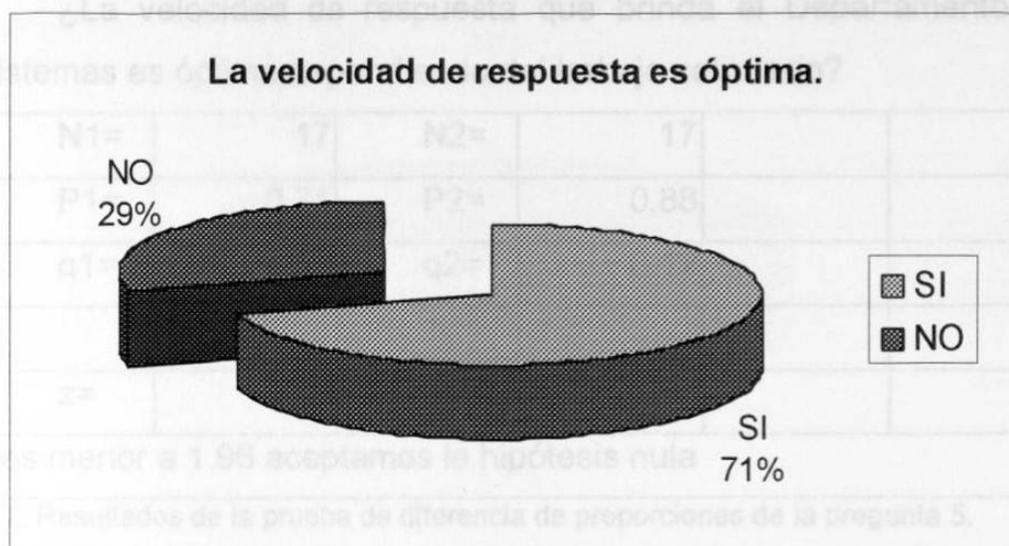
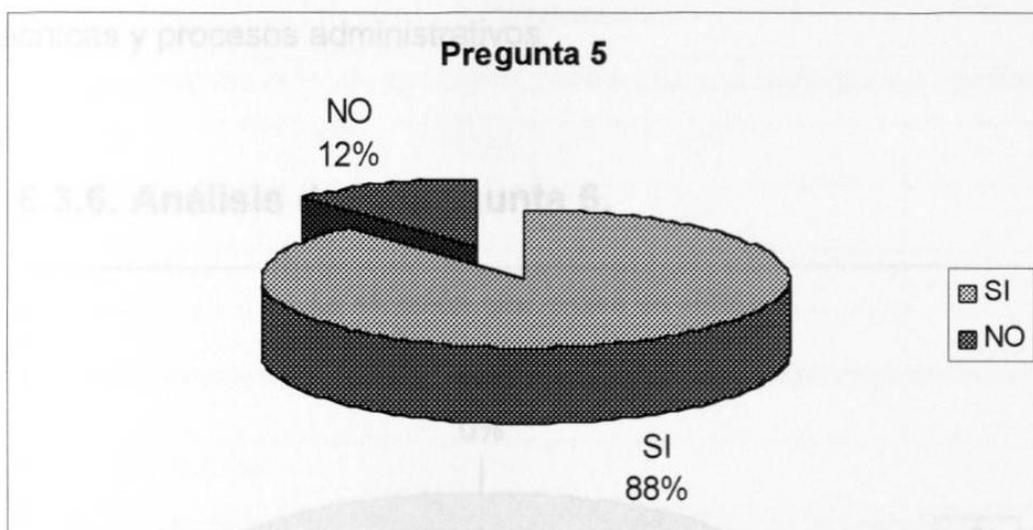


### 6.3.5. Análisis de la pregunta 5.



Gráfica 9. Representativa en porcentajes de la quinta pregunta de la "Encuesta1"



Gráfica 10. Representativa en porcentajes de la quinta pregunta de la "Encuesta2".

Gráfica 11. Representativa en porcentajes de la sexta pregunta de la "Encuesta1"

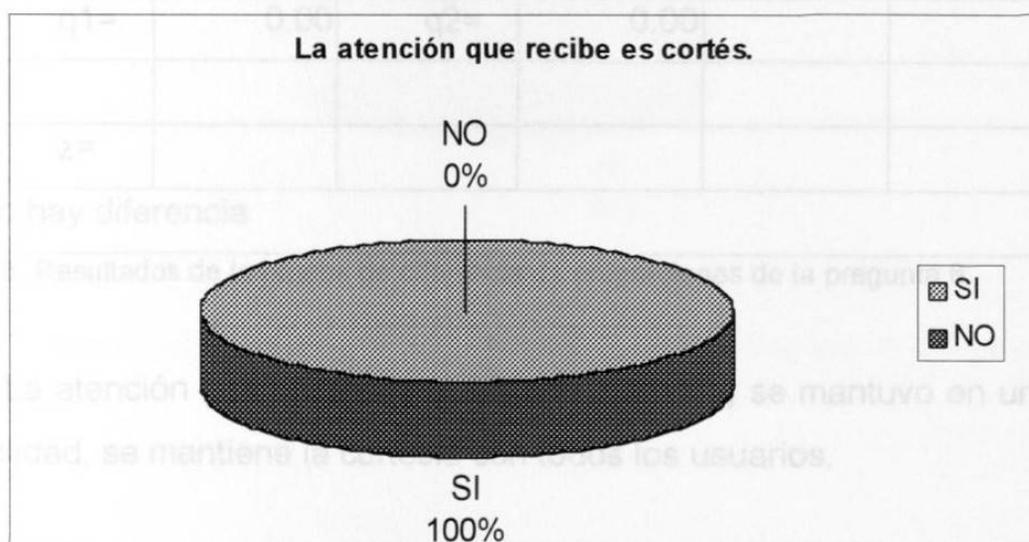
Pregunta 5.					
¿La velocidad de respuesta que brinda el Departamento de Sistemas es óptima dependiendo del trabajo solicitado?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.71	P2=	0.88		
q1=	0.29	q2=	0.12		
z=	-1.25				
z es menor a 1.96 aceptamos la hipótesis nula					

Tabla 7. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 5.

Gráfica 12. Representativa en porcentajes de la sexta pregunta de la "Encuesta2".

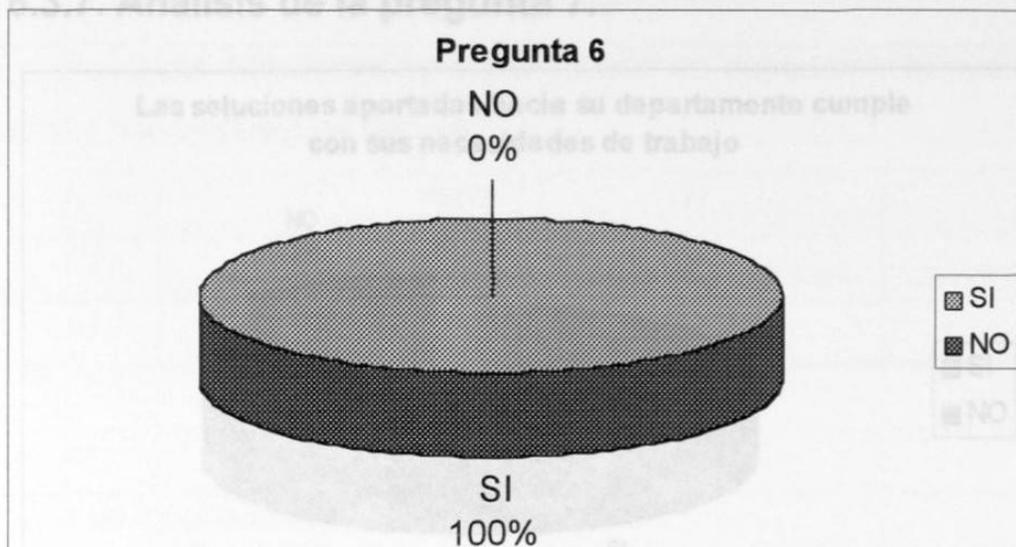
La diferencia no es significativa, por lo tanto la velocidad de respuesta al trabajo solicitado es constante, antes y ahora con la implementación de las técnicas y procesos administrativos.

### 6.3.6. Análisis de la pregunta 6.



Gráfica 11. Representativa en porcentajes de la sexta pregunta de la "Encuesta1"

### 3.3.7 Análisis de la pregunta 7



Gráfica 12. Representativa en porcentajes de la sexta pregunta de la "Encuesta2".

Gráfica 13. Representativa en porcentajes de la séptima pregunta de la "Encuesta1".

