

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE PSICOLOGIA
SUBDIRECCION DE POSGRADO E INVESTIGACION



EL IMPACTO DE LA DESCRIPCION DEL PUESTO COMO
FACTOR EN LA MOTIVACION Y SATISFACCION
LABORAL

PROYECTO FINAL DE CAMPO

PRESENTA:

LETICIA MARTINEZ LOPEZ

ASESOR: M.P.L. JOSE ARMANDO PEÑA MORENO

EN OPCION AL TITULO DE
MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL
Y ORGANIZACIONAL

MONTERREY, N. L.

DICIEMBRE 2005

TM

HF5549

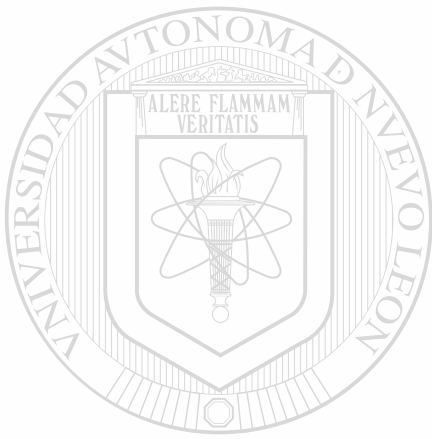
.5

J613

M3

2005

c.1



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



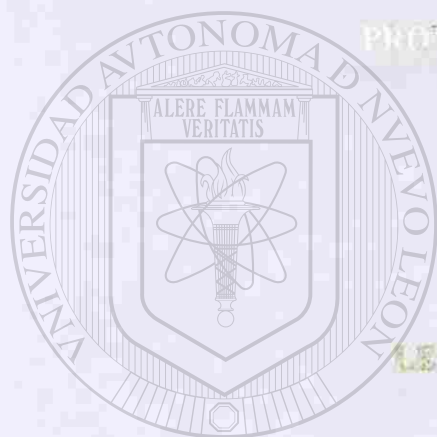
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

EL IMPACTO DE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO COMO FACTOR
EN LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

PROYECTO FINAL DE CAMPO



PRESENTA

LETICIA MARTÍNEZ LÓPEZ

UANL

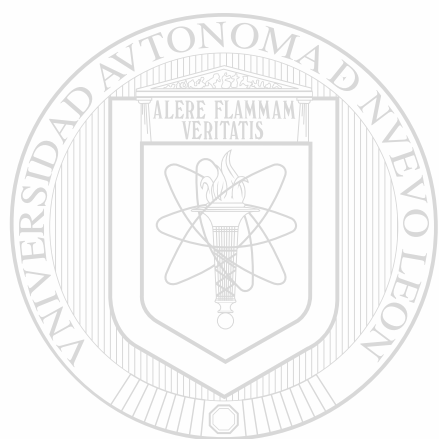
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

ASESOR: M.F.L. JOSÉ ARMANDO PEÑA MORENO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

®

EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

Agustinos, Nuevo León Diciembre de 2009



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



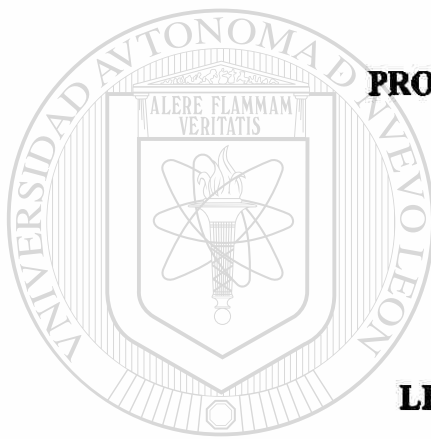


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**EL IMPACTO DE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO COMO FACTOR
EN LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL**



PROYECTO FINAL DE CAMPO

PRESENTA

LETICIA MARTÍNEZ LÓPEZ

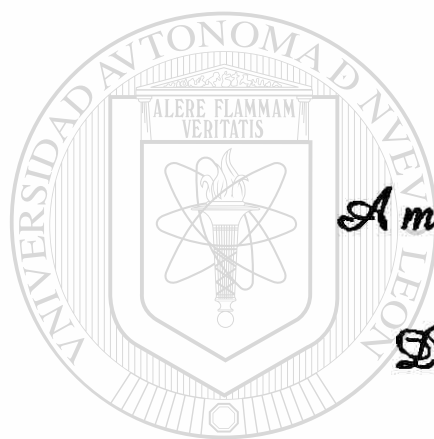
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS
ASESOR: M.P.L. JOSÉ ARMANDO PEÑA MORENO

**EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

Monterrey, Nuevo León Diciembre de 2005

DEDICATORIA



A mis dos grandes amigas

Delia y Norma

por ser un ejemplo a seguir

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

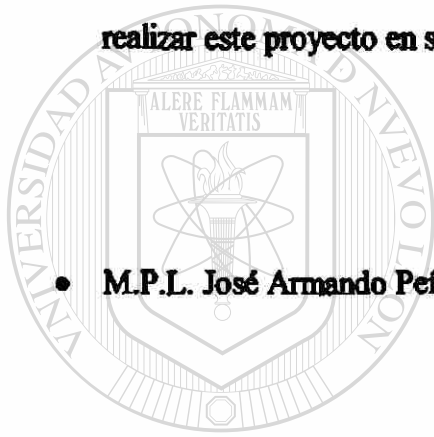
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

de entrega y dedicación.



AGREDECIMIENTOS

- **C.P. Jorge Castillo Villarreal, por su apoyo en la realización de mi maestría y de este proyecto, demostrando con hechos su interés en la formación de líderes.**
 - **Lic. Enrique Sakdafia Pérez amigo y compañero, por su confianza al permitir realizar este proyecto en su organización la cual dirige eficientemente.**
 - **M.P.L. José Armando Peña Moreno, por su excelente dirección en este proyecto.**
-
- **A la Facultad de Psicología, por permitirme cumplir un sueño al ser estudiante de esta gran institución.**



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Organización	3
1.2 Antecedentes	3
1.3 Planteamiento del problema	5
1.4 Objetivos del proyecto	6
1.5 Justificación	8
2. MARCO TEORICO	10
2.1 Conceptos.	10
2.1.1 Satisfacción.	10
2.1.1.1 ¿Qué es satisfacción laboral?	10
2.1.1.2 Importancia de la satisfacción laboral	10
2.1.2 Motivación.	11
2.1.2.1 Funcionamiento de la motivación	11
2.1.2.2 Motivación laboral	11
2.1.3 Diferencia entre motivación y satisfacción	12
2.2 Teorías motivacionales y diseño del trabajo.	12
2.2.1 Abram Maslow.	12
2.2.1.1 Jerarquía de las necesidades	13
2.2.2 Frederick Hezberg.	13
2.2.2.1 Teoría bifactorial	14
2.2.3 Modelo de las características del puesto Hackman-Oldham.	16

