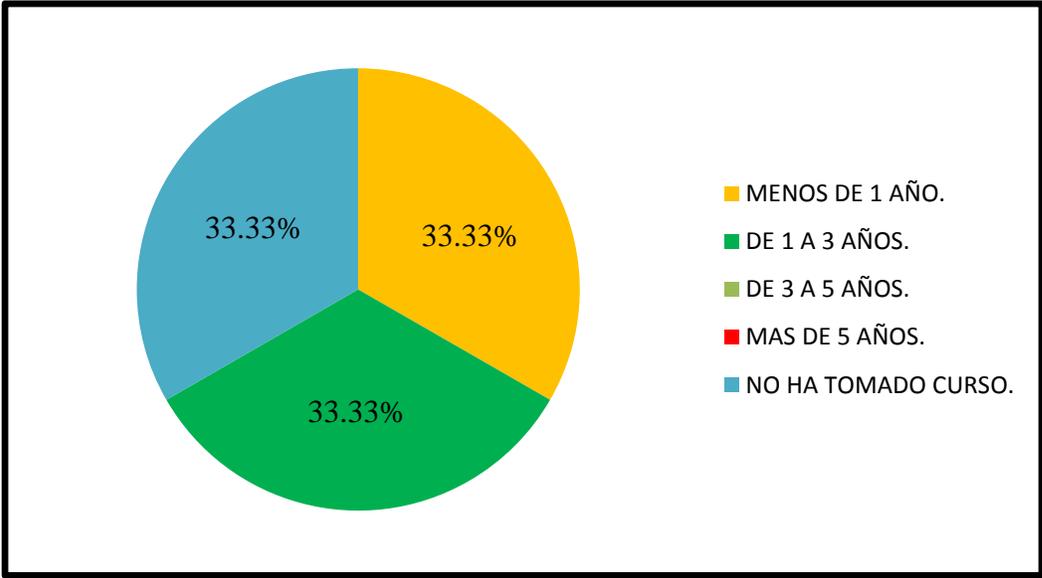


Figura 15. ¿Hace cuánto tiempo que recibió la capacitación?

En la última pregunta que se le hace al personal es para saber si los cursos que han tomado les han servido en las actividades que realizan en el taller. A lo que el 50% del personal está totalmente de acuerdo en que los cursos tomados por ellos les han servido, un 16.66% estuvo indeciso. (Figura 16)

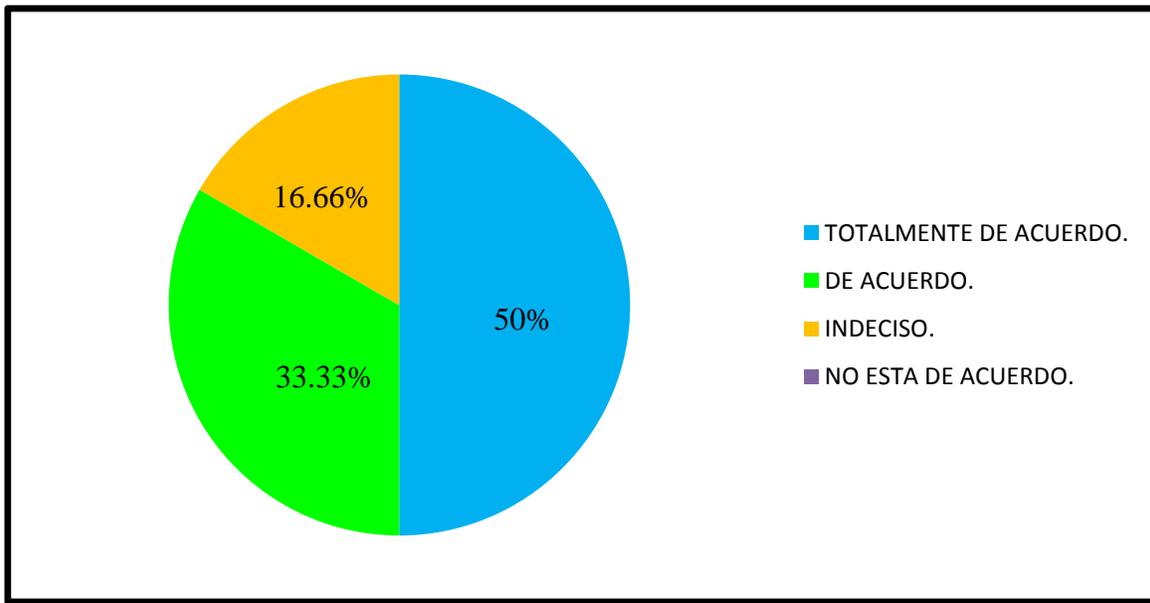


Figura 16. ¿Considera usted que la capacitación que ha tomado le han ayudado en su desempeño de actividades en el taller?