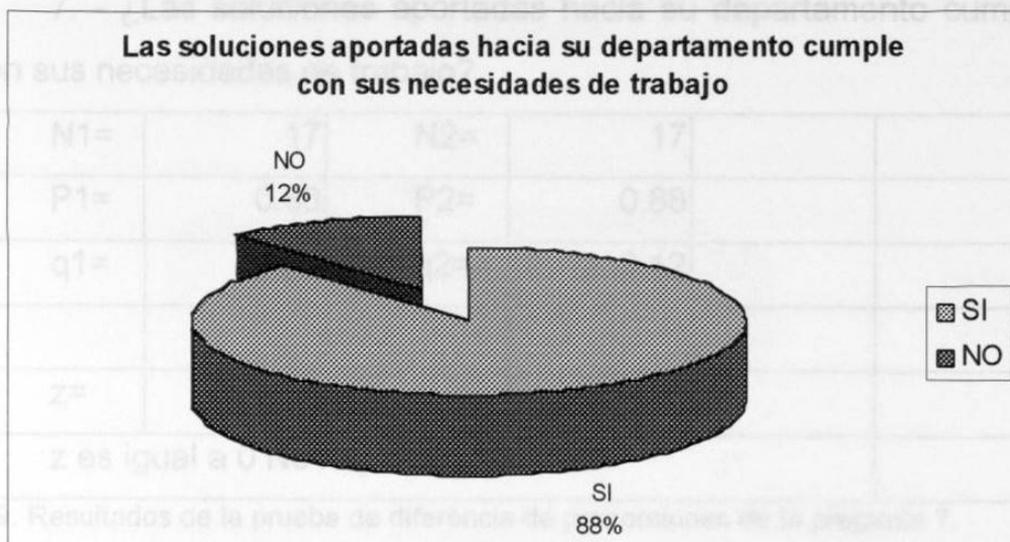
<b>Pregunta 6.</b>					
6. - ¿La atención que recibe como solicitante del servicio es cortés?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	1.00	P2=	1.00		
q1=	0.00	q2=	0.00		
z=					
No hay diferencia					

Tabla 8. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 6.

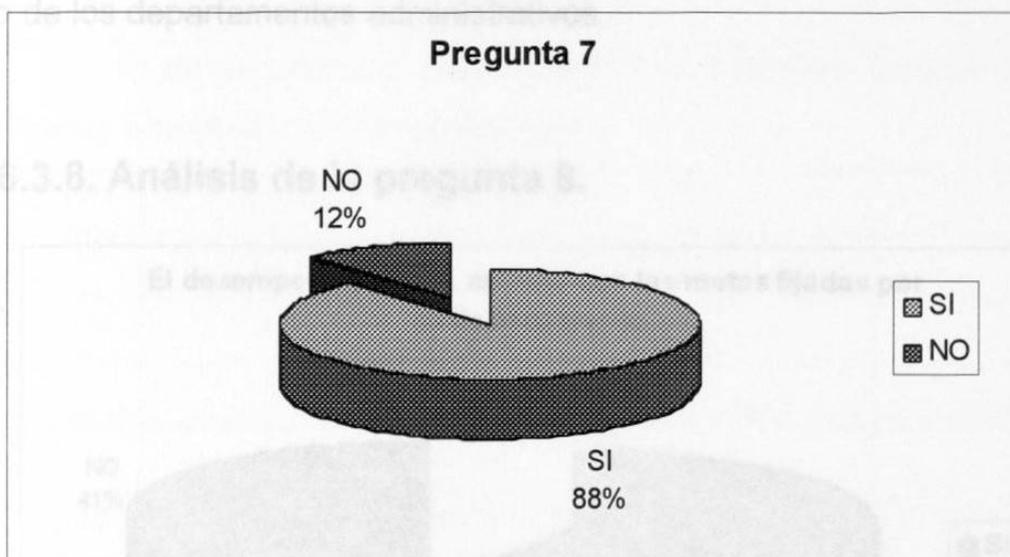
Gráfica 14. Representativa en porcentajes de la séptima pregunta de la "Encuesta2".

La atención que se brinda al usuario (clientes) se mantuvo en un nivel de calidad, se mantiene la cortesía con todos los usuarios.

### 6.3.7. Análisis de la pregunta 7.



Gráfica 13. Representativa en porcentajes de la séptima pregunta de la "Encuesta1"



Gráfica 14. Representativa en porcentajes de la séptima pregunta de la "Encuesta2".

Pregunta 7.					
7. - ¿Las soluciones aportadas hacia su departamento cumple con sus necesidades de trabajo?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.88	P2=	0.88		
q1=	0.12	q2=	0.12		
z=	0				
z es igual a 0 No hay diferencia					

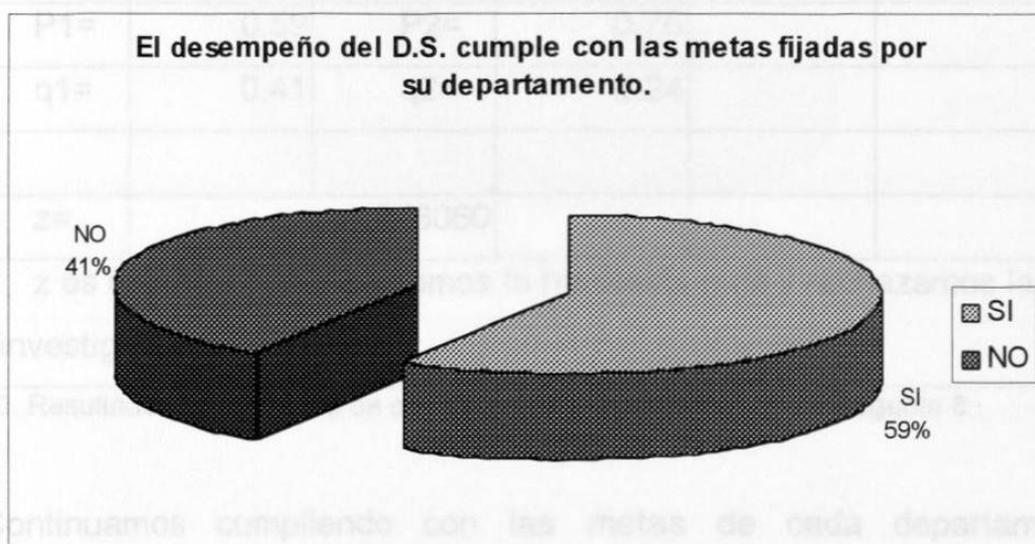
Tabla 9. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 7.

Gráfica 16. Representativa en porcentajes de la octava pregunta de la "Encuesta2"

Seguimos cumpliendo con la participación en la solución de problemas dentro de los departamentos administrativos.

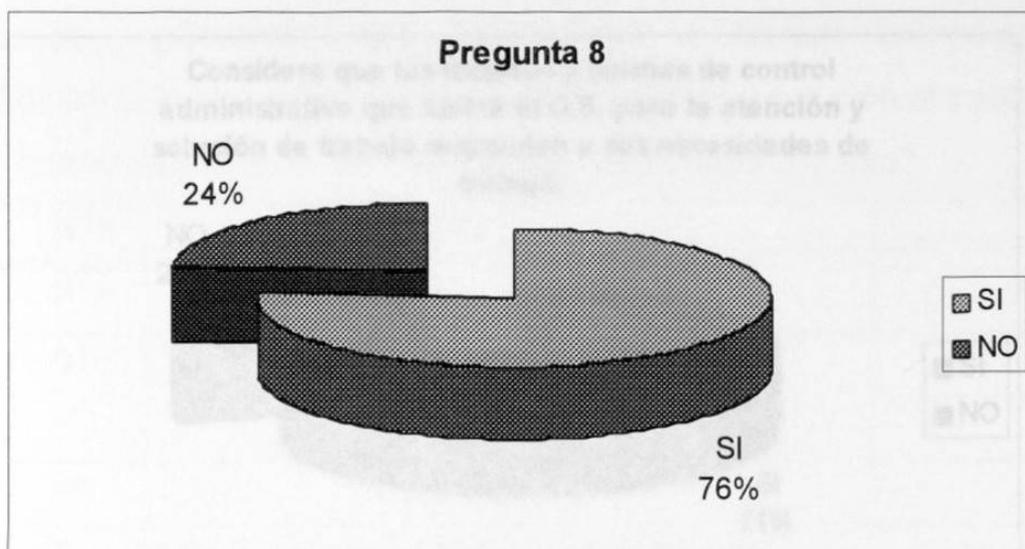
8. - El desempeño del Departamento de Sistemas cumple con las metas fijadas por su Departamento?

