

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

**FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA
Y ELECTRICA**

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



**"ADMINISTRACION DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
DE LA FACULTAD DE ORGANIZACION DEPORTIVA DE LA U.A.N.L."**

POR

LIC. MIREYA MEDINA VILLANUEVA

T E S I S

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES**

CIUDAD UNIVERSITARIA, JULIO DEL 2001

TM

HF5549

.M42

c.1

20

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DE SISTEMAS

M. M. F.

DE LA FACULTAD DE ORGANIZACION DE EMPRESAS

DE LA UNIVERSIDAD DE CALIFORNIA

DE LA FACULTAD DE ORGANIZACION DE EMPRESAS

DE LA UNIVERSIDAD DE CALIFORNIA



1080094213

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
Y ELÉCTRICA
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



"ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TÉCNICAS
DE LA FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DE FERRETERÍA DE LA UANL"

POR

LIC. MIRIYA MEDINA VILLARREAL

T E S I S

EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS
CON ESPECIALIDAD EN INGENIERÍA DE SISTEMAS



CIUDAD UNIVERSITARIA

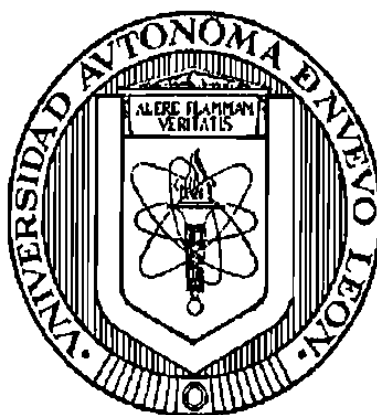
AV. ITSM 10100



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



**“ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
DE LA FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA DE LA U.A.N.L.”**

POR

LIC. MIREYA MEDINA VILLANUEVA

TESIS

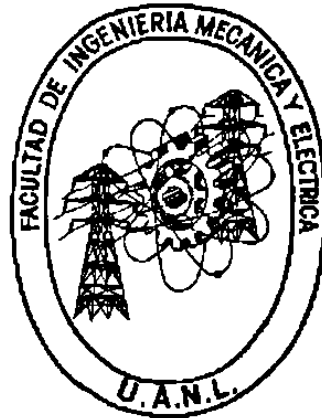
**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES**

CD. UNIVERSITARIA A JULIO DE 2001.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



**"ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
DE LA FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA DE LA U.A.N.L."**

POR

LIC. MIREYA MEDINA VILLANUEVA

TESIS

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES**

CD. UNIVERSITARIA A JULIO DE 2001.

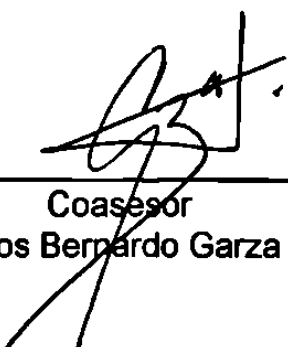
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO


Los miembros del comité de tesis recomendamos que la tesis "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE LA FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA DE LA U.A.N.L.", realizada por la alumna Mireya Medina Villanueva, matrícula # 0343577 sea aceptada para su defensa como opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

El Comité de Tesis


Asesor
M.C. Vicente García Díaz


Coasesor
M.C. Roberto Villarreal Garza


Coasesor
M.C. Carlos Bernardo Garza Treviño


Vo.Bo.
M.C. Roberto Villarreal Garza
División de Estudios de Posgrado

San Nicolás de los Garza, N.L. a Julio de 2001.

DEDICATORIA

A Dios:

Doy gracias por otorgarme el don inapreciable de la vida y permitirme en este día ver realizada esta meta al lado de quienes la han hecho posible, mi familia.

A mi Familia:

Por todo su apoyo y comprensión, por darme fuerzas en los momentos más difíciles, principalmente a mis Padres a quienes tengo tanto que agradecerles, a mi Esposo José Alberto por animarme y brindarme su apoyo incondicional y a los seres que más amo en esta vida mis dos Hijos, Gabriela Alejandra y José Alberto por haber soportado la falta de atención y cuidados de mi parte para lograr esta meta, a todos ellos con todo mi amor.

