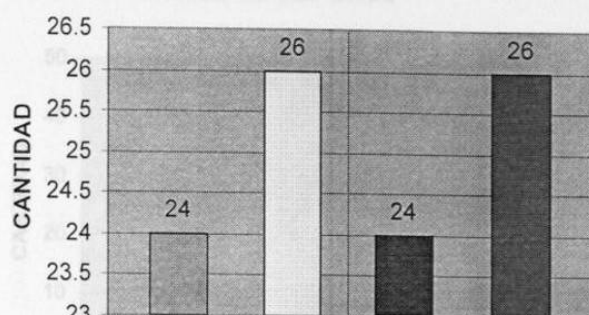


Pregunta numero 6.- ¿Estas de acuerdo con el reglamento del área de deportes?

Resultado.-

REGLAMENTO DE DEPORTES



Gráfica 13.- Pregunta 6 a alumnos

Primera evaluación.-

Si 24	No 26
-------	-------

Segunda evaluación.-

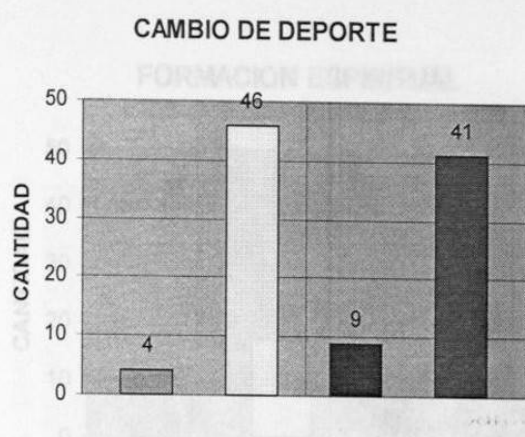
Si 24	No 26
-------	-------

Análisis de resultado.- En este indicador no tuvimos ninguna variación que nos da como resultado que la mayoría de los alumnos no están de acuerdo con el reglamento del área deportiva, razón por la cual se le esta haciendo un análisis a fondo al reglamento para ver los puntos en desacuerdo con los alumnos para llegar a la modificación final.

Pregunta numero 7.-¿Te gustaría cambiar de deporte?

Resultado.-

Resultado.-



Grafica 14.- Pregunta 7 a alumnos

Primera evaluación.-

Si 4	No 46
------	-------

Segunda evaluación.-

Si 9	No 41
------	-------

Análisis de resultado.- Se hizo una serie de entrevistas con los jóvenes para saber su intención en cambiar de deporte y ellos le atribuyen esto a que en el segundo semestre inicia la temporada de foot ball americano y desean practicar este deporte.

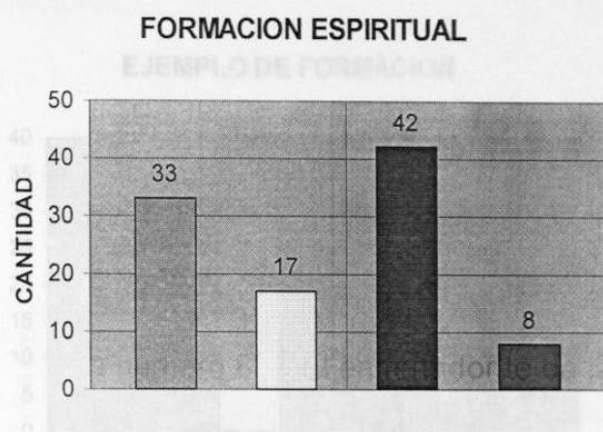
los entronadores.

Pregunta numero 8.- ¿El entrenador te da la formación espiritual adecuada?

Pregunta numero 9.- ¿El entrenador es un verdadero ejemplo de formación para ti?

Resultado.-

Resultado.-



Gráfica 15.- Pregunta 8 a alumnos

Gráfica 16.- Pregunta 9 a alumnos

Primera evaluación.-

Si 33	No 17
-------	-------

Si 21	No 29
-------	-------

Segunda evaluación.-

Si 42	No 08
-------	-------

Si 37	No 13
-------	-------

Análisis de resultado.- Los alumnos mejoraron la perfección de educación espiritual de los entrenadores una vez realizadas las modificaciones en el trabajo de los entrenadores.

igualmente una mayor percepción de jugador con respecto al entrenador una vez echas las modificaciones.