2.2.3.1 Variedad de habilidades.	17
2.2.3.2 Identidad de la tarea.	17
2.2.3.3 Significado de la tarea.	17
2.2.3.4 Autonomía.	17
2.2.3.5 Retroalimentación.	18
2.3 Descripción y análisis de puesto.	18
2.3.1 Objetivos de la descripción y el análisis de puesto.	19
2.3.2 Aplicación y utilización.	20
2.3.3.Obtención de la información para el análisis de puesto.	20
2.3.3.1 Identificación del puesto.	21
2.3.3.2 Desarrollo del cuestionario.	21
2.3.4 Métodos de recolección de datos.	22
2.3.4.1 Método de observación directa.	22
2.3.4.2 Método del cuestionario.	23
2.3.4.3 Método de la entrevista.	23
2.3.5 Elementos del análisis y la descripción de puesto.	23
2.3.5.1 Identificación de puestos.	23
2.3.5.2 Descripción de puestos.	24
2.3.5.3 Especificación del puesto.	25
3. METODOLOGÍA	26
3.1 Hipótesis.	26
3.2 Variables.	26
3.3 Instrumento	26

4. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	27
4.1 Aplicación de cuestionario.	27
4.2 Elaboración de descripción de puesto.	27
5. RESULTADOS	28
6. CONCLUSIONES	34
7. RECOMENDACIONES	36
8. BIBLIOGRAFÍA	
9. APÉNDICE A : Cuestionario de Descripción de Puestos	
10. APÉNDICE B: Formato Descripción de Puestos	
11. ANEXO 1 : Carta Compromiso y Carta de Término	
12. ANEXO 2 : Organigrama	
13. ANEXO 3 : Descripción de Puestos	

1.-INTRODUCCIÓN

La descripción de puestos impacta en la motivación y satisfacción laboral, por ello tiene relevante importancia para las organizaciones en este mundo de competitividad y de esfuerzo productivo. El recurso humano muestra un comportamiento organizacional con una actitud hacia su puesto, basado en las creencias y valores que el empleado desarrolla de su propio trabajo (Mondy, 1997).

El presente proyecto tiene como objetivo realizar un Análisis y Descripción de Puestos en el Club de Informática de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la U.A.N.L., ya que contar con esta herramienta facilitará a sus

empleados cumplir con las tareas lograr y con las metas organizacionales entre las que se encuentran: brindar con calidad el servicio que presta a los usuarios, mantenerse a la vanguardia en el mercado competitivo de la informática.

Como egresado universitario se desea contribuir proactivamente en una área de la organización, considerando que la descripción de puestos es una fuente de información básica necesaria para la selección , adiestramiento, la distribución de la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial.

Este proyecto de campo se basa en las teorías motivacionales de : Abraham Maslow, Herzberg y particularmente Hackman y Oldham (1975) con el Modelo de las características del diseño de puestos.

A continuación se exponen : los antecedentes de la organización, el planteamiento del problema, objetivos del proyecto, justificación, delimitación, así como el marco teórico, la metodología aplicada, la investigación de campo y finalmente se presentan conclusiones y recomendaciones.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

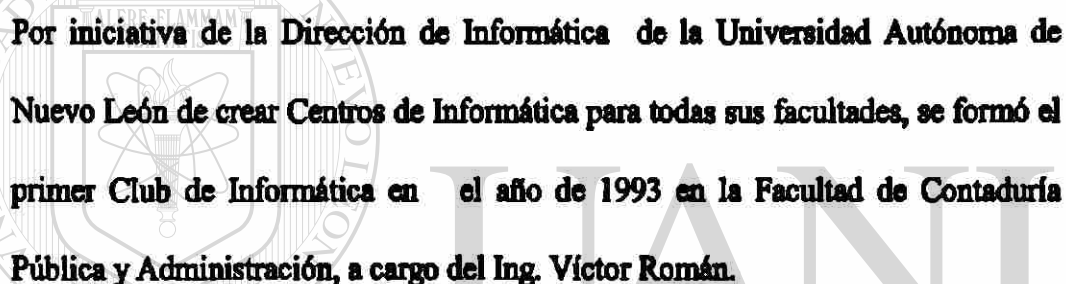
1.1 ORGANIZACIÓN

“ CLUB DE INFORMÁTICA ”

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

1.2 ANTECEDENTES

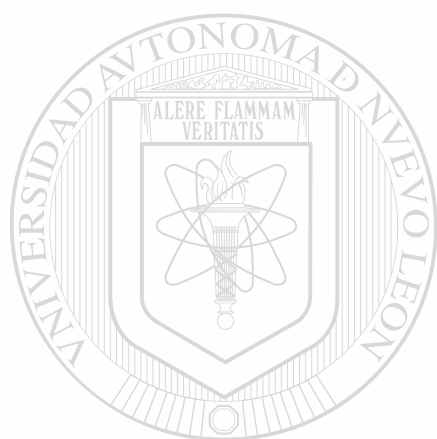


Por iniciativa de la Dirección de Informática de la Universidad Autónoma de Nuevo León de crear Centros de Informática para todas sus facultades, se formó el primer Club de Informática en el año de 1993 en la Facultad de Contaduría Pública y Administración, a cargo del Ing. Víctor Román.

Teniendo como objetivo brindar servicios de informática a estudiantes y maestros a través de: Talleres, conferencias, cursos, eventos de informática, así como accesos a instalaciones y equipos de computo para la realización de actividades académicas, siendo además un organismo autosuficiente.

El Club de Informática ha evolucionado incrementando sus servicios a la comunidad universitaria y público en general, teniendo como principal reto la actualización tecnológica en todas sus instalaciones y equipos de computo.

Actualmente cuenta con un edificio propio integrado por 7 salas, una sala especial para alumnos de la carrera de Licenciado en Informática Administrativa con tecnología de punta adecuada para el cumplimiento de los planes y programas de estudio de dicha carrera , así como una sala para catedráticos.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para cumplir con la Visión de la Universidad Autónoma de Nuevo León (Visión 2012) y considerando los estándares de calidad establecidos, (ISO 9001 - 2000) así como el compromiso de formar líderes que tiene la Facultad de Contaduría Pública y Administración se pretende que el Club de Informática de FACPYA eleve los niveles de productividad de sus empleados de tal manera que le permita una mejora continua en el servicio que brinda a los usuarios.

Para lograr esto, es importante que cada empleado conozca sus funciones, actividades y responsabilidades a través de la descripción de puestos, lo que le permitirá una motivación intrínseca que lo llave a desarrollar todo su potencial, dar su mejor esfuerzo y lograr las metas organizacionales, con una alta satisfacción personal.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Como lo mencionan Hackman y Oldham (2004) los puestos pueden ser intrínsecamente interesantes para el empleado llevándolo a alcanzar el éxito con atención a la calidad y la satisfacción con el trabajo mismo.

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

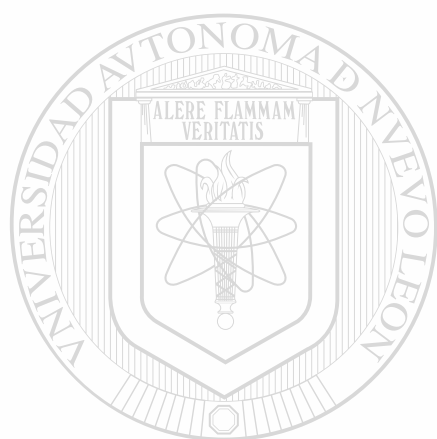
OBJETIVO GENERAL

En el presente trabajo se tiene como objetivo realizar un Análisis y Descripción de Puesto en el Club de Informática de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la U.A.N.L., ya que contar con esta herramienta facilitará a sus empleados cumplir con sus tareas y el logro de las metas organizacionales entre las que se encuentran: brindar con calidad el servicio que presta a los usuarios y mantenerse a la vanguardia en el mercado competitivo de la informática.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar todos y cada uno de los puestos con que cuenta la organización.
- Involucrar al personal que integra la organización en la recolección de información y de esta manera motivarlos a la vez que busquen la satisfacción al realizar sus funciones y ver los resultados.
- Definir claramente las responsabilidades y funciones de cada puesto.
- Establecer el perfil del puesto (Conocimientos, Habilidades y Actitudes).
- Proporcionar una herramienta que defina el alcance de la toma de decisiones de cada puesto, con el fin de alcanzar las metas organizacionales, departamentales e individuales .