A mi Asesor:

M.C. Vicente García Díaz, por guiarme en la elaboración de este trabajo, trabajo que viene a culminar el esfuerzo de lograr un objetivo más en mi vida profesional, agradezco su dedicación y su empeño que mostró para el buen termino de mi tesis.

A mis Maestros:

Por todos sus conocimientos transmitidos en las aulas durante toda mi estancia en la Maestría, no solo me llevo sus conocimientos sino que me llevo sus consejos, sus ánimos, y su entusiasmo, con todo respeto y admiración.

Al M.C. Arturo Torres Bugdud:

Compañero y amigo de trabajo, quien me animó en todo momento, mil gracias por todo el apoyo y consejos.

A la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la U.A.N.L., especialmente al M.C. Roberto Villarreal Garza, por todo el apoyo que me brindó en todo momento al cual tengo mucho que agradecerle por todas las facilidades brindadas en mi estancia en el Posgrado, a todo el personal administrativo con todo respeto y admiración.

PROLOGO

El desafío esencial que enfrenta la sociedad es el mejoramiento continuo de sus organizaciones tanto públicas como privadas.

El objetivo de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones que las personas hacen a las organizaciones.

Cada departamento tiene objetivos múltiples para realizar sus funciones, estos se logran mediante diversas actividades de los recursos humanos enfocadas a obtener, mantener, utilizar, evaluar y retener una fuerza de trabajo eficiente. Estas actividades son responsabilidad de todos los directivos de la organización, aunque algunas o muchas de ellas pueden delegarse a especialistas.

Las actividades de la administración de recursos humanos puede concebirse en términos de sistemas de acciones interrelacionadas, cada actividad afecta las otras de manera directa o indirecta.

Por otro lado debido a los rápidos cambios en la tecnología y la transformación de las empresas, los programas de entrenamiento y desarrollo han adquirido todavía más importancia para el éxito de la organización. Un programa de desarrollo comienza por el importante proceso de orientación.

El presente estudio analizará particularmente el servicio que presta actualmente el Departamento de Sistemas de la Facultad de Organización Deportiva de la Universidad Autónoma de Nuevo León, para demostrar que

aplicando técnicas administrativas adecuadas para la administración de recursos humanos se puede mejorar la calidad de servicio que brinda el Departamento de Sistemas a los diferentes Departamentos Administrativos.

Mireya Medina Villanueva.

INDICE

	Página
CAPITULO 1 SINTESIS.....	1
CAPITULO 2 INTRODUCCION.....	4
2.1 Descripción del problema a resolver.....	4
2.2 Objetivo de la Tesis.....	5
2.3 Justificación de la tesis.....	5
2.4 Definición de la hipótesis.....	6
2.5 Límites del estudio.....	6
2.6 Metodología a emplear.....	7
2.7 Revisión bibliográfica.....	8
CAPITULO 3 MARCO TEORICO.....	11
3.1 El fundamento de la teoría y la práctica de la administración global.....	11
3.2 Técnicas Administrativas.....	13
3.2.1. Administración científica.....	13
3.2.2. Enfoque de la reingeniería.....	14
3.3 Naturaleza de la planeación y de los objetivos.....	15
3.3.1 Tipos de planes.....	16
3.3.2 Pasos de la planeación.....	19
3.3.3. Objetivos.....	21
3.3.3.1 Proceso de establecimiento de objetivos y jerarquía Organizacional.....	22
3.4 Teorías Administrativas.....	24
3.4.1. Criterios para la elaboración de estructuras y procesos organizacionales.....	24