6.2.3. Cuestionario a los entrenadores

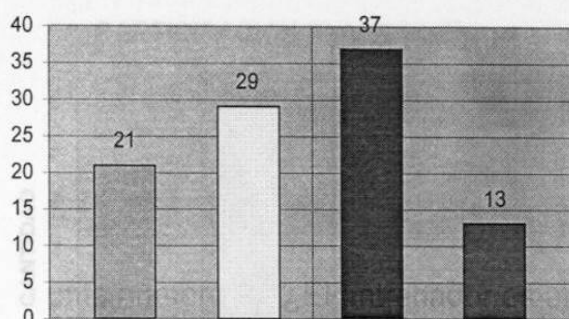
Pregunta numero 9.- ¿El entrenador es un verdadero ejemplo de formación para ti?

Pregunta numero 1.- ¿Participo usted en la estructuración de la planeación operativa de este ciclo escolar?

Resultado.-

Resultado.-

EJEMPLO DE FORMACION



Gráfica 16.- Pregunta 9 a alumnos

Gráfica 17.- Pregunta 1 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 21	No 29
-------	-------

Segunda evaluación.-

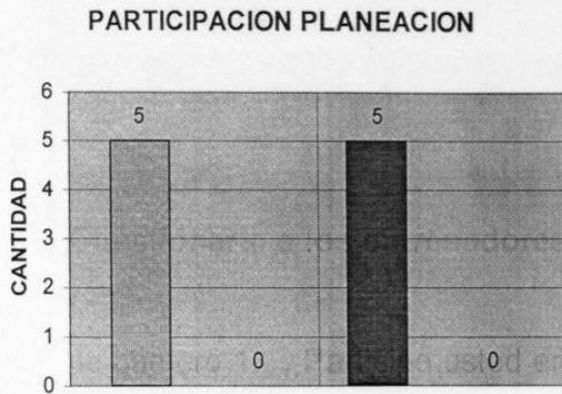
Si 37	No 13
-------	-------

Análisis de resultado.- Esta pregunta estuvo estrechamente ligada con la anterior, y se vio igualmente una mejor percepción del jugador con respecto al entrenador una vez echas las modificaciones.

6.2.3. Cuestionario a los entrenadores

Pregunta numero 1.- ¿Participo usted en la estructuración de la planeación operativa de este ciclo escolar?

Resultado.-



Gráfica 17.- Pregunta 1 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 5	No 0
------	------

Segunda evaluación.-

Si 5	No 0
------	------

Análisis de resultados.- En ciclos escolares recientes el consejo directivo de high school se ha preocupado por que los entrenadores participen en la estructuración del ciclo escolar por comenzar.

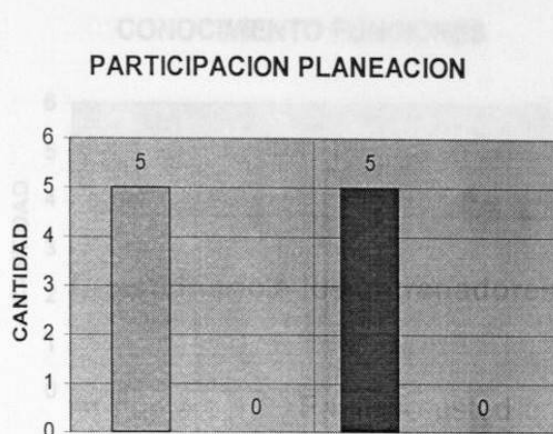
6.2.3. Cuestionario a los entrenadores

Pregunta numero 2.- ¿Conoce sus funciones dentro del departamento de deportes?

Pregunta numero 1.- ¿Participo usted en la estructuración de la planeación operativa de este ciclo escolar?

Resultado.-

Resultado.-



Gráfica 17.- Pregunta 1 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 5	No 0
------	------

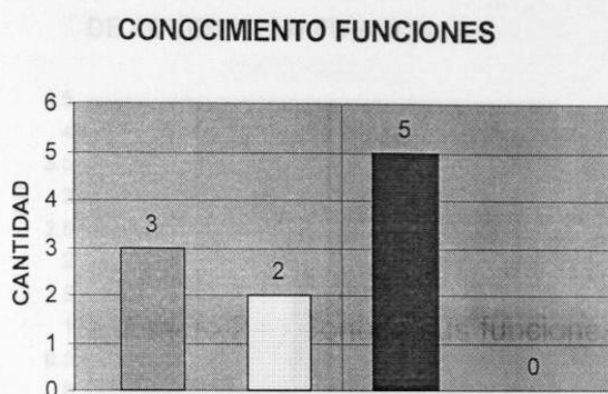
Segunda evaluación.-

Si 5	No 0
------	------

Análisis de resultados.- En ciclos escolares recientes el consejo directivo de high school se ha preocupado por que los entrenadores participen en la estructuración del ciclo escolar por comenzar. Los entrenadores están claramente enterados de sus funciones dentro del departamento de deportes de high school.