- **Facilitar al directivo un instrumento que le permita estimular al personal hacia un desarrollo profesional dentro del Club de Informática de FACPYA.**



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

1.5 JUSTIFICACIÓN

¿ Y qué voy hacer?

R = No te preocupes poco a poco vas a conocer lo que hacemos, por lo pronto...

Esa es una situación que vive comúnmente un empleado nuevo en las organizaciones, es muy lamentable que suceda ya que desde ese momento hace que la persona no vea atractivo o interesante el trabajo.

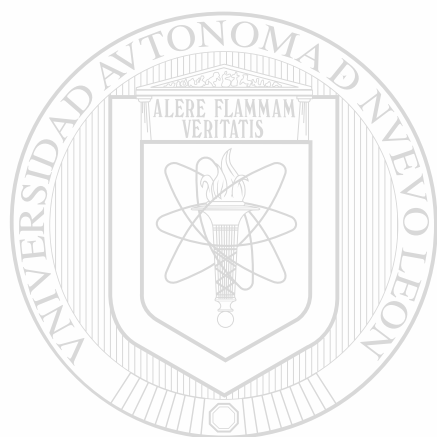
Que mejor forma de venderle la idea del puesto al empleado con la intención de motivarlo hacia el trabajo, que recibirlo con una descripción de puestos donde encontrará: funciones, actividades y responsabilidades. Esta será la carta de presentación de la organización, donde el empleado conocerá los resultados que se esperan de él y los cuales van a contribuir al logro de las metas individuales,

grupales, departamentales y generales de la organización.

Otra situación que se presenta al interior de la organización con el personal vigente es que no se tienen bien claros algunos aspectos concernientes a su puesto (funciones, actividades y responsabilidades) y se suscitan detalles como: repetición de actividades con otro puesto, falta de delimitación de responsabilidades, toma de decisiones incorrectas, etc.

Por todo lo anterior y con el objetivo de contribuir con la Facultad de Contaduría Pública y Administración, se procedió a realizar análisis y descripción de puestos

**en el Club de Informática de ésta facultad para dotarlo de una herramienta que le
va a permitir mantenerse a la vanguardia contando con personal motivado,
satisfecho con el trabajo mismo y con los resultados así como prepararlo para
enfrentar los retos del mercado competitivo de la Informática.**



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

2. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS.

2.1.1 Satisfacción.

Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el establecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que las reducen, es decir, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

2.1.1.1 ¿Qué es satisfacción laboral?

Puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud esta basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, las actitudes son determinadas conjuntamente por las actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”

(Robbins, 1998)

2.1.1.2 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además, por los siguientes motivos:

- Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento, subyace la idea de que las personas trabajen , pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio.

2.1.2 Motivación.

La motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en que dirección se encauza la energía.

2.1.2.1 Funcionamiento de la Motivación

Un motivo es activado por alguna clase de estímulo, necesidad orgánica o señal del ambiente. A su vez el motivo activa y dirige la conducta. (Charles , 2001)⁴



2.1.2.2 Motivación laboral

Es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración. (Muchinsky, 2002)

2.1.3 Diferencia entre motivación y satisfacción

Se puede definir a la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En cambio, la satisfacción esta referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo.

Podemos decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado.

2.2 TEORÍAS MOTIVACIONALES Y DISEÑO DEL TRABAJO,

2.2.1 Abram Maslow.

Nació el 1º de Abril de 1908 en Brooklin, Nueva York. En la Universidad de Wisconsin obtiene el doctorado en Psicología en el año de 1934.

Se relaciona con personas intelectuales seguidores de la corriente gestalista y psicoanalista como Adler, Fromm, Horney, etc.

Entre sus obras se encuentran “Hacia una psicología del ser”, “Religiones, valores y experiencia cúspide”, Motivación y personalidad”, “La amplitud potencial de la naturaleza humana”.

Llegó a ocupar los puestos de Presidente del Departamento de Psicología de la Universidad de Brandeis y Presidente de la Asociación Americana de Psicología.

Fallece en California el 8 de Junio de 1970 a la edad de 62 años. (Enciclopedia Encarta)

2.2.1.1 Jerarquía de las necesidades

La mayoría de la teorías motivacionales emanan de la teoría de la jerarquía de las necesidades cuyo autor es Abraham Maslow, él decía que las necesidades humanas forman una jerarquía ascendente y satisfecha cada una deja de ser un motivador y las clasifica de la siguiente forma : (Koontz, 2003)

Necesidades Fisiológicas.- Son las necesidades básicas como alimento, agua, calor, abrigo, sueño, etc.

Necesidades de Seguridad.- Eliminación de riesgos físicos, de pérdida del trabajo, de la propiedad, etc.

Necesidad de Aceptación.- El ser humano al ser un ente social busca la pertenencia y aceptación de sus semejantes.

Necesidad de Estimación.- Encontrar la estimación propia y la aceptación de los demás.

Necesidad de Autorrealización.- Jerarquía mas alta, convertirse en lo que se es capaz de ser. (Robbins, 2005)

2.2.2 Frederick Herzberg.

Nació en 1923, es considerado el padre del “enriquecimiento del trabajo” y uno de los mejores filósofos de nuestro tiempo.

Al terminar sus estudios en el colegio “Ciudad de Nueva York” en 1946, se traslada a la Universidad de Pittsburgh, donde recibe un premio en Psicología Industrial y Clínica en 1949, y obtiene el doctorado un año más tarde.

Fue director de investigación para los Servicios Psicológicos de Pittsburgh desde 1951 hasta 1957. En la Universidad de Cleveland, trabaja como director del "Programa de graduado en salud mental industrial";

Ha realizado distintas investigaciones cuyos resultados ponen en duda las concepciones tradicionales de la motivación de los trabajadores. Como resultado a estos trabajos, Herzberg construye una teoría de la motivación en la empresa que denomina "Teoría del mantenimiento de la motivación". Los resultados de la primera investigación, los publica Herzberg junto a sus colaboradores en el libro "The motivation to work" (1959) y "Work and the Nature of man" (1966) ha publicado numerosos artículos donde ofrece una visión de conjunto de su teoría así como la importancia para la dirección práctica de trabajadores.

