



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES EN MATEMÁTICAS APLICADAS Y EN
SISTEMAS

**CONSTRUCCIÓN DE UN INDICADOR DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE CONSULTA DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO DE LA
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA CD. DE MÉXICO**

TESINA
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
ESPECIALISTA EN ESTADÍSTICA APLICADA

PRESENTA:
MARÍA ELENA GÓMEZ CRUZ

TUTOR
DRA. SILVIA RUÍZ VELASCO A.

Ciudad de México, Julio 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas

Tesis Digitales

Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Por este medio manifiesto ser el autor de la tesis, por lo cual ostento la titularidad de los derechos morales y patrimoniales sobre la misma, de conformidad con los artículos 18 y 25 de la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA). Asimismo, libero a la UNAM de toda responsabilidad presente o futura que pudiera afectar los intereses de terceros.

De acuerdo a lo anterior, por ser mi voluntad y así convenir a mis intereses, **NO AUTORIZO** a esta Casa de Estudios, a través de la Dirección General de Bibliotecas, su difusión por cualquier medio para efectos de consulta de acuerdo con los Artículos 24 y 27 Fracción I, de la LFDA.