Pregunta numero 3.- ¿Esta usted de acuerdo con sus funciones que le fueron
 Pregunta numero 2.- ¿Conoce sus funciones dentro del departamento de deportes?

Resultado.-



Gráfica 18.- Pregunta 2 entrenadores

Primera evaluación.-
 Primera evaluación.-

Si	No
3	2

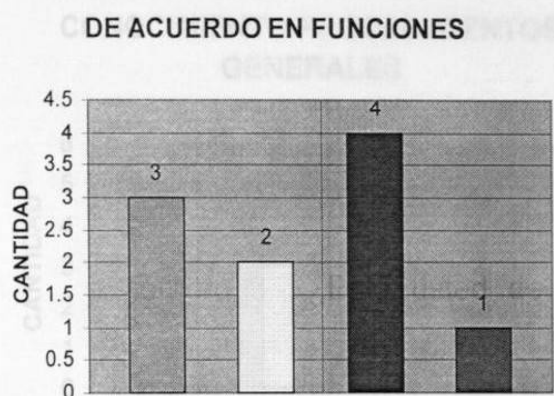
Segunda evaluación.-
 Segunda evaluación.-

Si	No
5	0

Análisis de resultado.- Solamente un entrenador no estaba de acuerdo con sus funciones.
 Análisis de resultado.- Aquí se nota claramente como para la segunda evaluación todos los entrenadores ya estaban claramente enterados de sus funciones dentro del departamento de deportes de high school.

Pregunta numero 3.- ¿Esta usted de acuerdo con sus funciones que le fueron asignadas?
 Pregunta numero 4.- ¿Cual es el procedimiento del departamento de deportes en general?

Resultado.-
 Resultado.-



Gráfica 19.- Pregunta 3 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 3	No 2
------	------

Segunda evaluación.-

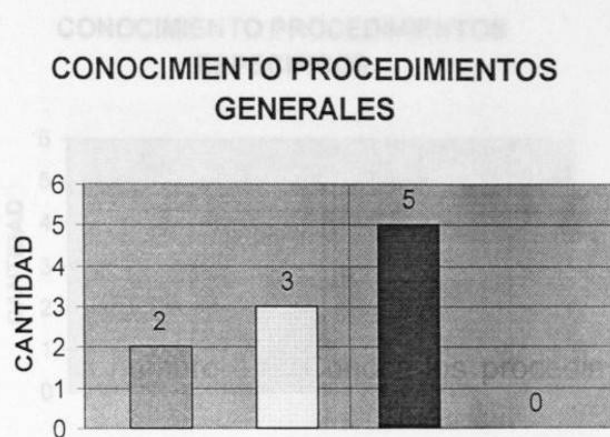
Si 4	No 1
------	------

Análisis de resultado.- Solamente un entrenador no estaba de acuerdo con sus funciones argumentando que esto le aumenta la carga de trabajo.
 Pregunta numero 4.- ¿Cual es el procedimiento del departamento de deportes en general?

Pregunta numero 5.- ¿Conoce los procedimientos de su área específica?

Pregunta numero 4.- ¿Conoce los procedimientos del departamento de deportes en general?

Resultado.-
Resultado.-



Gráfica 20.- Pregunta 4 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 2	No 3
------	------

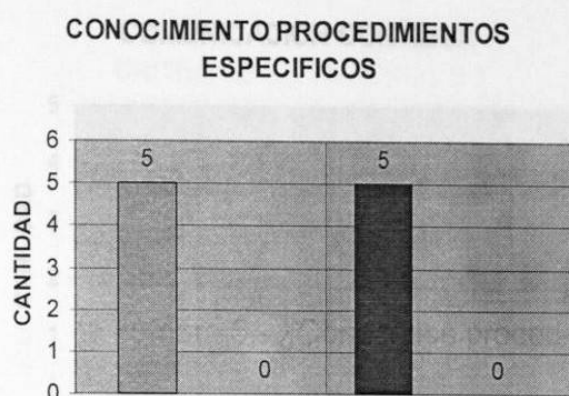
Segunda evaluación.-

Si 5	No 0
------	------

Análisis de resultado.- Como se menciona anteriormente uno de los objetivos de esta investigación era que los entrenadores en su totalidad estuvieran enterados de todos los procedimientos a realizarse en el departamento de deportes de una manera general. *La totalidad de los entrenadores tienen completo conocimiento de las funciones específicas de su deporte o disciplina deportiva.*

Pregunta numero 5.- ¿Conoce los procedimientos de su área específica? revisar sus funciones y procedimientos?