2.2.2.1 Teoría bifactorial

Esta teoría también es conocida como la teoría dual o teoría de la motivación-higiene. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta "¿Qué quiere la gente de sus trabajos?" estas propuestas se tabularon y se separaron por categorías: (Roger, 1992)

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Se localiza en el ambiente que rodea al individuo y se refiere a las condiciones en las cuales desempeña su trabajo. Los factores higiénicos no están bajo el control del individuo, puestos que son

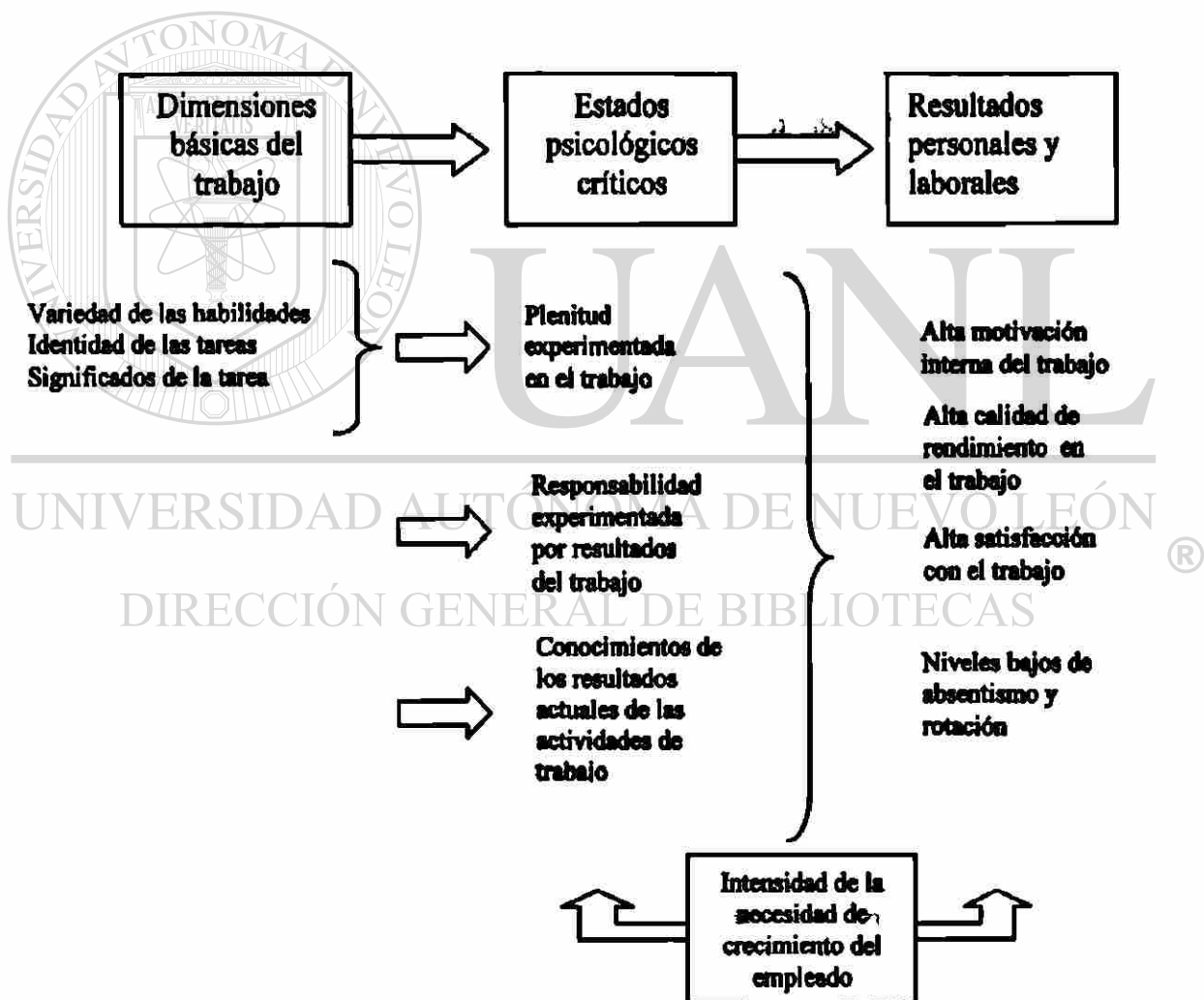
administrados por la empresa. Los principales factores higiénicos son los salarios, los beneficios sociales, el tipo de jefatura o supervisión que el individuo experimenta , las condiciones físicas de trabajo, la política de la empresa , el clima de relaciones entre la dirección y el individuo , los reglamentos internos, etc.

En la actualidad muchas empresas basan sus políticas de personal en los factores higiénicos esto es: en salarios, beneficios sociales, políticas de supervisión , oportunidades , condiciones ambientales físicas de trabajo.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: están relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Los factores motivacionales están bajo el control del individuo y abarcan los sentimientos de autorrealización , crecimiento individual y reconocimiento profesional. Los factores motivacionales dependen de la naturaleza de las tareas ejecutadas. Tradicionalmente , las tareas se han definido y distribuido con la única preocupación de atender los principios de eficiencia y economía, sin tener en cuenta los componentes de desafío y oportunidad para la creatividad y la significación psicológica del individuo que las ejecuta con este enfoque mecanista, las tareas pasaron a crear un efecto de desmotivación , y como resultado la apatía y el desinterés del individuo ya que no sólo le ofrece un lugar decente para trabajar . El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento es más profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, provocan satisfacción ; cuando son precarios, sólo evitan la insatisfacción por eso Herzberg los llama factores de satisfacción.

2.2.3 Modelo de las características del puesto Hackman-Oldham.

Richard Hackman y Greg Oldham se enfocaron a la relación entre las características del puesto y las diferencias individuales que influyen en la motivación, satisfacción y productividad y crearon el modelo de las características del puesto el cual cuenta con 5 características y presentaron así: (Schultz, 1995)



(Gómez – Mejia, 2004)

2.2.3.1 Variedad de habilidades.

Designa el número de destrezas y capacidades necesarias para ejecutar una tarea. Cuanto más interesante sea el trabajo, más importancia personal tendrá para el empleado.

2.2.3.2 Identidad de la tarea.

Denota la unidad de un puesto, consiste en hacer una unidad entera, en completar un producto o en fabricar una parte, como sucede en la línea de montaje. Realizar un producto en su totalidad crea más significado que hacer una parte solamente.

2.2.3.3 Significado de la tarea.

Se refiere a la importancia o trascendencia que el trabajo tiene para la vida y bienestar de los demás; por ejemplo, el puesto de mecánico de aviones influye en la vida del público, por lo cual se le conoce más valor que otro con poca o nula repercusión en los demás.

2.2.3.4 Autonomía

Es importante el grado de dependencia que tiene un empleado en la programación y organización de trabajo. Cuanto más subordinado este un puesto a su rendimiento e iniciativa, mayor será el sentido de responsabilidad de éste. En efecto, se sabe que la realización correcta de la tarea se basa más en sus habilidades que en las del supervisor.

2.2.3.5 Retroalimentación.

Esta característica tan obvia del trabajador denota la cantidad de información que recibe el empleado sobre la calidad de su rendimiento.

2.3 Análisis y Descripción de puestos.

Aunque la descripción y el análisis de puestos están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, se diferencian entre sí: la descripción se orienta al contenido del cargo (qué hace el ocupante, cuándo lo hace, cómo lo hace y porqué lo hace), en tanto el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada. Este

análisis es la base para evaluar y clasificar los puestos, con el propósito de compararlos. (Gibson, 2001)

La descripción del puesto es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás puestos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del puesto (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos de puesto (porqué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto y de los deberes y las responsabilidades que comprende. Es necesario describir un cargo, para conocer su contenido.