### 6.3.8. Análisis de la pregunta 8.



Gráfica 15. Representativa en porcentajes de la octava pregunta de la "Encuesta1"

## 6.3.9. Análisis de la pregunta 8.



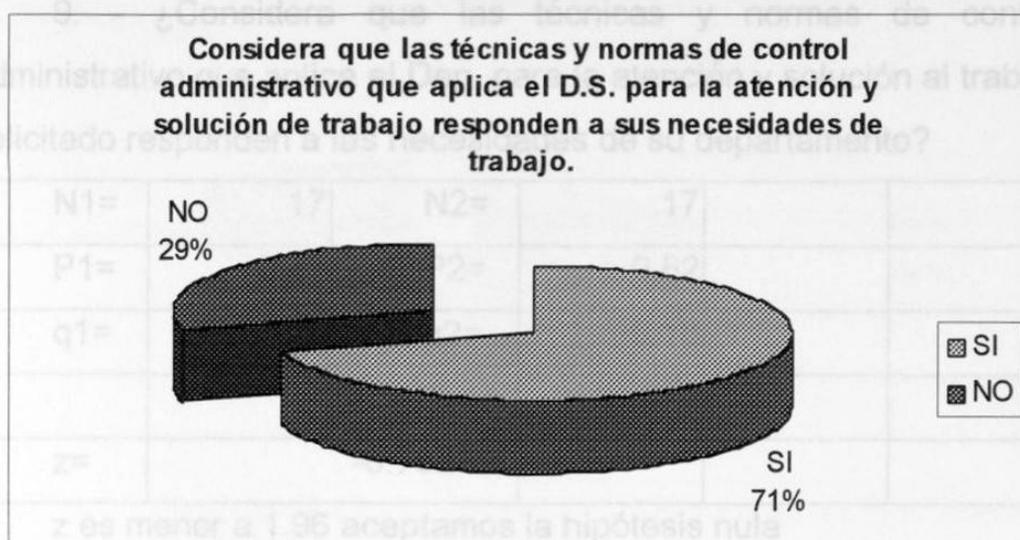
Gráfica 16. Representativa en porcentajes de la octava pregunta de la "Encuesta2".

<b>Pregunta 8.</b>				
8. - El desempeño del Departamento de Sistemas cumple con las metas fijadas por su Departamento?				
N1=	17	N2=	17	
P1=	0.59	P2=	0.76	
q1=	0.41	q2=	0.24	
z=	-1.076060			
z es menor a 1.96 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la de investigación				

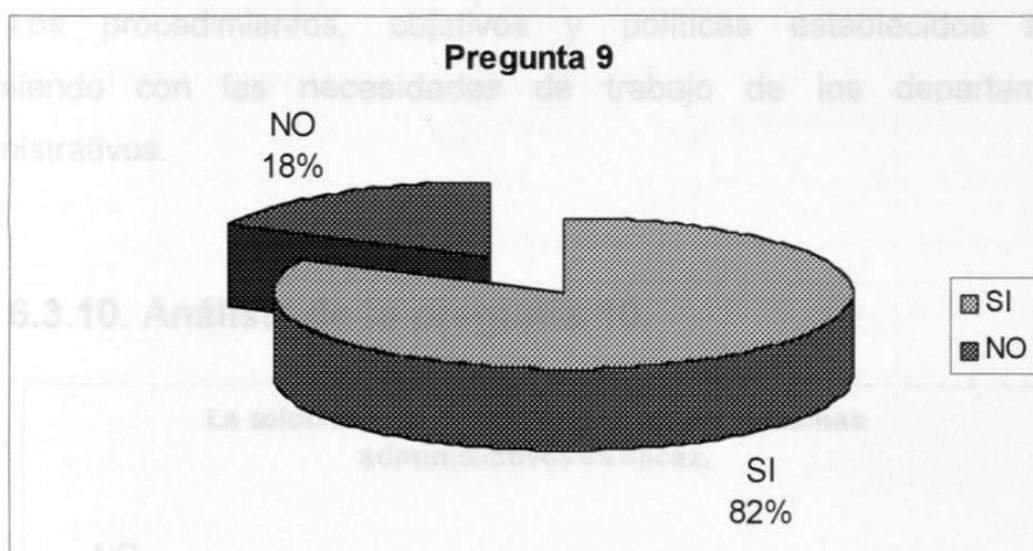
Tabla 10. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 8.

Continuamos cumpliendo con las metas de cada departamento administrativo, la diferencia no es significativa.

### 6.3.9. Análisis de la pregunta 9.



Gráfica 17. Representativa en porcentajes de la novena pregunta de la "Encuesta1"



Gráfica 18. Representativa en porcentajes de la novena pregunta de la "Encuesta2".

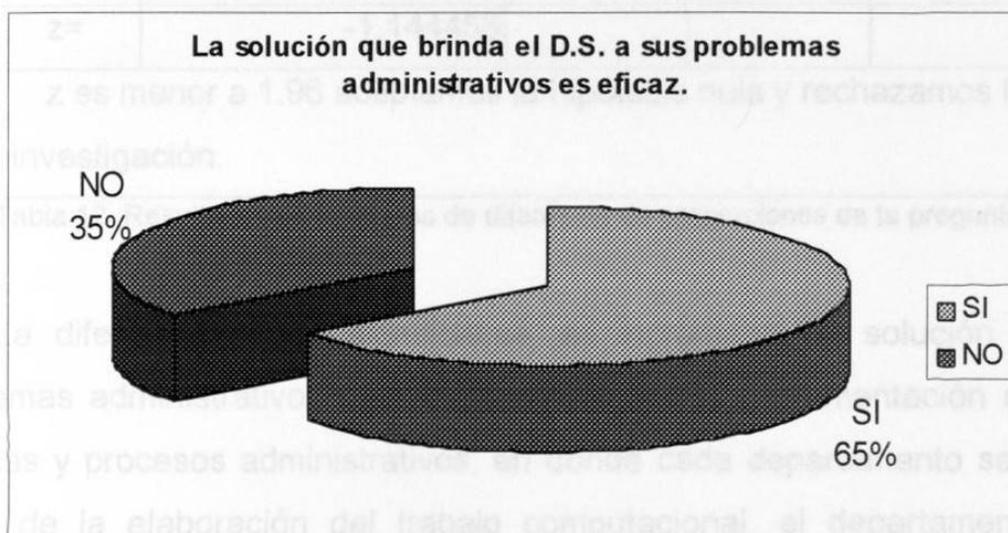
Gráfica 19. Representativa en porcentajes de la séptima pregunta de la "Encuesta1"

Pregunta 9.					
9. - ¿Considera que las técnicas y normas de control administrativo que aplica el Dep. para la atención y solución al trabajo solicitado responden a las necesidades de su departamento?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.71	P2=	0.82		
q1=	0.29	q2=	0.18		
z=	-0.762821				
z es menor a 1.96 aceptamos la hipótesis nula					

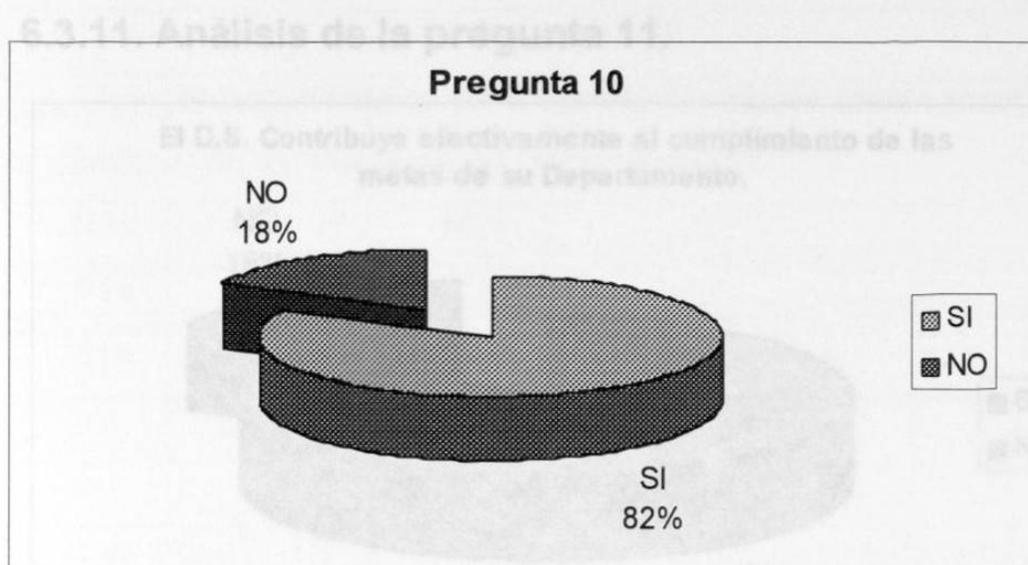
Tabla 11. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 9.

Los procedimientos, objetivos y políticas establecidos siguen cumpliendo con las necesidades de trabajo de los departamentos administrativos.

### 6.3.10. Análisis de la pregunta 10.



Gráfica 19. Representativa en porcentajes de la décima pregunta de la "Encuesta1"



Gráfica 20. Representativa en porcentajes de la décima pregunta de la "Encuesta2".

Gráfica 21. Representativa en porcentajes de la décima pregunta de la "Encuesta1"

<b>Pregunta 10.</b>					
10. -La solución que brinda sistemas a sus problemas administrativos computacionales es eficaz?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.65	P2=	0.82		
q1=	0.35	q2=	0.18		
z=	-1.144458				
z es menor a 1.96 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la de investigación.					

Tabla 12. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 10.

La diferencia no es significativa, se incrementó la solución a los problemas administrativos computacionales, con la implementación de las técnicas y procesos administrativos, en donde cada departamento se hace cargo de la elaboración del trabajo computacional, el departamento de sistemas presta mejores soluciones debido a la descarga del trabajo que anteriormente realizaba.