Resultado.-



Gráfica 21.- Pregunta 5 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 5	No 0
------	------

Segunda evaluación.-

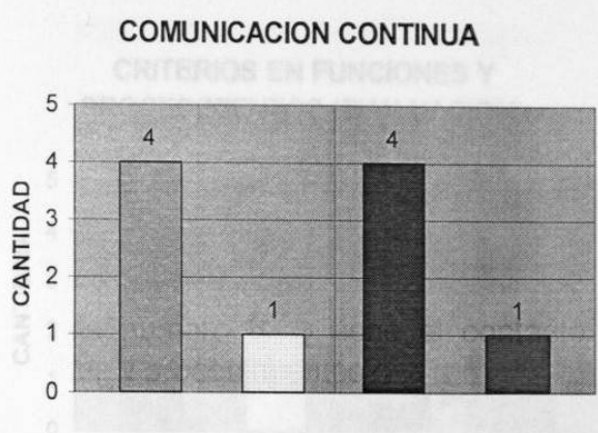
Si 5	No 0
------	------

Análisis de resultado.- A diferencia del indicador anterior en el cual al inicio de la investigación nos encontramos con que una parte de los entrenadores no sabia los procedimientos generales del departamento, aquí notamos que de manera contraria la totalidad de los entrenadores tienen completo conocimiento de las funciones específicas de su deporte o disciplina deportiva.

Pregunta numero 6.- ¿Tiene el contacto continuo con sus jefes para revisar sus funciones y procedimientos?

Resultado.-

Resultado.-



Gráfica 22.- Pregunta 6 a entrenadores

Gráfica 23.- Pregunta 7 a entrenadores

Primera evaluación.-

Primera evaluación.-

Si 4	No 1
------	------

Si 3	No 2
------	------

Segunda evaluación.-

Segunda evaluación.-

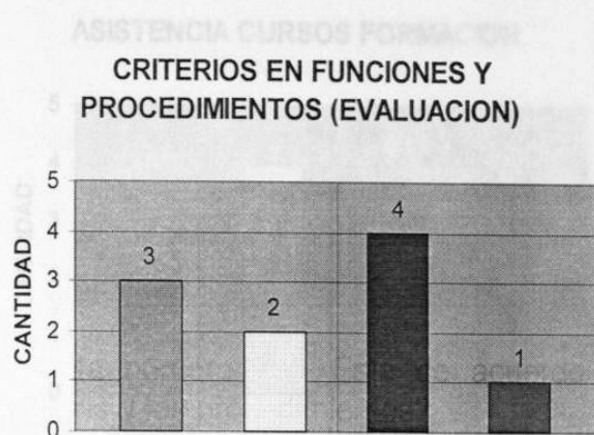
Si 4	No 1
------	------

Si 4	No 1
------	------

Análisis de resultado.- En este indicador notamos claramente la falta de disposición por parte de uno de los entrenadores el cual no estableció una comunicación de manera continua con el coordinador general del área de deportes. y los procedimientos en base a un adecuado conocimiento previo de sus funciones y procedimientos dentro del departamento de deportes. El entrenador que no estuvo de acuerdo es el mismo que mostró apatía en el indicador anterior.

Pregunta numero 7.- ¿Esta de acuerdo con los criterios de evaluación de las funciones y los procedimientos?

Resultado.-
Resultado.-



Gráfica 23.- Pregunta 7 a entrenadores

Primera evaluación.-

Primera evaluación.-

Si 3	No 2
------	------

Segunda evaluación.-

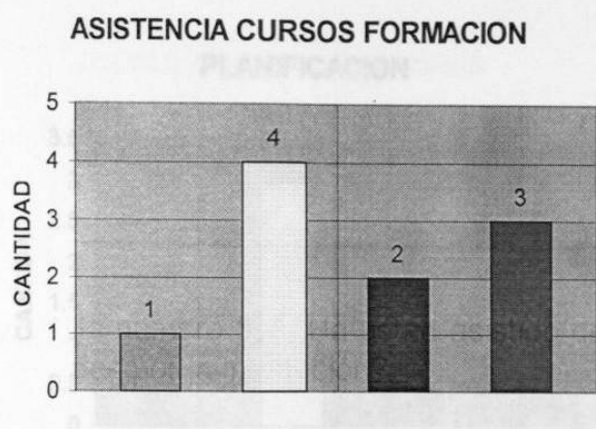
Segunda evaluación.-

Si 4	No 1
------	------

Análisis de resultado.- Aquí notamos que solamente un entrenador asiste de manera regular a todos los cursos de formación impartidos por la institución, de los otros. Análisis de resultado.- En este punto notamos como en el caso de uno de los entrenadores se logro que estuviera de acuerdo con la evaluación de las funciones y los procedimientos en base a un adecuado conocimiento previo de sus funciones y procedimientos dentro del departamento de deportes. El entrenador que no estuvo de acuerdo es el mismo que mostró apatía en el indicador anterior.