2.3.1 Objetivos de la descripción y el análisis de puestos

Los objetivos del análisis y la descripción de puestos son muchos, pues estos constituyen la base de cualquier programa de Recursos Humanos. Los principales objetivos son:

- Ayudar a la elaboración de los anuncios, demarcación del mercado de mano de obra , como base para el reclutamiento de personal.
- Determinar el perfil del ocupante del puesto, de acuerdo con el cual se aplicarán las pruebas adecuadas, como base para la selección del personal.
- Estimular la motivación del personal para facilitar la evaluación del desempeño y el mérito funcional.
- Servir de guía del supervisor en el trabajo con sus subordinados, y guía del empleado para el desempeño de sus funciones.
- Suministrar a la sección higiene y seguridad industrial los dato relacionados para minimizar la insalubridad y peligrosidad de ciertos puestos.

2.3.2 Aplicación y utilización

Las posibilidades de la aplicación del análisis y la descripción de puestos son muy variadas, en virtud de que conocer con detalle las funciones a realizar y lo necesario para ello, puede tener diferentes aplicaciones, algunas son:

- Para encauzar adecuadamente el reclutamiento de personal.

- Como una valiosa ayuda para una selección objetiva de personal.
- Para fijar adecuados programas de capacitación y desarrollo.
- Como base para posteriores estudios de calificación de méritos.
- Como elemento primario de estudios de valuación de puestos.
- Para posibles sistemas de incentivos. .
- Para efectos de planeación de recursos humanos.

2.3.3 Obtención de información para el análisis de puestos

Antes de estudiar cada puesto, los analistas estudian la organización, sus objetivos, sus características, sus insumos (personal, materiales y procedimientos) y los productos o servicios que brinda a la comunidad. Estudian también los informes que generan varias fuentes como: la misma empresa, otras entidades del ramo,

informes oficiales. Provistos de un panorama general sobre la organización y su desempeño, se realizan los siguientes pasos: (William B. 2003)

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

2.3.3.1 Identificación de puestos.

Es una tarea sencilla en una organización pequeña. En una empresa grande, es posible que se deba recurrir a la nómina y a los organigramas vigentes, o a una investigación directa con los empleados, supervisores y gerentes. Aunque no sea vigente, un análisis de puestos anterior resulta de mucha utilidad.

2.3.3.2 Desarrollo del cuestionario.

Tiene como objetivo la identificación de labores, responsabilidades, conocimientos, habilidades y niveles de desempeño necesarios en un puesto específico.

- **Identificación y actualización:** se procede primero a identificar el puesto que se describirá más adelante, así como la fecha en que se elaboró la última descripción. Es preciso verificar esta información para no utilizar datos atrasados y no aplicar la información a otro puesto.

- **Deberes y responsabilidades:** muchos formatos especifican el propósito del puesto y la manera en que se lleva a cabo. Esto proporciona una rápida descripción de las labores. Los deberes y responsabilidades específicos permiten conocer a fondo las labores desempeñadas.

- **Aptitudes humanas y condiciones de trabajo:** describe los conocimientos, habilidades, requisitos académicos, experiencia y otros factores necesarios para la persona que desempeñará el puesto. Es vital para proceder a llenar una vacante o efectuar una promoción. Asimismo, permite la planeación de programas de capacitación específica.

- **Niveles de desempeño:** en el caso de muchas funciones industriales, suelen fijarse niveles mínimos normales y máximos de rendimiento. Se deberá recurrir en muchas ocasiones a la ayuda de los supervisores o los

ingenieros industriales que resulte procedente para determinar dichos niveles.

2.3.4 Métodos de Recolección de Datos

Los métodos que más se utilizan en la descripción y el análisis de puestos son:

(Frank J. 2005)

- Observación directa
- Cuestionario
- Entrevista directa

2.3.4.1 Método de observación directa

Es uno de los métodos más utilizados, tanto por ser el más antiguo como por su eficiencia. El análisis del puesto se efectúa observando al ocupante del puesto, de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de puestos anota los datos clave de su observación en la hoja de análisis de puestos. Es más recomendable para aplicarlo a los trabajos que comprenden operaciones manuales o que sean sencillos y repetitivos. Se aconseja que este método se aplique en combinación con otros para que el análisis sea más completo y preciso.

2.3.4.2 Método del cuestionario.

Tiene como objetivo la identificación de labores, responsabilidades, habilidades, conocimientos y niveles de desempeño necesarios en un puesto específico.

2.3.4.3 Método de la entrevista

Consiste en recoger los elementos relacionados con el puesto que se pretende analizar, mediante un acercamiento directo y verbal con el ocupante o con su jefe directo. Puede realizarse con uno, ambos, juntos o por separado. El analista visita personalmente al sujeto que puede proporcionarle información relevante sobre algún puesto. La entrevista puede basarse en el cuestionario general, al cual pueden agregársele preguntas que abarquen las variantes concretas que presente el puesto.

2.3.5 Elementos del análisis y la descripción de puestos

Se dividen en tres categorías los datos que se han de recoger cuando se procede a un análisis y descripción de puestos, los cuales son: (William B. 2003)

2.3.5.1 Identificación de puestos.

Un puesto se va a diferenciar de todos los demás que no tengan las mismas características, para esto se deben consignar los siguientes puntos:

**-Nombre del puesto -División -Departamento -Servicio -Sección
Equipo -Clave -Número -Número de puestos similares -Número de
individuos -Categoría profesional -Nombre de la empresa -Nombre del
analista - Fecha en que se efectúa el análisis de puestos**

2.3.5.2 Descripción de puestos

**Se consigna todo el contenido funcional del puesto, señalando el tiempo para cada
función que se dedica y por orden de importancia. Esta integrada por:**

-El encabezado o identificación.

Contiene los siguientes datos:

-Título del puesto -Número o clave que se asigne al puesto -

**Ubicación -Especificación de las maquinas o herramientas
empleadas por el trabajador -Jerarquía y contactos -Número de**

los trabajadores que desempeñan el puesto -Nombre y firma del

analista y del supervisor inmediato -Fecha del análisis-Descripción

genérica. -Descripción breve y precisa del puesto -Descripción

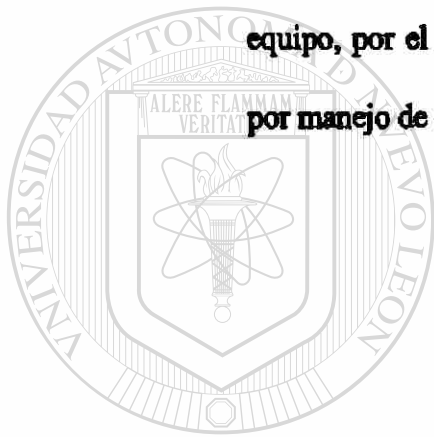
específica. -Detalles de las actividades que se realizan en el puesto.

2.3.5.3 Especificación del puesto.

Conjunto de requisitos que ha de reunir la persona que haya de ejecutar las tareas, las responsabilidades que implica, los esfuerzos, las condiciones.

Como:

-Requisitos. Conocimientos, experiencia, iniciativa, supervisión recibida. -Responsabilidad. Por la seguridad de los demás, por el equipo, por el proceso, por el trato con personas, por el mando, por manejo de dinero, etc.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

®

3. METODOLOGÍA

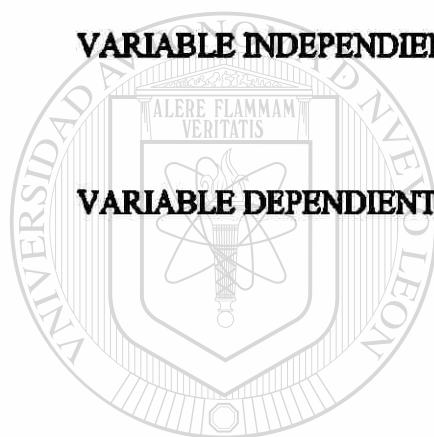
3.1 HIPÓTESIS

La Descripción de Puestos estimula a los empleados de una organización, para elevar los ámbitos motivacional y de satisfacción.