### 6.3.11. Análisis de la pregunta 11.

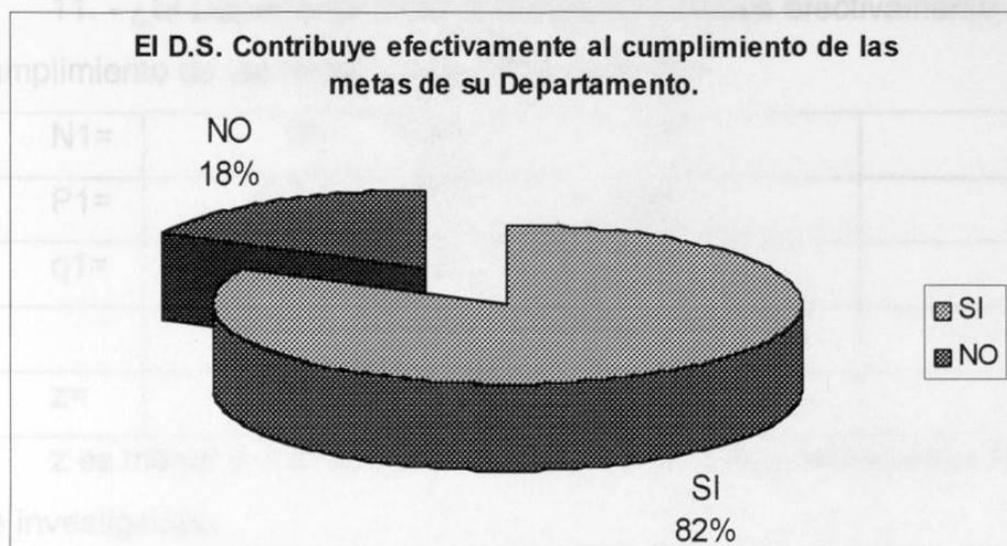
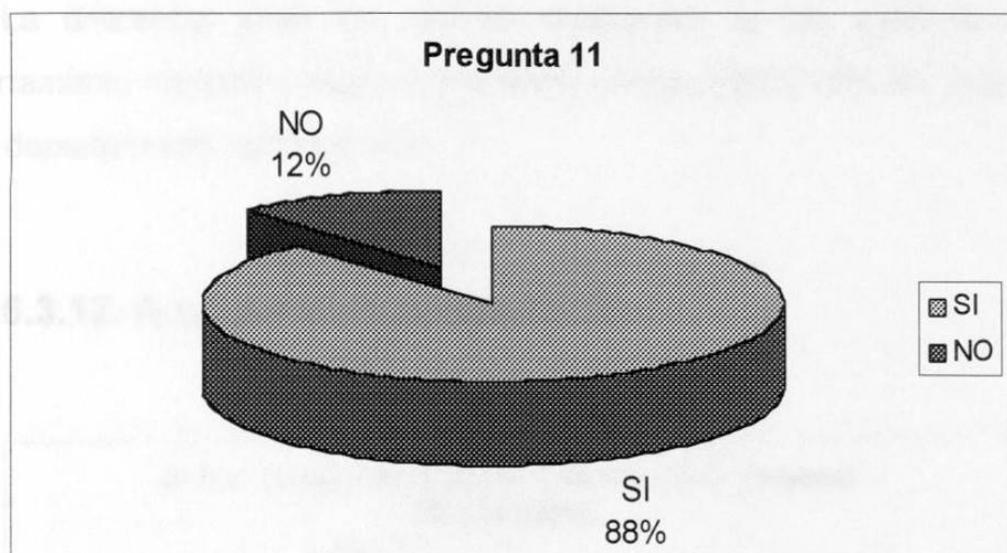


Tabla Gráfica 21. Representativa en porcentajes de la onceava pregunta de la "Encuesta1"



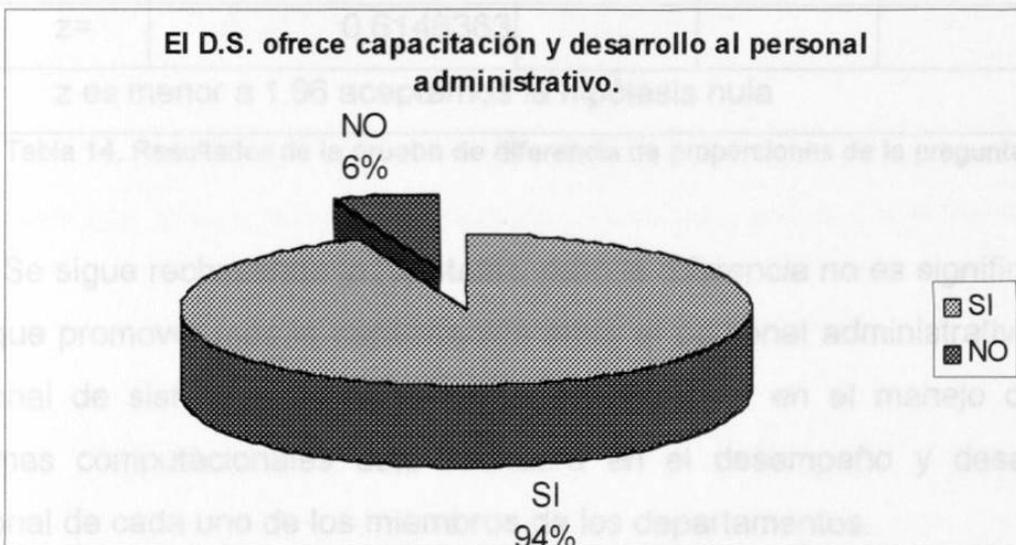
Gráfica 22. Representativa en porcentajes de la onceava pregunta de la "Encuesta2".

Pregunta 11.					
11. - ¿El Departamento de Sistemas contribuye efectivamente al cumplimiento de las metas de su Departamento?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.82	P2=	0.88		
q1=	0.18	q2=	0.12		
z=	-0.491636				
z es menor a 1.96 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la de investigación					

Tabla 13. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 11.

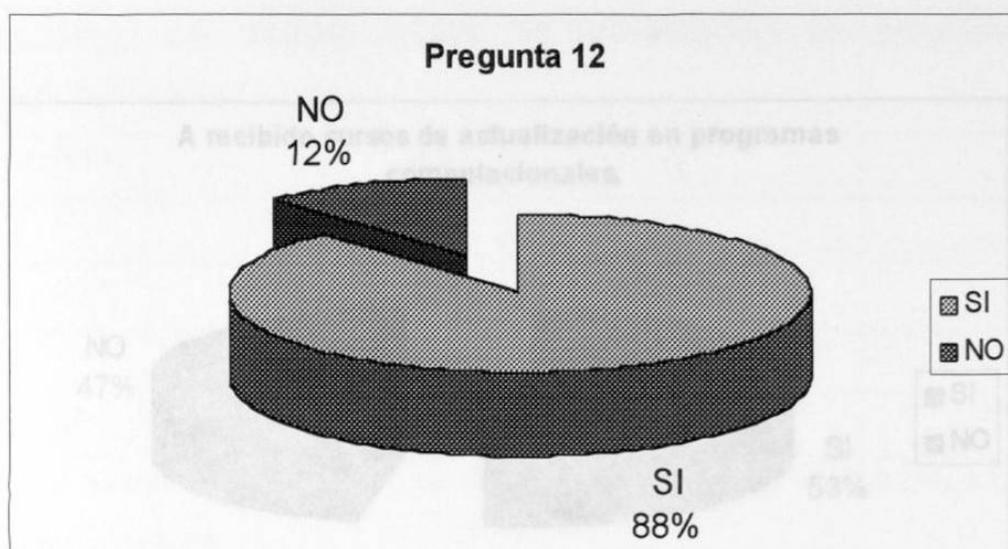
La diferencia entre los valores resultantes no es significativa, el departamento cumplió y sigue cumpliendo efectivamente con las metas de cada departamento administrativo.

### 6.3.12. Análisis de la pregunta 12.



Gráfica 23. Representativa en porcentajes de la doceava pregunta de la "Encuesta1"

## 6.3.13. Análisis de la pregunta 13.



Gráfica 24. Representativa en porcentajes de la doceava pregunta de la "Encuesta2".

**Pregunta 12.**

12. - ¿El Departamento de Sistemas ofrece capacitación y desarrollo al personal administrativo?