Pregunta numero 8.- ¿Ha usted asistido de manera regular a los cursos de formación impartidos por la institución?

Resultado.-



Gráfica 24.- Pregunta 8 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 1	No 4
------	------

Si 2	No 3
------	------

Segunda evaluación.-

Si 2	No 3
------	------

Si 3	No 2
------	------

Análisis de resultado.- Aquí notamos que solamente un entrenador asiste de manera regular a todos los cursos de formación impartidos por la institución, de los otros tres entrenadores se cuenta con asistencia a los cursos solo que no de una manera muy regular esto debido a compromisos particulares como lo es un segundo empleo.

notamos que se logró que un entrenador comencara a tomar en cuenta la formación espiritual en su entrenamiento.

Pregunta numero 9.- ¿Usted planifica su trabajo en conjunción con el programa de valores y formación?

Resultado.-



Gráfica 25.- Pregunta 9 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 2	No 3
------	------

Segunda evaluación.-

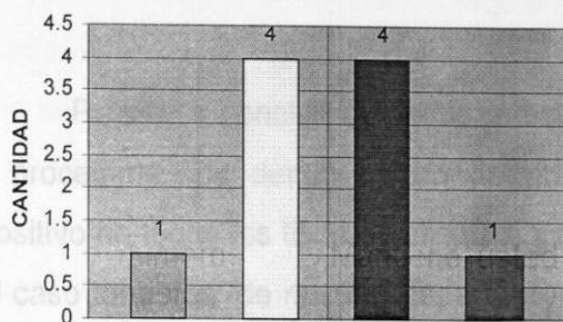
Si 3	No 2
------	------

Análisis de resultado.- Aquí vemos que todavía la totalidad de los entrenadores no hace una verdadera unión de los aspectos meramente deportivos y los de formación en su trabajo diario. Aunque el ideal que se quisiera es el 100% notamos que se logro que un entrenador comenzara a tomar en cuenta la formación espiritual en su entrenamiento.

Pregunta numero 10.- ¿Mantiene usted una comunicación continua con los padres de sus jugadores?

Resultado.-

COMUNICACION CON PADRES



Gráfica 26.- Pregunta 10 a entrenadores

Primera evaluación.-

Si 1	No 4
------	------

Segunda evaluación.-

Si 4	No 1
------	------

Análisis de resultado.- Aquí notamos que los entrenadores entendieron verdaderamente la importancia de la comunicación con los padres de familia, solamente no se logro el entendimiento total en uno de ellos.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Podemos concluir con esta investigación que la modificación de las funciones y procedimientos dentro de un departamento pueden llegar a tener un impacto positivo en todos los tipos de clientes, ya sean los clientes internos y los externos. En el caso particular de nuestro departamento de deportes de High School, se noto una mejoría en el servicio que se brinda a los alumnos, existe actualmente un mayor compromiso por parte de los entrenadores y de la coordinación de deportes hacia el funcionamiento colectivo del área de deportes en la prepa.

Un punto angular sobre el cual se sostiene actualmente la prepa es la promoción de nuestra institución ante la sociedad estudiantil y de los padres de familia, se han realizado grandes esfuerzos por parte de la dirección de nivel para tener una aceptación por parte de los padres a la hora de tomar la decisión de hacia a donde serán dirigidos sus hijos una vez terminada la secundaria. Aquí es donde esta la importancia de elevar la calidad del servicio en nuestro departamento, actualmente se ha tenido un impacto positivo en la imagen de los padres hacia el departamento y el objetivo es que nuestra área sea una de las mejores en el nivel de High School.

La investigación estuvo dividida en tres tipos de cuestionarios, la primera fue un cuestionario dirigido a los padres de familia, aquí diseñamos las preguntas para obtener la opinión sobre el funcionamiento general que tienen nuestro clientes principales acerca de la atención que se les da a sus hijos, son preguntas muy variadas que fueron desde su opinión sobre el horario de entrenamiento hasta la formación que brinda el entrenador del equipo al cual pertenece su hijo.

Como se noto en los diferentes tipos de cuestionarios que se aplicaron existen diferentes tipos de puntos de vista sobre las respuestas ya que en ocasiones no hubo variación alguna en las respuestas, como es el caso de la primera pregunta del cuestionario aplicado a padres. Dicha pregunta trata de que si se esta de acuerdo con el horario de entrenamiento, y aquí notamos que son los mismos padres los que estan en desacuerdo con el horario y esto nos da pie para hacer un tipo de movimiento con el cual se pueda satisfacer la necesidad de estas once familias que tanto en la primera evaluacion como en la segunda mostraron su desacuerdo.