3.2 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE : Descripción de Puestos

VARIABLE DEPENDIENTE : Motivación
Satisfacción



UANL

3.3 INSTRUMENTO

El cuestionario fué elaborado considerando las propuestas presentadas por William B. Werther, Jr. Keith Davids "Administración de Personal y Recursos Humanos" (2003), R. Wayne Mondy, Robert M. Noé "Administración de Recursos Humanos" (1996)

4. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

4.1 Aplicación de cuestionario.

Se inició con una entrevista con el Coordinador del Club de Informática el Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez para conocer toda la organización y realizar la identificación de puestos, al proporcionar el organigrama de la organización. (Anexo 2)

Posteriormente se elaboró el instrumento " Cuestionario de Descripción de Puesto" para la recolección de datos, mismos que fueron verificados en una entrevista con los responsables de cada área y finalmente se efectuó una sesión de trabajo nuevamente con el coordinador para su validación, obteniéndose los resultados que son presentados a continuación. (Apéndice A)

4.2 Elaboración de descripción de puesto.

Se aplicaron un total de 17 cuestionarios, autoadministrados al personal de las 7 áreas que conforman el Club de Informática de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, activas en el semestre Enero - Junio 2005, cuando se realizó el presente estudio. (Apéndice B) y (Anexo 3)

Posteriormente se efectuaron 7 entrevistas con los responsables de área de todos los puestos correspondientes.

5.- RESULTADOS

Inventario de descripción de puesto del Club de Informática de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Tabla 1
Índice de puestos del personal del Club de Informática de FACPYA

	Puesto	Pág.
a	Coordinador del Club de Informática	30
b	Responsable del SITE	30
c	Secretaria	30
d	Responsable de Recursos Humanos de Servicio Social	30
e	Auxiliar del SITE	30
f	Responsable del Módulo de Información	30
g	Auxiliar del Módulo de Información	30
h	Responsable de Accesos	30
i	Auxiliar de Accesos	31
j	Responsable del CINTEC	31
k	Responsable de Soporte Hardware	31
l	Mantenimiento de Salas	31
m	Mantenimiento de Aulas	31
n	Responsable de Soporte de Software	31
o	Mantenimiento de Salas	31
p	Mantenimiento de Aulas	31
q	Servicio Social o Practicantes	31

Tabla 2
Catálogo de puestos del personal del Club de Informática de FACPYA

	Puesto	Escolaridad	Conocimientos y Habilidades	Actitudes personales
a	Coordinador del club de informática	L.I.A./M.I.A.	Administración, manejo de personal, desarrollo tecnológico, etc.	Iniciativa, toma de decisiones, trabajo en equipo, comunicación interpersonal
b	Responsable del SITE	L.I.A. o Ing. En Sistemas	Redes, sistemas operativos, correo, telefónica e impresión	Sentido de Urgencia, toma de decisiones, manejo de personal, trato amable y cortés, espíritu de servicio
c	Secretaría	Estudios secretariales y manejo de equipo de computo	Manejo de equipo y paquetes computacionales computo	Actitud de servicio, disposición y comunicación interpersonal, trato amable y cortés
d	Responsable de Recursos Humanos de Servicio Social	L.I.A. o afín	Manejo de P.C., lenguaje de programas, scanner, cámara, digital, impresoras. Offices, windows 97-2000, nero, mantenimiento e instalación de depuración de P.C.	Manejo de personal, toma de decisiones, espíritu de servicio, trato amable.
e	Auxiliar del SITE	L.I.A. o carrera afín o estudiante de 6o sem. En adelante	Redes, sistemas operativos, correo, telefónica e impresión	Sentido de Urgencia, toma de decisiones, manejo de personal, trato amable y cortés, espíritu de servicio
f	Responsable del Módulo de Información	L.I.A. o carrera afín	Manejo de P.C., lenguaje de programas, scanner, cámara digital, impresoras. Offices, windows 97-2000, nero, mantenimiento e instalación de depuración de P.C.	Espíritu de servicio, comunicación interpersonal, amabilidad y cortesía
g	Auxiliar del Módulo de Información	L.I.A. o carrera afín o estudiante de 6o sem. en adelante	Manejo de P.C., lenguaje de programas, scanner, cámara digital, impresoras. Offices, windows 97-2000, nero, mantenimiento e instalación de depuración de P.C.	Espíritu de servicio, comunicación interpersonal, amabilidad y cortesía
h	Responsable de Accesos	L.I.A. o carrera afín	Manejo de equipo computacional, microsof office, manejo de impresoras, manejo del sistema de accesos	trabajo en equipo, tener buen trato con las personas, de servicio social y usuarios

I	Auxiliar de Accesos	L.L.A. o carrera afín o estudiante de 6o sem. en adelante	Manejo de equipo computacional, micro-soft office, manejo de impresoras, manejo del sistema de accesos	trabajo en equipo, tener buen trato con las personas, de servicio social y usuarios
J	Responsable del CINTEC	Lic. en Diseño Gráfico o Diseño Industrial	Creatividad para desarrollar proyectos gráficos, manejo de programas de diseño y multimedia, innovación	Actitud positiva y de servicio, facilidad de palabra y negociación, iniciativa, creatividad y toma de decisiones
k	Responsable de Soporte Hardware	L.L.A. o carrera afín	Hardware y teleprocesos	Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
l	Mantenimiento de Salas	L.L.A. o carrera afín o Técnico en sistemas, electrónica	Hardware, ensamblaje, soldadura, o instalación y software	Responsabilidad, detección de fallas y espíritu de servicio
m	Mantenimiento de Aulas	L.L.A. o carrera afín o Técnico en sistemas, electrónica	Hardware y software, ensamblaje, soldadura e instalación	Responsabilidad, detección de fallas y espíritu de servicio
n	Responsable de Soporte de Software	L.L.A. o carrera	Hardware y teleprocesos, sistemas operativos, armar, desarmar e instalar programas	Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
o	Mantenimiento de Salas	L.L.A. o carrera afín	Hardware y teleprocesos, sistemas operativos, armar, desarmar e instalar programas	Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
p	Mantenimiento de Aulas	L.L.A. o carrera afín	Hardware y teleprocesos, sistemas operativos, armar, desarmar e instalar programas	Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
q	Servicio Social o Practicantes	Estudiantes de Licenciatura de la U.A.N.L.		Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.