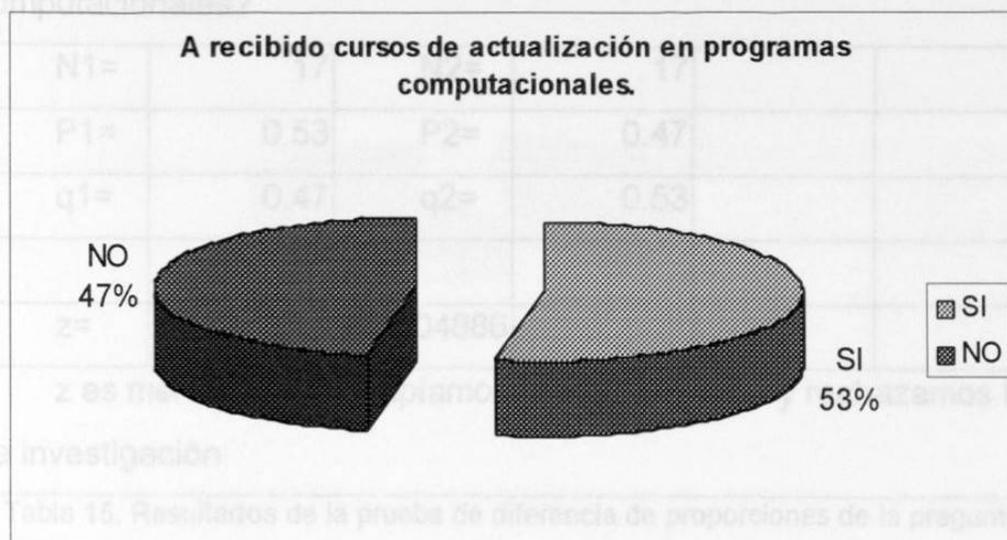
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.94	P2=	0.88		
q1=	0.06	q2=	0.12		
z=	0.6146363				
z es menor a 1.96 aceptamos la hipótesis nula					

Tabla 14. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 12.

## Gráfica 26. Representativa en porcentajes de la séptima pregunta de la "Encuesta2".

Se sigue rechazando la hipótesis, pero la diferencia no es significativa, hay que promover más la capacitación entre el personal administrativo y el personal de sistemas, al mantener la actualización en el manejo de los sistemas computacionales esto reeditaré en el desempeño y desarrollo personal de cada uno de los miembros de los departamentos.

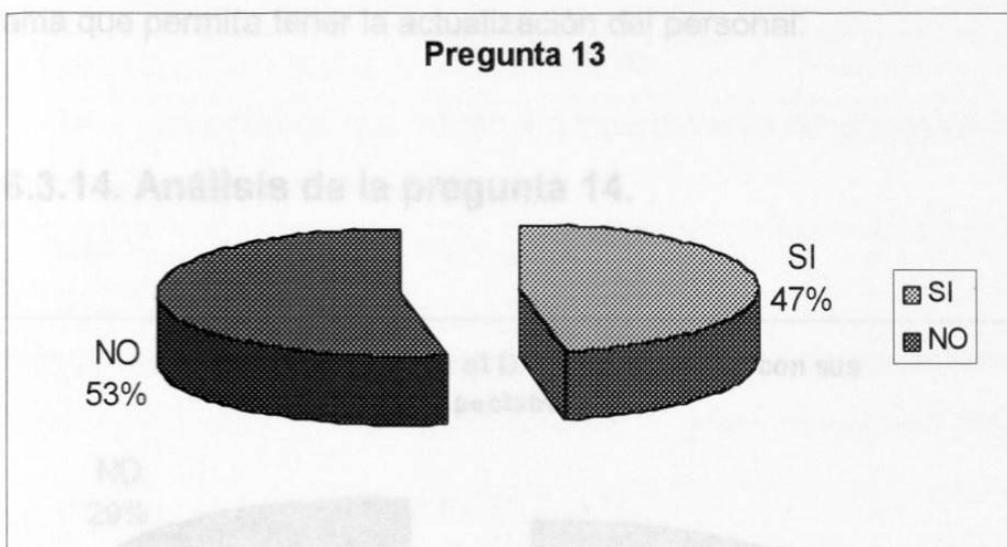
### 6.3.13. Análisis de la pregunta 13.



Gráfica 25. Representativa en porcentajes de la treceava pregunta de la "Encuesta1"

La hipótesis de investigación es rechazada, se debe crear un

programa que permita tener la actualización del personal.



Gráfica 26. Representativa en porcentajes de la treceava pregunta de la "Encuesta2".

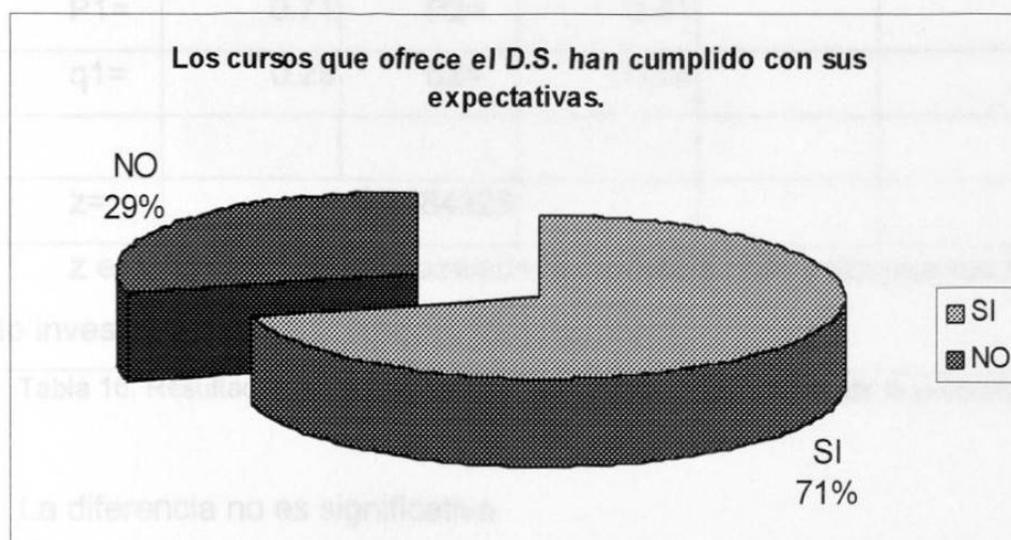
Gráfica 27. Representativa en porcentajes de la catorceava pregunta de la "Encuesta1"

Pregunta 13.					
13. - ¿A recibido cursos de actualización en programas computacionales?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.53	P2=	0.47		
q1=	0.47	q2=	0.53		
z=	0.3504886				
z es menor a 1.96 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la de investigación					

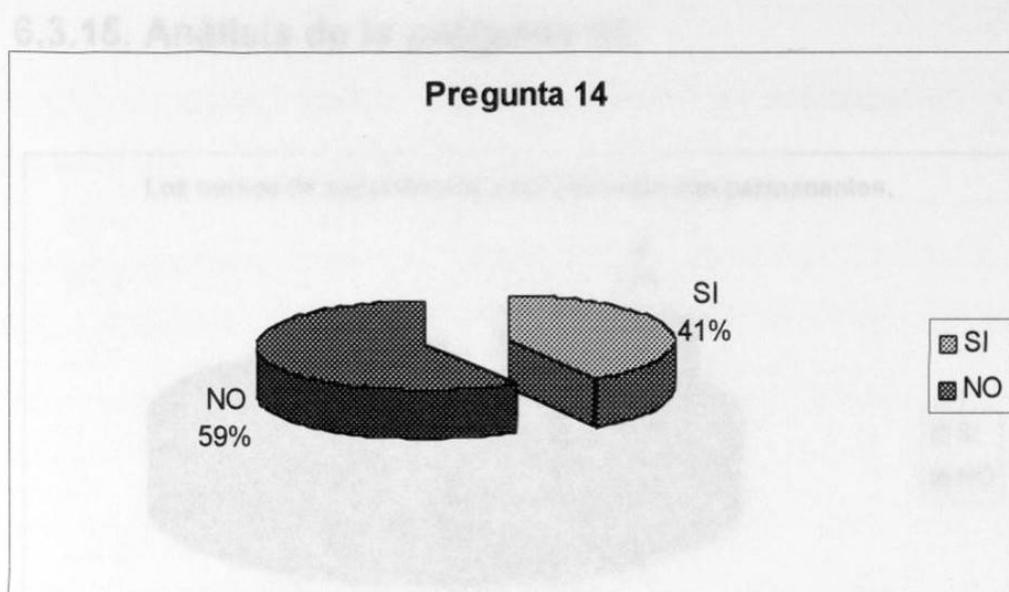
Tabla 15. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 13.

La hipótesis de investigación es rechazada, se debe crear un programa que permita tener la actualización del personal.

### 6.3.14. Análisis de la pregunta 14.



Gráfica 27. Representativa en porcentajes de la catorceava pregunta de la "Encuesta1"



Gráfica 28. Representativa en porcentajes de la catorceava pregunta de la "Encuesta2".