Continuando con el cuestionario a los padres, también tuvimos una respuesta favorable a lo que nosotros queriamos, como es el caso de la pregunta numero cinco, en la cual se cuestionaba sobre la comunicación existente por parte del entrenador hacia las familia, aquí se noto una mejoria ya que en la primera evaluacion tuvimos el "si" de 16 y el "no" de 34 y cuando se aplicó por segunda ocasion la encuesta se noto un cambio radical ya que en la respuesta "si" tuvimos a 37 familias y en la de "no" solo a 13. Aquí es donde se nota que realmente la variación en las funciones y procedimientos tuvieron un impacto en el punto de vista de los padres. A continuación se hará referencia al anexo número 4, aquí se presenta una tabla comparativa de los cuestionarios que se realizaron a los tres grupos poblacionales, asi como de sus respuestas en cada una de las preguntas en sus dos diferentes aplicaciones.

En dicha tabla se nota que un cuatro de las preguntas hubo mejoría, en cuatro no hubo variación y en ninguna existió un retroceso. Reafirmando con esto que en lo que respecta a los padres si funcionó la modificación de procedimientos y funciones.

En el cuestionario dirigido a alumnos nos enfocamos mas a las necesidades directas del mismo, como lo son la idea que tiene de su entrenador, si lo considera apto para ser la persona que lo instruya en el deporte. Un ejemplo de esto es la pregunta numero uno en la cual se hace referencia a la percepción que tiene el alumno sobre la capacidad de su entrenador, siendo que en la primera evaluación se tuvo una respuesta "si" de 22 alumnos y "no" de 28, para en la segunda aplicación obtener resultados positivos ya que fueron 34 respuestas "si" y 16 "no" esto nos quiere decir que tambien en este grupo poblacional se logro un repunte, lo anteriormente dicho se dice a partir de que en 7 de las preguntas se logro aumentar la percepcion positiva del alumno, en una no hubo cambio alguno y solamente en una se tuvo el aumento de la respuesta negativa en comparación con la primera evaluación.

Y finalmente en el caso de los entrenadores nos enfocamos mucho al echo de que si conocían o no las funciones y procedimiento que deberían de desarrollar en el transcurso del ciclo escolar deportivo. Con las respuestas de este cuestionario llegamos a la conclusion de que aunque ellos participaron en la planeación operativa del ciclo, muchas veces no habian puesto la debida atención en las funciones y procedimientos que se les fueron asignados, esto se comenta a partir de que desde el momento en que se les hizo de su conocimiento estos puntos hubo un repunte en todos los demas rubros de la investigación.

7.2. Recomendaciones

En base a los resultados arrojados por esta investigación, la recomendación que se puede hacer es que los entrenadores estén mas enterados de sus funciones y procedimientos y si es posible que ellos participen directamente en la distribución de las mismas. También se propone una línea de comunicación mas directa entre los padres de familia y la coordinación deportiva con el fin de una atención mas oportuna sobre las inquietudes que pueda generar el quehacer diario del departamento de deportes.

Existe una falta de personal general en el departamento de deportes, manejamos de manera general ya que no solo faltan entrenadores ya que observamos que la misma coordinación deportiva tiene un numero alto de funciones a desarrollar y concluyéndose que esto es un punto critico en el optimo desarrollo del departamento. Faltan entrenadores en los diferentes deportes y un mayor ofrecimiento de disciplinas deportivas, esto con el fin de tener una atención mas personal con nuestros alumnos.

Y por ultimo podemos recomendar que se establezcan una serie de indicadores mediante los cuales se lleve a cabo una constante retroalimentación para todo el departamento, no solo para entrenadores sino para todo el engranaje del mismo. De esta manera tendremos una perspectiva real de cómo esta la percepción de nuestra área en nuestros clientes principales.

ANEXOS

ANEXO 1.- CUESTIONARIO A ALUMNOS

1. ¿Consideras a los entrenadores que están a cargo del equipo representativo al que perteneces, como lo suficientemente preparados para el desarrollo de su cargo?

Si _____ No _____

2. ¿El entrenador de tu equipo te inspira el respeto en base a su conocimiento del deporte que entrena?

Si _____ No _____

3. ¿El horario de entrenamiento es el adecuado?

Si _____ No _____

4. ¿El material deportivo es de la calidad necesaria para la práctica óptima de tu disciplina?

Si _____ No _____

5. ¿Las instalaciones deportivas son las adecuadas?

Si _____ No _____

6. ¿Estas de acuerdo con el reglamento del área de deportes?