4.6 Elaboración del Informe “Diagnostico”

Con los resultados obtenidos se elaboró un informe escrito de la evaluación para mejorar la calidad del servicio que proporciona el Archivo General Del Gobierno Del Estado de Quintana Roo en el Taller de conservación, restauración y encuadernación.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En el proceso de conservación, restauración y encuadernación es necesario que todo el personal que labora en el mismo conozca todos los procesos para alcanzar la eficiencia y optimizar el tiempo de las actividades del Taller y de esta forma lograr mejorar la calidad en el servicio.

Basándonos en los resultados obtenidos es importante llevar a cabo una capacitación del personal para eficientar el proceso de conservación, restauración y encuadernación. Así mismo es importante Implementar sistemas rotativos de trabajo a los empleados para que adquieran experiencia en cada una de las actividades realizadas en el taller.

El mobiliario y equipo son partes indispensables en cualquier trabajo o proceso, conocer cuáles son los materiales y el equipo que se utiliza en cada uno de los procesos ayuda a reducir el tiempo de trabajo y mejora la eficacia en los procesos, los resultados obtenidos indican que el 50% de los empleados que laboran en el taller desconoce cuáles son los materiales y el equipo a utilizar en cada uno de los procesos, por lo tanto, se recomienda capacitar a los empleados para que conozcan los diferentes tipos de mobiliario y equipo que pueden ser utilizados en el proceso de encuadernación, restauración y encuadernación.

Así mismo es importante capacitar al personal para que sea capaz de darles mantenimiento preventivo a los equipos y para el adecuado control del inventario del mobiliario y equipo.

Los registros de entradas y salidas son parte indispensable para cualquier proceso ya que proporcionan datos que pueden ayudar al taller en diferentes formas, por ejemplo durante las auditorías, de esta manera se puede tener un control de cuantos documentos entran al taller, que tiempo permanecen los mismos dentro, y que tipo de procesos son los que se realizan con ,más frecuencia. En el diagnóstico Solo el 33.33% del personal desconoce de la existencia de estos registros, el 50% conoce el procedimiento para llevar a cabo estos registros, un 16.66% considera que el método actual de registro es muy bueno y tan solo un 33.33% del personal considera que se debería actualizar o mejorar este registro. Por lo tanto, es recomendable, capacitar cuando menos a dos miembros del personal para realizar este tipo de registros, rediseñar los registros para que estos sean más fáciles y accesibles durante el llenado de los datos y crear los registros de manera digital para lograr un adecuado control en los registros.

Los cursos de capacitación son una herramienta muy importante para el personal ya que estos les permiten a los empleados mantenerse actualizados en los procesos de conservación, restauración y encuadernación de libros. Por lo tanto es recomendable mantener cursos de capacitación al personal por lo menos dos veces al año, calendarizar adecuadamente los cursos para el personal, Adecuar los cursos de acuerdo a las funciones del personal y por último es importante incentivar o motivar al personal para que asista a los cursos de capacitación.

VII. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.

Las competencias desarrolladas en el presente informe de residencia profesional son las que se presentan a continuación:

- Habilidad básica para el manejo de la computadora.
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Realizar el proceso de recopilación, presentación y análisis de la información.
- Aplicar los conocimientos adquiridos para realizar el diagnóstico y el análisis de la evaluación del personal que de solución a las problemáticas que presenta la organización de estudio.
- Diagnosticar la situación interna de la organización basados en la información para generar la toma de decisiones.
- Definir las fuentes externas de información útiles para la toma de decisiones.

VIII. REFERENCIAS LITERARIAS Y BIBLIOGRÁFICAS

E. Zacarías Ortiz (2000): Así se investiga. Pasos para hacer una Investigación. Clásicos Roxsil. ISBN 84-89899-30-4

G. Rodríguez Gómez, J. Gil Flores, E. García Jiménez (1996): Metodología de la investigación cualitativa, Ediciones Aljibe, Archidona, Málaga.

S. J. Taylor y R. Bodgdan (1980): Introducción a los métodos cualitativos de investigación, ed. Paidós, Barcelona.

J. Cruz (2009): Investigación cualitativa, México.

Arango A, (2011) Análisis de Datos Cualitativos. Medellín, Colombia.

Paz Nardy (2012) Santa Cruz - Bolivia

Carl McDaniel, Jr y Roger Gates. (Octava Edición) (2011) Investigación de mercados.

Hernández Sampieri, Fernández-collado, Baptista Lucio (Cuarta Edición) (2006) Metodología de la investigación.