Gráfica 1

Nivel de escolaridad requerido en el perfil de cada uno de los puestos del Club de informática de FACPYA

NIVEL DE ESCOLARIDAD	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q
MIA	★																
LIA	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
ING							★										
TÉCNICO							★		★	★	★						
DISEÑO									★								
ESTUDIANTE																	★

Maestría en Informática Administrativa

Lic. en Informática Administrativa

Ingeniería en Sistemas Computacionales

Técnico en Sistemas Computacionales

Licenciado en Diseño Gráfico

Estudiantes de Licenciatura

a b c d e f g h i j k l m n o p q

CATÁLOGO DE PUESTOS

Gráfica 2
Muestra de los conocimientos y habilidades requeridas en cada uno de los puestos del Club de informática de FACPYA

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q
DISEÑO/MULTIMEDIA/INNOVACION										★							
ADMINISTRACIÓN	★																
PAQUETES COMPUTACIONALES		★															
DESARROLLO TECNOLÓGICO	★																
REDES / SISTEMAS DE ACCESOS		★			★			★									
LENGUAJE DE PROGRAMA				★					★								
SISTEMAS OPERATIVOS		★						★						★			★
SOFTWARE / HARDWARE													★	★	★	★	★
EQUIPO DE CÓMPUTO									★								
TELEFÓNICA									★								
SCANNER CAMARA DIGITAL IMPRESORA		★								★							★

a b c d e f g h i j k l m n o p q

CATÁLOGO DE PUESTOS

Gráfica 3

Muestra de Las actitudes personales requeridas en cada uno de los puestos del Club de informática de FACPYA

ACTITUDES PERSONALES	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q
RESPONSABILIDAD	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
INICIATIVA	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
TOMA DE DECISIONES	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
TRABAJO EN EQUIPO	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
DISPOSICIÓN	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
MANEJO DE PERSONAL	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
SENTIDO DE URGENCIA	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
AMABILIDAD Y CORTESÍA	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
SERVICIO	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

6.-CONCLUSIONES

- **La descripción de puestos es una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos, como la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial.**
- **El análisis y descripción de puestos estudia y determina todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para realizarlo de la mejor forma.**
- **Los empleados al tener una descripción de puestos se motivan al realizar su trabajo y con ello ser un personal eficaz , eficiente y satisfecho con su trabajo, así como establecer un plan de vida y carrera buscando el alcance de objetivos individuales.**
- **Este proceso debería considerarse como un método fundamental y básico para cualquier organización, ya que por medio de él se puede realizar una planeación estratégica con el recurso humano, que son fundamentales para lograr las metas organizacionales.**

- **Dentro de las situaciones que se encontraron podemos mencionar:**
 - **Desorientación en algunos casos de los trabajadores porque no saben exactamente cuales son sus tareas y sus funciones.**
 - **Dudas sobre si lo que ellos hace corresponde a su competencia.**
 - **Falta de información sobre las capacidades y responsabilidades de cada puesto de trabajo.**
 - **Diferencias entre los valores de las personas y los de la organización.**

- **Sin embargo cabe mencionar que se contó con un gran interés y colaboración de todo el personal de esta organización en la realización de este estudio, concientes de los beneficios que aportaría para un desempeño**

exitoso de sus funciones logrando dar un servicio eficiente y de calidad a todos sus usuarios.

7.- RECOMENDACIONES

- **Ampliar el estudio para establecer los indicadores de productividad que permitan efectuar la evaluación de desempeño más objetiva.**
- **Diseñar estrategias de comunicación para el conocimiento pleno del personal de la descripción de su puesto y así lograr el cumplimiento exitoso de todas sus funciones.**
- **Rediseñar el curso de inducción del personal incluyendo: la descripción de puestos, las líneas de autoridad, la comunicación ascendente y descendente, etc.**
- **Analizar la correcta ubicación del personal de acuerdo a sus potencialidades.**
- **Extender el estudio a otras áreas de la Facultad de Contaduría Pública y**

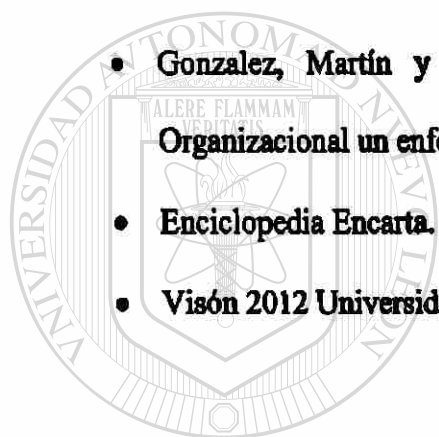
Administración.

- **Realizar reuniones periódicas para verificar el cumplimiento de la descripción de puestos.**
- **Establecer un plan de rotación de puestos para que los empleados tengan nuevas experiencias y adquieran nuevos conocimientos.**

BIBLIOGRAFÍA

- Werther, William B. (2003). **Administración de Personal y Recursos Humanos 5ª. Ed. México. Mc Graw Hill .**
 - Schroeder, Roger G. (2000). **Administración de Operaciones Toma de decisiones en la función de operaciones 3ª. Ed., México. Mc Graw Hill.**
 - Landy, Frank J. (2005). **Psicología Industrial, Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional México. Mc Graw Hill.**
 - Gibson , James L. (2001). **Las Organizaciones, Comportamiento Estructura Procesos 10ª. Ed. México. Mc Graw Hill.**
 - Koontz, Harold. (2003). **Administración una Perspectiva Global 12ª. Ed. México. Mc Graw Hill.**
 - Mondy, R. Wayne (1997). **Administración de Recursos Humanos. México. Prentice May.**
-
- Zepeda H., Fernando. (1999). **Psicología Organizacional. México. Pearson Educación.**
 - Schutz, Duane P. (1995). **Psicología Industrial 3ª. Ed. México. Mc Graw Hill.**
 - Gómez, Luis R y Mejía.. (2004). **Administración. México. Mc Graw Hill.**
 - Hellrirlgel, Don. (2002). **Administración un enfoque basado en competencias. México. Thomson Learning.**

- **Robbins, Stephen P. (1998). Comportamiento Organizacional. México. Pearson Educación.**
- **Robbins, Stephen P. (2000). Administración. 6ª. Ed. México. Pearson Educación.**
- **Hampton, Davis R (1986). Administración. México.. Mc Graw Hill.**
- **Muchinsky, Paul M. (2002). Psicología aplicada al Trabajo. 6ª. Ed. México. Thomson Learning.**
- **Gonzalez, Martín y Socorro Olivares. (2001). Comportamiento Organizacional un enfoque latinoamericano. México. CECSA.**
- **Enciclopedia Encarta.**
- **Visión 2012 Universidad Autónoma de Nuevo León.**

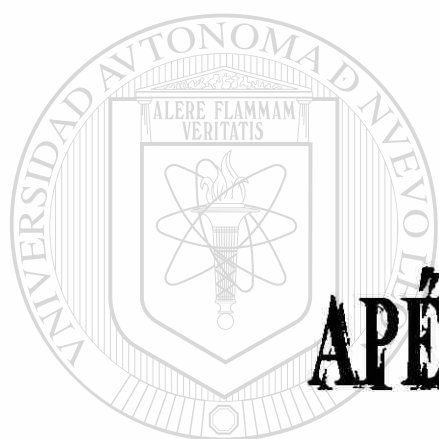


UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS





APÉNDICE : A

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN**



CLUB DE INFORMÁTICA



**CUESTIONARIO DE
DESCRIPCIÓN DE PUESTO**

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Responsable del Formato
Lic. Leticia Martínez López

INSTRUCCIONES

Lee cuidadosamente cada uno de los siguientes puntos para que realice de manera veraz la contestación del cuestionario de descripción de puesto.

Toda la información recabada en este cuestionario se manejará confidencialmente y tiene como fin ayudar al Club de Informática de Facpya y que su personal logre alcanzar las metas de la organización de manera eficaz y eficiente, y brindar un mejor servicio a los usuarios .

1.- Título del Puesto:

Anotar el nombre del puesto que ocupa y que está establecido en el organigrama.