3.5 Administración participativa	25
3.5.1. Papel e importancia de los puestos	26
3.5.2. Papel de los puestos en las empresas	26
3.5.3. Papel de los puestos para los empleados	27
3.5.4. Análisis del puesto	27
3.6 Integración del personal en un proyecto de calidad	28
3.6.1. Calidad es el cumplimiento de las especificaciones	32
3.6.2. Definición de un método de trabajo	33
3.6.3. La organización por procesos	33
3.6.4. Ejecución de un método de trabajo	33
3.6.5. Cumplimiento de especificaciones	34
3.6.6. Satisfacción de la necesidades de los clientes	35
3.7 Factores humanos en la administración	35
CAPITULO 4 CONTEXTUALIZACION DE TEORIAS	
ADMINISTRATIVAS	38
4.1 Introducción	38
4.2 Análisis del tipo de servicio que brinda el Departamento de Sistemas actualmente a los diferentes Departamentos Administrativos	40
4.3 Análisis de las funciones que actualmente brinda el personal del Departamento de Sistemas	41
4.3.1. Actividades que desarrolla cada miembro del Departamento de Sistemas	42
4.4 Políticas y procedimientos que cada miembro del Departamento de Sistemas realiza actualmente	43
4.4.1. El jefe del departamento	43
4.4.2. Personal que labora en el departamento de sistemas ...	44
CAPITULO 5 IMPLEMENTACION DE LAS TEORIAS ADMINISTRATIVAS	
EN EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	46
5.1 Introducción	46

5.2 Definición de objetivos, políticas y procedimientos del	
Departamento de Sistemas.....	47
5.2.1. Objetivo del departamento de sistemas.....	48
5.2.2. Políticas del departamento de sistemas	49
5.2.3. Procedimientos del departamento de sistemas	50
5.3 Rediseño de funciones del personal del Departamento de	
Sistemas	51
5.3.1. Funciones de cada miembro del departamento de	
sistemas	54
5.3.1.1. Jefe del departamento	55
5.3.1.2. Técnico programador analista	55
5.3.1.3. Capturista de datos.....	56
5.3.1.4. Prestatario de servicio social	56
5.4 Implementación de políticas y procedimientos para el	
personal del Departamento de Sistemas.	57
5.4.1. Políticas y procedimientos del jefe del departamento	57
5.4.2. Políticas y procedimientos para el personal del	
departamento de sistemas	59
5.5 Estrategias para la integración del personal en un proyecto de	
calidad.....	60
CAPITULO 6 ANALISIS DE RESULTADOS.....	62
6.1 Introducción.....	62
6.2 Prueba Diferencia de Proporciones.	62
6.3 Análisis de los resultados de las Encuestas.	65
6.3.1. Análisis de la pregunta 1.....	68
6.3.2. Análisis de la pregunta 2.....	70
6.3.3. Análisis de la pregunta 3.....	72
6.3.4. Análisis de la pregunta 4.....	73
6.3.5. Análisis de la pregunta 5.....	75
6.3.6. Análisis de la pregunta 6.....	76

6.3.7. Análisis de la pregunta 7.....	78
6.3.8. Análisis de la pregunta 8.....	79
6.3.9. Análisis de la pregunta 9.....	81
6.3.10. Análisis de la pregunta 10.....	82
6.3.11. Análisis de la pregunta 11.....	84
6.3.12. Análisis de la pregunta 12.....	85
6.3.13. Análisis de la pregunta 13.....	87
6.3.14. Análisis de la pregunta 14.....	88
6.3.15. Análisis de la pregunta 15.....	90
CAPITULO 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
7.1. Conclusiones.....	92
7.2. Recomendaciones.....	93
BIBLIOGRAFIA.....	95
LISTADO DE FIGURAS.....	97
LISTADO DE TABLAS.....	98
LISTADO DE GRAFICAS	100
ANEXOS.....	103
A-1 Formato de solicitud de trabajo al Departamento de Sistemas	
De la Facultad de Organización Deportiva	103
A-2 Encuesta aplicada al personal administrativo de los diferentes	
Departamentos de la Facultad de Organización Deportiva	104
GLOSARIO.....	106
RESUMEN AUTOBIOGRAFICO.....	116