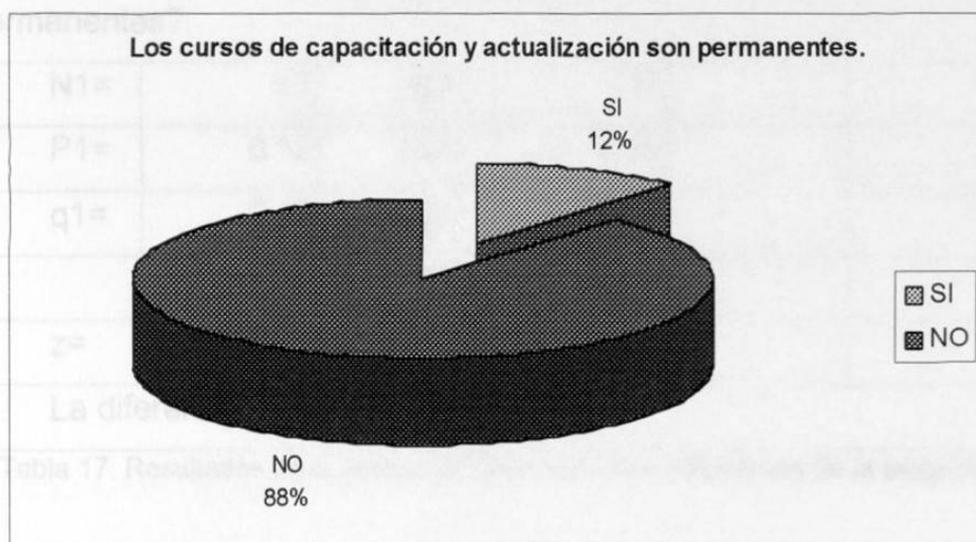
Gráfica 29. Representativa en porcentajes de la catorceava pregunta de la "Encuesta1".

<b>Pregunta 14.</b>					
14. - ¿Los cursos que ofrece el Departamento de Sistemas han cumplido con sus expectativas?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.71	P2=	0.41		
q1=	0.29	q2=	0.59		
z=	1.8484328				
z es mayor a 1.96 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la de investigación					

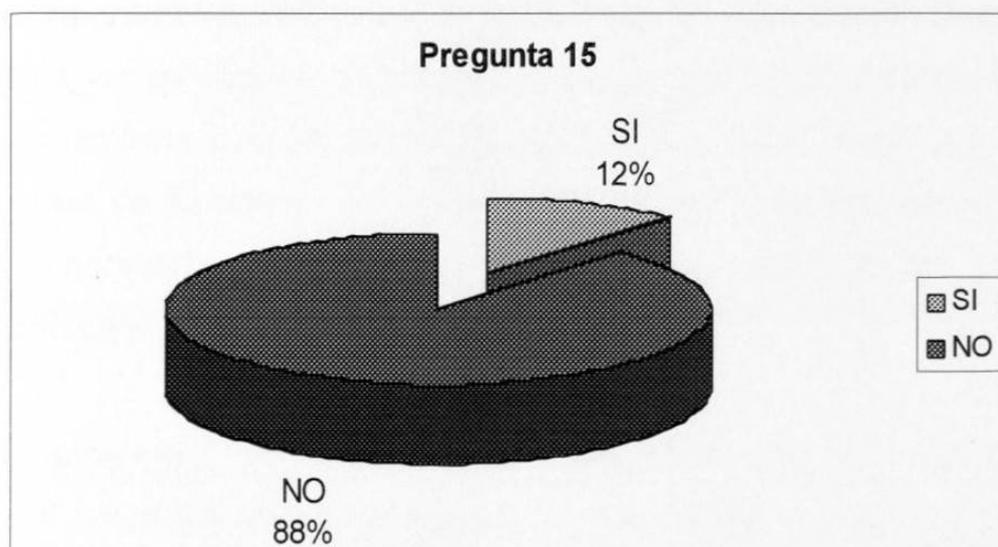
Tabla 16. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 14.

La diferencia no es significativa.

### 6.3.15. Análisis de la pregunta 15.



Gráfica 29. Representativa en porcentajes de la quinceava pregunta de la "Encuesta1"



Gráfica 30. Representativa en porcentajes de la quinceava pregunta de la "Encuesta2".

<b>Pregunta 15.</b>					
15. - ¿Los cursos de capacitación y actualización son permanentes?					
N1=	17	N2=	17		
P1=	0.12	P2=	0.12		
q1=	0.88	q2=	0.88		
z=	0				
La diferencia no es significativa					

Tabla 17. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones de la pregunta 15.

No existieron cambios puesto que no existe todavía un programa de capacitación continua para el personal.

# **CAPITULO 7**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. Conclusiones.**

Podemos concluir con el análisis del proceso estadístico que la implementación de técnica y procesos administrativos sí contribuyen para que el Departamento de Sistema de la Facultad de Organización Deportiva mantenga un servicio de calidad pero con la diferencia de la definición de objetivos, políticas y procedimientos que contribuyen a que exista una mejor distribución de funciones, a que cada departamento no sea ajeno a los trabajos necesarios para el buen desempeño y desarrollo del trabajo necesario para ser eficiente, eficaces.

La pregunta 1 tiene como objetivo mostrar los niveles de apoyo que brinda el Departamento de Sistemas a los Departamentos Administrativos de la Facultad de Organización Deportiva, las pregunta 3 a la 5 están dirigidas a comprobar que si se recibe apoyo del departamento de sistemas, la pregunta 2 tiene como objetivo mostrar los niveles de relación de trabajo del Departamento de Sistemas con los departamento de la Facultad de Organización Deportiva.

La disminución de los niveles de trabajo del Departamento de sistemas hacia los Departamentos de la F.O.D. con la implementación de las técnicas y procesos administrativos no influyó en la calidad del servicio prestado, consideramos que esta disminución es debido a que ahora los diferentes departamento de la F.O.D. realizan su propio trabajo computacional, cosa que antes realizaba el departamento de sistemas, esta implementación de objetivos, políticas y procedimientos permiten mantener los niveles de satisfacción de los Departamentos de la F.O.D. hacia el Departamento de sistemas.

## **7.2. Recomendaciones.**

Las recomendaciones que podemos hacer hacia el Departamento de Sistemas, son que al lograr automatizar los diferentes Departamentos Administrativos de la Facultad de Organización Deportiva logramos seguir manteniendo una relación constante pero ahora en el desarrollo y solución de los problemas administrativos que cada departamento pudiera tener.

La descarga del trabajo para el Departamento de Sistemas se tiene que encaminar a ser más propositivo en la solución de los problemas computacionales que pudieran presentar cualquier departamento administrativo, se contará con más tiempo para brindar y ofrecer nuevas alternativas de optimización de recursos para el mejoramiento de los servicios prestados, al mismo tiempo el personal de sistemas deberá tener más disposición para la capacitación y asesoría en el manejo de los sistemas que cada departamento administrativo utiliza.

Otra recomendación sería dar más tiempo a la implementación de las técnicas administrativas para poder ver cambios más significativos puesto que para el caso de esta investigación solo se contó con un tiempo muy corto para la aplicación (3 meses), creo que si se da tiempo (1 año) podremos lograr corregir pequeños fallos y constatar con más claridad que la implementación de técnicas y procesos administrativos adecuados a las necesidades de cada departamento se pueden lograr cambios significativos.

# BIBLIOGRAFIA

**Arias Galicia Fernando**

**Administración de Recursos Humanos**

**10° Edición, 1980**

**Editorial Trillas**

**Baca Urbina Gabriel**

**Evaluación de Proyectos**

**3° Edición, 1995**

**Editorial McGraw-Hill**

**Blanco Cohen C.**

**Como Seleccionar Nuestro Personal**

**2° Edición, 1981**

**Editorial Limusa**

**Hernández Sampieri Roberto/Fernández Collado Carlos/Baptista**

**Lucio Pilar**

**Metodología de la Investigación**

**2° Edición, 1991**

**Editorial McGrawHill**

**Koontz, Harold/Wehrich Heinz**  
**Administración una Perspectiva Global**  
**11° Edición, 1998**  
**Editorial McGrawHill**

**Sherman Arthur W. Jr./Bohlander George W.**  
**Administración de Recursos Humanos**  
**3° Edición, 1998**  
**Editorial Iberoamericana**

**Strauss/Sayles**  
**Personal Problemas Humanos de la Administración**  
**4° Edición, 1981**  
**Editorial PHH Prentice Hall**

**Werther William B. Jr./Davis Keith**  
**Administración de Personal y Recursos Humanos**  
**Editorial McGrawHill**  
**5° Edición, 2000**

**ISO 9000 en Empresas de Servicio**  
**Ediciones Gestión 2000, S.A.**

# LISTADO DE FIGURAS

Figura 3-1 Pasos de la planeación .....	20
Figura 3-2 Relación entre la jerarquía de objetivos y la Organizacional .....	23
Figura 4-1 Estructura del Departamento de Sistemas .....	41
Figura 5-1 Diagrama de flujo con procedimientos de Autorización de trabajo para el Departamento de Sistemas.....	58
Figura 5-2 Diagrama de flujo para la recepción de trabajo por El personal de sistemas. ....	59

# LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la encuesta aplicada antes de La implementación de técnica administrativas al Personal administrativo .....	66
Tabla 2. Resultados de la encuesta aplicada después de La implementación de técnica administrativas al personal administrativo .....	67
Tabla 3. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 1 .....	69
Tabla 4. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 2.....	71
Tabla 5. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 3.....	73
Tabla 6. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 4.....	74
Tabla 7. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 5.....	76
Tabla 8. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 6.....	77
Tabla 9. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 7 .....	79
Tabla 10. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 8.....	80
Tabla 11. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones De la pregunta 9.....	82