Si _____ No _____

7. ¿Te gustaría cambiar de deporte?

Si _____ No _____

8. ¿El entrenador te da la formación espiritual adecuada?

Si _____ No _____

9. ¿El entrenador es un verdadero ejemplo de formación para ti?

Si _____ No _____

ANEXO2.- CUESTIONARIO A ENTRENADORES

1. **¿Participó usted en la estructuración de la plantación operativa de éste ciclo escolar?**

Si _____ No _____

2. **¿Conoce sus funciones dentro del departamento de deportes?**

Si _____ No _____

3. **¿Esta usted de acuerdo con las funciones que le fueron asignadas?**

Si _____ No _____

4. **¿Conoce los procedimientos del departamento de deportes en general?**

Si _____ No _____

5. **¿Conoce los procedimientos de su área específica?**

Si _____ No _____

6. **¿Tiene el contacto continuo con sus jefes para revisar sus funciones y procedimientos?**

Si _____ No _____

7. **¿Esta de acuerdo con los criterios de evaluación de las funciones y los procedimientos?**

Si _____ No _____

8. **¿Ha usted asistido de manera regular a los cursos de formación impartidos por la institución?**

Si _____ No _____

9. ¿Usted planifica su trabajo en conjunción con el programa de valores y formación?

Si _____ No _____

10. ¿Mantiene usted una comunicación continua con los padres de sus jugadores?

Si _____ No _____

ANEXO 3.- CUESTIONARIO A PADRES DE FAMILIA

Deporte de su hijo _____

1. Esta de acuerdo con los horarios de entrenamiento para su hijo?

Si _____ No _____

2. Considera usted el proceso de selección como el mas adecuado?

Si _____ No _____

3. Esta usted de acuerdo con el reglamento que maneja que todos los alumnos de la preparatoria realicen obligatoriamente la practica deportiva?

Si _____ No _____

4. Considera al entrenador de su hijo lo suficientemente capacitado para la practica deportiva?

Si _____ No _____

5. El entrenador tiene una comunicación continua con usted?

Si _____ No _____

6. El entrenador maneja la disciplina de equipo adecuadamente?

Si _____ No _____

7. El entrenador maneja adecuadamente la formación de su equipo?

Si _____ No _____

ANEXO 4.- TABLA COMPARATIVA DE LOS DIFERENTES CUESTIONARIOS

PREGUNTA	PADRES				ALUMNOS				ENTRENADORES			
	1a. Ev.		2a. Ev		1a. Ev		2a. Ev		1a. Ev		2a. Ev	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	39	11	39	11	22	28	34	16	5	0	5	0
2	28	22	38	12	27	23	39	11	3	2	5	0
3	50	0	50	0	43	7	38	12	3	2	4	1
4	42	8	44	6	35	15	37	13	2	3	5	0
5	16	34	37	13	14	36	18	32	5	0	5	0
6	40	10	43	7	24	26	24	26	4	1	4	1
7	36	14	39	11	4	46	9	41	3	2	4	1
8					33	17	42	8	2	4	2	3
9					21	29	37	13	2	3	3	2
10									1	4	4	1

LISTADO DE GRAFICAS

Gráfica 1.- Cuestionario padres. ¿Esta de acuerdo con los horarios de entrenamiento para su hijo?, pagina 45.

Gráfica 2.- Cuestionario padres. ¿Considera usted el proceso de selección como el mas adecuado?, pagina 46.

Gráfica 3.- Cuestionario padres. ¿Esta usted de acuerdo con el reglamento que maneja que todos los alumnos de la preparatoria realicen obligatoriamente la practica deportiva?, pagina 47.

Gráfica 4.- Cuestionario padres. ¿Considera al entrenador de su hijo lo suficientemente capacitado para la enseñanza de la práctica deportiva?, pagina 48.

Gráfica 5.- Cuestionario padres. ¿El entrenador tiene una comunicación continua con usted?, pagina 49.

Gráfica 6.- Cuestionario padres. ¿El entrenador maneja la disciplina del equipo adecuadamente?, pagina 50.

Gráfica 7.- Cuestionario padres. ¿El entrenador maneja adecuadamente la formación de su hijo?, pagina 51.

Gráfica 8.- Cuestionario alumnos. ¿Consideras a los entrenadores que estan a cargo del equipo representativo al que tu perteneces, como lo suficientemente preparados para el desarrollo de su cargo?, pagina 52.

Gráfica 9.- Cuestionario alumnos. ¿El entrenador de tu equipo te inspira el respeto en base a su conocimiento del deporte que entrena?, pagina 53.

Gráfica 10.- Cuestionario alumnos. ¿El horario de entrenamiento es el adecuado?, pagina 54.