<b>Tabla 12. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones</b>	
<b>De la pregunta 10.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabla 13. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones</b>	
<b>De la pregunta 11.....</b>	<b>85</b>
<b>Tabla 14. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones</b>	
<b>De la pregunta 12.....</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 15. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones</b>	
<b>De la pregunta 13.....</b>	<b>88</b>
<b>Tabla 16. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones</b>	
<b>De la pregunta 14.....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 17. Resultados de la prueba de diferencia de proporciones</b>	
<b>De la pregunta 15.....</b>	<b>91</b>

## LISTADO DE GRAFICAS

Gráfica 1. Gráfica representativa en porcentajes de la 1er.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	68
Gráfica 2. Gráfica representativa en porcentajes de la 1er.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	69
Gráfica 3. Gráfica representativa en porcentajes de la 2da	
Pregunta de la encuesta 1 .....	70
Gráfica 4. Gráfica representativa en porcentajes de la 2da.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	70
Gráfica 5. Gráfica representativa en porcentajes de la 3er.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	72
Gráfica 6. Gráfica representativa en porcentajes de la 3er.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	72
Gráfica 7. Gráfica representativa en porcentajes de la 4ta.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	73
Gráfica 8. Gráfica representativa en porcentajes de la 4ta.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	74
Gráfica 9. Gráfica representativa en porcentajes de la 5ta.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	75
Gráfica 10. Gráfica representativa en porcentajes de la 5ta.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	75
Gráfica 11. Gráfica representativa en porcentajes de la 6ta.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	76
Gráfica 12. Gráfica representativa en porcentajes de la 6ta.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	77

Gráfica 13. Gráfica representativa en porcentajes de la 7ma.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	78
Gráfica 14. Gráfica representativa en porcentajes de la 7ma.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	78
Gráfica 15. Gráfica representativa en porcentajes de la 8va.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	79
Gráfica 16. Gráfica representativa en porcentajes de la 8va.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	80
Gráfica 17. Gráfica representativa en porcentajes de la 9na.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	81
Gráfica 18. Gráfica representativa en porcentajes de la 9na.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	81
Gráfica 19. Gráfica representativa en porcentajes de la 10ma.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	82
Gráfica 20. Gráfica representativa en porcentajes de la 10ma.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	83
Gráfica 21. Gráfica representativa en porcentajes de la 11va.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	84
Gráfica 22. Gráfica representativa en porcentajes de la 11va.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	84
Gráfica 23. Gráfica representativa en porcentajes de la 12va.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	85
Gráfica 24. Gráfica representativa en porcentajes de la 12va.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	86
Gráfica 25. Gráfica representativa en porcentajes de la 13va.	
Pregunta de la encuesta 1 .....	87
Gráfica 26. Gráfica representativa en porcentajes de la 13va.	
Pregunta de la encuesta 2 .....	87

<b>Gráfica 27. Gráfica representativa en porcentajes de la 14va.</b>	
<b>Pregunta de la encuesta 1 .....</b>	<b>88</b>
<b>Gráfica 28. Gráfica representativa en porcentajes de la 14va.</b>	
<b>Pregunta de la encuesta 2 .....</b>	<b>89</b>
<b>Gráfica 29. Gráfica representativa en porcentajes de la 15va.</b>	
<b>Pregunta de la encuesta 1 .....</b>	<b>90</b>
<b>Gráfica 30. Gráfica representativa en porcentajes de la 15va.</b>	
<b>Pregunta de la encuesta 2 .....</b>	<b>90</b>

# ANEXOS

## A-1. Formato de solicitud de trabajo al Departamento de Sistemas.

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  
SOLICITUD DE APOYO COMPUTACIONAL**

Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento que solicita el trabajo:			
Persona que está solicitando el trabajo:			
Tipo de trabajo:	Elaborar:	Corregir:	Implementar:
Descripción del Trabajo:			
Especificar muy bien lo que necesita que se haga.			
<b>Descripción de la forma en que se deberá entregar el trabajo (especificar)</b>			
Respaldo:	SI: (Unidad) _____	NO	
Impresión: SI ___ NO ___	Blanco/Negro:	Color:	
Número de copias:			
Fecha de estimada de entrega:			

**Datos exclusivos del Departamento de Sistemas**

Trabajo Asignado a: \_\_\_\_\_

Tipo de archivo: \_\_\_\_\_

Respaldo en: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACION**

Nombre y firma

**A-2. Encuesta aplicada al personal de los diferentes  
Departamento Administrativos.**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA**

**ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE CALIDAD QUE BRINDA  
EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS A LOS DIFERENTES  
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD EN CUANTO A  
SERVICIOS Y APOYOS COMPUTACIONALES.**

Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña en este Departamento: \_\_\_\_\_

1. Actualmente, ¿su departamento recibe apoyo del Departamento de Sistemas de la Facultad?  
SI NO
2. ¿Mantiene una relación de trabajo constante con el Departamento de Sistemas?  
SI NO
3. ¿Es óptimo el servicio que recibe del Departamento de Sistemas de acuerdo a sus necesidades de trabajo?  
SI NO
4. El Departamento de Sistemas satisface sus necesidades primordiales de trabajo computacional.  
SI NO
5. ¿La velocidad de respuesta que brinda el Departamento de Sistemas es óptima dependiendo del trabajo solicitado?  
SI NO
6. ¿La atención que recibe como solicitante del servicio es cortés?  
SI NO

7. ¿Las soluciones aportadas hacia su Departamento de parte del Departamento de Sistemas cumple con sus necesidades de trabajo?  
SI NO
8. El desempeño del Departamento de Sistemas cumple con las metas fijadas por su Departamento.  
SI NO
9. ¿Considera que las técnicas y normas de control administrativo que aplica el Departamento de Sistemas para la atención y solución al trabajo solicitado responden a las necesidades de su departamento?  
SI NO
10. ¿La solución que le brinda sistemas a sus problemas administrativos computacionales es eficaz?  
SI NO
11. ¿El Departamento de Sistemas contribuye efectivamente al cumplimiento de las metas de su Departamento?  
SI NO
12. ¿El Departamento de Sistemas ofrece capacitación y desarrollo al personal administrativo?  
SI NO
13. ¿A recibido cursos de actualización en programas computacionales por parte del Departamento de Sistemas?  
SI NO
14. ¿Los cursos que ofrece el Departamento de Sistemas han cumplido con sus expectativas?  
SI NO
15. ¿Los cursos de capacitación y actualización en computación que brinda el Departamento de Sistemas son permanentes?  
SI NO

# GLOSARIO

**Administración Científica:** Término que se utilizó originalmente para referirse al trabajo y el enfoque de F.W. Taylor y de sus colaboradores para analizar la administración. Implica que los métodos de investigación, análisis y resumen científicos se pueden aplicar a las actividades de los administradores. Más adelante incluyó los estudios de tiempos y métodos similares usados por Taylor y sus seguidores para analizar las actividades de los trabajadores. Básicamente buscaba desarrollar 1) formas de aumentar la productividad al hacer que el trabajo fuera más fácil de realizar y 2) métodos para motivar a las personas para aprovechar las técnicas de ahorro de trabajo que desarrolló. Se puede resumir de la manera siguiente: 1) reemplazar las reglas empíricas por las científicas, 2) generar armonía en lugar de discordia, 3) lograr cooperación en lugar de un individualismo caótico, 4) trabajar para la producción máxima y no una restringida, 5) desarrollo máximo de los trabajadores.

**Administración como ciencia:** Conocimiento organizado (conceptos, teorías, principios y técnicas) en que se sustenta la práctica de la administración; la ciencia explica sistemáticamente los fenómenos de la administración, como lo hace en cualquier otro campo.

**Administración de calidad:** Término de significado variable de acuerdo con diversos especialistas en la calidad. Para Deming, la calidad significa el ofrecimiento al cliente de productos o servicios confiables y satisfactorios de bajo costo. Para Juran es el producto o servicio indicados

para su uso. Para Crosby, el cumplimiento por una compañía de sus propios requerimientos de calidad.

**Administración de recursos humanos:** Estudio de la manera en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantiene y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a la organización una fuerza laboral efectiva.

**Administración por objetivos.** Técnica administrativa en la cual el supervisor y el empleado determinan juntos cuáles son las metas que desean alcanzar. Los empleados se evalúan dependiendo del grado en que logren sus objetivos o metas.

**Administradores:** Personas que llevan a cabo la tarea y las funciones de administrar, en cualquier nivel y en cualquier tipo de empresa.

**Calidad de servicio:** Cubrir las necesidades del departamento con eficiencia en el menor tiempo posible.

**Capacitación.** Actividades enfocadas a enseñar a los empleados cómo desempeñar su puesto de trabajo.

**Capacitación en el lugar de trabajo.** Proceso de aprendizaje en el cual la práctica y la guía directa del instructor son los elementos esenciales.

**Comunicación.** La transferencia de información, como la que ocurre de una a otra persona.

**Comunicación en dos sentidos.** Situación en la cual el emisor y el receptor sostienen un intercambio de mensajes, de manera que se mantiene un flujo comunicativo regular.