Gráfica 11.- Cuestionario alumnos. ¿El material deportivo es de la calidad necesaria para la práctica óptima de tu disciplina?, pagina 55.

Gráfica 12.- Cuestionario alumnos. ¿Las instalaciones deportivas son las adecuadas?, pagina 56.

Gráfica 13.- Cuestionario alumnos. ¿Estas de acuerdo con el reglamento del área de deportes?, pagina 57.

Gráfica 14.- Cuestionario alumnos. ¿Te gustaría cambiar de deporte?, pagina 58.

Gráfica 15.- Cuestionario alumnos. ¿El entrenador te da la formación espiritual adecuada?, pagina 59.

Gráfica 16.- Cuestionario alumnos. ¿El entrenador es un verdadero ejemplo de formación para ti?, pagina 60.

Gráfica 17.- Cuestionario entrenadores. ¿Participo usted en la estructuración de la planeación operativa de este ciclo escolar?, pagina 61.

Gráfica 18.- Cuestionario entrenadores. ¿Conoce sus funciones dentro del departamento de deportes?, pagina 62.

Gráfica 19.- Cuestionario entrenadores. ¿Esta de acuerdo con sus funciones que le fueron asignadas?, pagina 63.

Gráfica 20.- Cuestionario entrenadores. ¿Conoce los procedimientos del departamento de deportes en general?, pagina 64.

Gráfica 21.- Cuestionario entrenadores. ¿Conoce los procedimientos de su área específica?, pagina 65.

Gráfica 22.- Cuestionario entrenadores. ¿Tiene el contacto continuo con sus jefes para revisar sus funciones y procedimientos?, pagina 66.

Gráfica 23.- Cuestionario entrenadores. ¿Esta de acuerdo con los criterios de evaluación de las funciones y procedimientos?, pagina 67.

Gráfica 24.- Cuestionario entrenadores. ¿Ha usted asistido de manera regular a los cursos de formación impartidos por la institución?, pagina 68.

Gráfica 25.- Cuestionario entrenadores. ¿Usted planifica su trabajo en conjunción con el programa de valores y formación?, pagina 69.

Gráfica 26.- Cuestionario entrenadores. ¿Mantiene usted una comunicación continua con los padres de sus jugadores?, pagina 70.

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1.- Diferentes concepciones entre la Teoría X y la Teoría Y, pagina 25.

Figura 2.- Organigrama High School, pagina 31.

Figura 3.- Organigrama Kinder, pagina 33.

Figura 4.- Organigrama Primaria, pagina 33.

Figura 5.- Organigrama Secundaria, pagina 34.

GLOSARIO DE TERMINOS

Bibliografías

CHIAVENATO Idalberto,
Administración de Recursos Humanos,
Mc Graw Hill, Quinta edición,
Bogota Colombia, 2000.
ISBN: 85-224-2004-1

DAFT Richard,
Teoria y diseño organizacional,
Thomson Editores, Sexta edición,
México, 2000.
ISBN: 968-7529-78-4

REYES Agustín,
Administración de personal,
Limusa editores, Primera parte,
México, 1994.
ISBN: 968-18-0153-9

BEER Michael y otros,
Dirección de los recursos humanos,
Continental editorial, Primera edición,
México, 1989
ISBN: 0-02-902390-4

ARIAS Fernando,

**Administración de los recursos humanos para el alto desempeño,
Trillas editorial, Primera edición,
México, 1999.**

ISBN: 968-24-5974-5

DE BONO Edward,

**Seis sombreros para pensar,
Granica editorial, Primera edición,
Buenos Aires Argentina, 1991.**

ISBN: 950-641-061-5

SHERMAN Arthur,

**Administración de los recursos humanos,
Thomson Editores, Onceava edición,
México, 1999.**

ISBN: 0-538-87075-3

Hernández Sampieri R.

Metodología de la investigación

Mc. Graw Hill,

Mexico 1991

ISBN: 970-10-1899-0

LUNA Roberto,

Marketing y deporte, <http://www.efdeportes.com/efd35/mode.htm>,

Universidad de Valencia,

España,2002.

REYES Agustín

Administración moderna

Noriega Editores, Primera edición

México, 1998

ISBN: 968-18-4214-6

PICKLE Hal

Administración de empresas

Limusa Editores, Primera edición

México, 1994

ISBN: 471-68806-1

FERRER Luis

Desarrollo Organizacional

Trillas Editorial, Tercera edición

México, 1998

ISBN: 968-24-5233-3

REYES Agustín

Administración de personal

Limusa Editores, Primera edición

México, 1996

ISBN: 968-18-0274-8