**Coordinación:** Logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.

**Cultura de la organización.** Conjunto de las características que identifican a la empresa, incluyendo su personal, objetivos, tecnología, dimensiones, promedio de edad, políticas y prácticas, logros y fracasos, etcétera.

**Delegación de autoridad.** Proceso de conferir a varios empleados la responsabilidad de determinadas funciones. Requiere que el supervisor asigne deberes, garantice autoridad, y fomente un sentido de responsabilidad.

**Departamentalización por funciones:** Agrupamiento de actividades por departamentos de acuerdo con las funciones características que lleva a cabo la empresa; por ejemplo, en una compañía industrial: comercialización, producción, ingeniería y finanzas.

**Departamento:** Área, división o sucursal definidos de una empresa sobre la que un administrador tiene autoridad para el desempeño de actividades y el logro de resultados específicos.

**Desarrollo organizacional:** Enfoque sistemático, integral y planeado para mejorar la eficacia de los grupos de personas y de toda la

organización, mediante la utilización de diversas técnicas para identificar y resolver problemas.

**Descentralización de autoridad:** Tendencia a dispersar la autoridad para la toma de decisiones en una estructura organizacional.

**Descripción de puesto.** Especificación por escrito que determina y estipula los deberes laborales y otros aspectos de un puesto.

**Dirección:** Función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relacionan principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.

**Eficacia:** Cumplimiento de los objetivos del departamento.

**Eficiencia:** Logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

**Equipo:** Grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común y una serie de metas de desempeño, de los que son mutuamente responsable.

**Especialización.** Característica de asignar un número muy limitado de funciones a un puesto.

**Estrategia:** Determinación del propósito (o la misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.

**Evaluación del desempeño.** Proceso de determinar, en la forma más objetiva posible, como ha cumplido el empleado las responsabilidades de su puesto.

**Experimento de campo.** Investigación de la conducta de los empleados en condiciones reales de trabajo para determinar la forma en que el grupo de experimentación y el grupo de control reaccionan a cambios como nuevos programas, horarios, actividades, etcétera.

**Factores de motivación.** Elementos del entorno que provocan el impulso que a su vez conduce a la acción del individuo.

**Funciones de asesoría.** Conjunto de actividades que llevan a cabo los asesores o asistentes profesionales, en una función que incluye la formulación de sugerencias, confirmación de logros, comunicación, liberación de tensión, ayuda para establecer planteamientos claros y efectivos, y la reorientación.

**Incentivos no monetarios.** Los que refuerzan el desempeño adecuado mediante estímulos diferentes a la compensación financiera, como el elogio, las distinciones, los objetos alusivos a triunfos y logros importantes, etcétera.

**Informe sobre actividades de personal.** Preparado por las personas que tienen a su cargo la evaluación del entorno laboral de una organización, el informe cobra especial importancia para el proceso de toma de decisiones de la gerencia.

**Informes a los empleados.** Comunicaciones periódicas de la gerencia para mantener al personal informado sobre temas como el estado económico de la organización, su posicionamiento en el mercado, etcétera.

**Integración de personal o Recursos Humanos:** Ocupar y mantener ocupados los puestos en la estructura organizacional con personal competente. Este objetivo se logra al 1) identificar las necesidades de la fuerza laboral, 2) determinar el número de personas disponibles, 3) reclutar, 4) seleccionar candidatos para los puestos, 5) asignar a los candidatos, 6) ascenderlos, 7) evaluarlos, 8) planear sus carreras, 9) remunerarlos y 10) capacitarlos o desarrollarlos.

**Investigación aplicada.** Estudio de problemas prácticos, cuya solución conduce a mejores niveles de desempeño.

**Jerarquización de puestos.** Técnica de evaluación de puestos que los clasifica en forma subjetiva, de acuerdo con su aportación relativa a los objetivos generales de la organización.

**Manual de bienvenida.** Documento que explica las prestaciones básicas, las políticas más importantes, el reglamento interno, y las características de la empresa.

**Misión o propósito:** Función o tarea básica de una empresa o dependencia o de alguno de sus departamentos.

**Modelos cognoscitivos de la motivación.** Técnicas de motivación basadas en los pensamientos y sentimientos de cada individuo.

**Motivación.** Impulso interno que experimenta una persona para emprender libremente una acción determinada.

**Objetivos o metas:** Fines hacia los que se dirige la actividad; puntos finales de la planeación.

**Objetivos de cambio para el departamento de personal.** Los departamentos de recursos humanos procuran provocar cambios que incrementen los beneficios de todo tipo y que reduzcan los costos de todo tipo.

**Organización:** Concepto utilizado en diversas formas, como por ejemplo, 1) sistemas o patrón de cualquier grupo de relaciones en cualquier clase de operación, 2) la empresa en sí misma, 3) cooperación de dos o más personas, 4) la conducta de los integrantes de un grupo y 5) la estructura intencional de papeles en una empresa "formalmente organizada".

**Organizar:** Establecer una estructura intencional de roles para que sean ocupados por miembros de una organización.

**Participación del empleado.** Métodos sistemáticos que capacitan a los empleados y les permiten participar en decisiones que los afectan.

**Plan estratégico.** Plan en que se especifican los objetivos a largo plazo que se postula una organización, así como los medios para lograrlos.

**Planeación o planificación:** Selección de misiones y objetivos, y estrategias, políticas, programas y procedimientos para lograrlos; toma de decisiones; selección de un curso de acción entre varias opciones.

**Planeación de los recursos humanos.** Estimados sistemáticos de las demandas a futuro de recursos humanos en una organización determinada.

**Planes, tipos de:** Propósito o misión, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos.

**Políticas:** Declaraciones o interpretaciones generales que guían al pensamiento durante la toma de decisiones; la esencia de las políticas es la existencia de cierto grado de discrecionalidad para guiar la toma de decisiones.

**Política de puertas abiertas.** Normas y procedimientos que alientan al empleado a que se dirija a su supervisor, o al superior de su supervisor, siempre que enfrente un problema de importancia.

**Presupuesto:** Exposición de planes y resultados esperados, expresados en términos numéricos; programa "convertido en números".

**Procedimientos:** Planes que establecen un método para manejar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, no para el pensamiento, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

**Programa:** Conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para ejecutar un determinado curso de acción, normalmente respaldado por capital y presupuestos de operación.

**Propósito:** Véase *misión o propósito*.

**Recursos humanos.** El grupo de personas que se encuentra dispuesto, capaz y deseoso de trabajar para contribuir a los objetivos de la empresa.

**Reglas:** Normas que dictan la acción o la abstención, pero que no permiten la discrecionalidad; por ejemplo, "definitivamente, no fumar".

**Reingeniería de la organización:** Replanteamiento fundamental y rediseño radical de los procesos de una empresa para el logro de mejoras drásticas en medidas contemporáneas de desempeño tan importantes como costo, calidad, servicio y rapidez (Michael Hammer y James Champy).

**Responsabilidad:** Obligación que los subordinados le deben a sus superiores con respeto al ejercicio de la autoridad que les fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados.

**Staff o apoyo:** Relación en un puesto organizacional donde la tarea del titular es dar consejos o asesoría a alguna otra persona.

**Simplificación del trabajo.** Eliminación de las tareas redundantes o innecesarias, o la reducción del número de operaciones mediante técnicas de combinación y racionalización.

**Tecnología:** Suma total de conocimientos sobre las formas de hacer las cosas; incluye inventos, técnicas y el vasto acervo de conocimientos organizados sobre cómo hacer las cosas.

**Toma de decisiones:** Selección de un curso de acción entre varias opciones; selección racional de un curso de acción.

# RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

Mireya Medina Villanueva

## **Tesis:**

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

## **Campo de estudio:**

Ciencias Administrativas.

## **BIOGRAFÍA:**

### **Datos personales:**

Nacida en Cd. Naranjos, Veracruz, el 7 de mayo de 1964, hijo del Sr. Alberto Medina Lorenzo y la Sra. Alicia Villanueva González, radicando en Monterrey, N.L. desde 1982.

### **Educación:**

Primaria: Artículo 123 “Ing. Antonio Manuel Amor”, Cd. Naranjos, Ver.

Secundaria: Federal, Cd. Naranjos, Ver.

Preparatoria: “18 de Marzo”, Cd. Naranjos, Ver.

Egresada de la Facultad de Ciencias Físico-Matemática de la U.A.N.L. en 1991. Título obtenido de Licenciada en Ciencias Computacionales.

**Experiencia profesional:**

Desde 1988 auxiliar de Departamento Escolar y Archivo de la Facultad de Organización Deportiva.

Desde 1991 Maestro de Tiempo Completo en la Facultad de Organización Deportiva de la U.A.N.L., impartiendo las materias curriculares de Computación I, y Computación II Procesamiento de Estadísticas Deportivas a la fecha.

Desde 1990 Jefe del Departamento de Sistemas de la Facultad de Organización Deportiva de la Universidad Autónoma de Nuevo León a la fecha.