2.- Departamento / área a la que pertenece:

Establecer claramente el departamento o el área a la que se está asignado y de la cual depende.

3.- Número de ocupantes:

Marcar el número de personas que ocupan el mismo puesto (Puede ser una o varias en el caso de existir turnos).

4.- Puesto del Jefe Inmediato:

Según la jerarquía organizacional que puesto tiene su jefe inmediato superior (Anota el puesto no el nombre de persona).

5.- No. De Subordinados:

En el caso de tener personal que este a su cargo anotar la cantidad en los espacios correspondientes.

6.- Perfil del puesto:

a) Escolaridad: Nivel de estudios que requiere el puesto.

b) Conocimientos y Habilidades: especificar los diferentes conocimientos y habilidades que son indispensables para realizar el trabajo mas eficiente.

c) Actitudes: Que actitudes se deben manifestar y son determinantes para cumplir los objetivos laborales.

7.- Misión.

Según su departamento cual es la misión que le corresponde y que con ella se logrará la misión general de la empresa.

8.- Funciones Principales:

Anotar todas y cada una de las funciones que se realizan de manera diaria o periódica.

9.- Relaciones Internas:

Marcar los departamentos con los que tiene relación por sus actividades y se encuentran dentro de la organización.

10.- Relaciones Externas:

Marcar los departamentos, dependencias u organizaciones con los que tiene relación por sus actividades y se encuentran fuera de la organización.

¡Gracias por su colaboración !



**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN**



CLUB DE INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO

❖ IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: _____

Departamento o área: _____

No. de ocupantes: _____

Superior inmediato: _____

No de subordinados: _____

Técnicos _____ **Auxiliares** _____ **Otros** _____

❖ MISIÓN

Objetivo general del puesto: Breve descripción de las funciones principales o razón de ser del puesto.

❖ **FUNCIONES O ACTIVIDADES**

Responsabilidades del puesto por orden de importancia.

❖ **RELACIONES**

Puestos internos o externos con los que es necesaria una comunicación frecuente para el desempeño de sus actividades.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

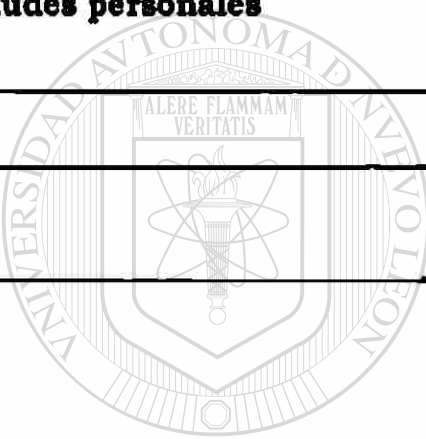
❖ **PERFIL DEL PUESTO**

Capacidades y conocimientos necesarios para un adecuado desempeño del puesto.

1.- Escolaridad

2.- Conocimientos y habilidades

3.- Actitudes personales



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

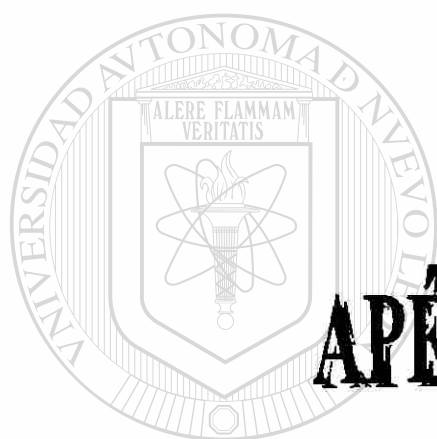


DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de aplicación _____

Jefe inmediato

Analista del puesto _____



APÉNDICE : B

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

1.- Título del Puesto:

2.- Departamento/Área a la que pertenece:

3.- No. De Ocupantes:

4.- Puesto del Jefe Inmediato:

5.-No. de Subordinados:

- Administrativos
- Técnicos
- Auxiliares
- Servicio Social

6.- Perfil del Puesto:

-Escolaridad:

-Conocimientos y Habilidades:

-Actitudes Personales:

7.-Misión:

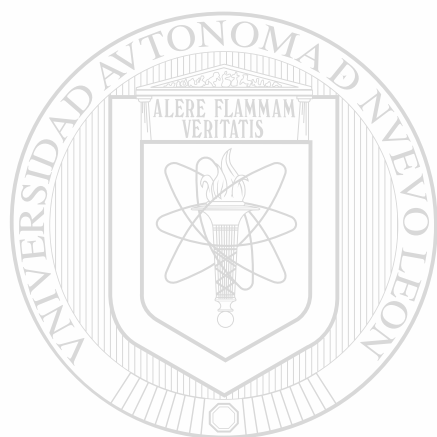
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN[®]
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

8.- Funciones Principales:

Relaciones:

9.- Internas:

10.- Externas:



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

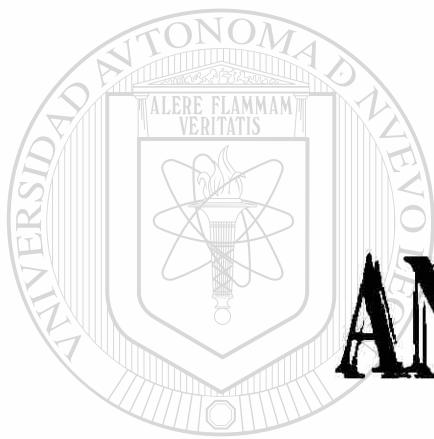
Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



ANEXO:1

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

**LIC. ENRIQUE SALDAÑA PÉREZ
COORDINADOR DEL CLUB DE INFORMÁTICA
DE FACPYA DE LA U.A.N.L.
PRESENTE.-**

Reciba por medio de la presente un cordial saludo de la Lic. Leticia Martínez López, estudiante de la división de Posgrado de la Facultad de Psicología en la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional de la Universidad Autónoma de Nuevo León.


Por este conducto expreso mi compromiso en la realización de una consultoría en su organización, llevando acabo una investigación exhaustiva en todos y cada uno de los puestos que la integran, con el objetivo de que dicho departamento sea mas eficiente y alcance sus objetivos al contar con una Descripción de Puestos, así mismo recibirá los resultados y recomendaciones de dicho análisis.

Agradezco de antemano sus atenciones y el apoyo para este proyecto, sin más por el momento quedo de usted.


ATENTAMENTE





Dr. Javier Alvarez Bermúdez
Subdirector de Posgrado e Investigación
de la Facultad de Psicología



Mtro. Eduardo Leal Beltrán
Coordinador de la Maestría en Psicología
Laboral y Organizacional



Lic. Leticia Martínez López



FACPYA

Cd. Universitaria, N.L. 2 de Marzo de 2005

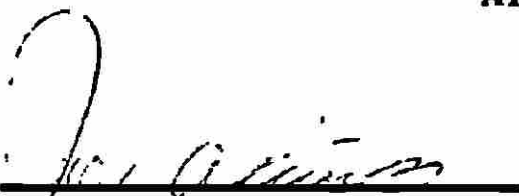
**LIC. ENRIQUE SALDAÑA PÉREZ
COORDINADOR DEL CLUB DE INFORMÁTICA
DE FACPYA DE LA U.A.N.L.
PRESENTE.-**

Reciba por medio de la presente un cordial saludo de la Lic. Leticia Martínez López, estudiante de la división de Posgrado de la Facultad de Psicología en la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

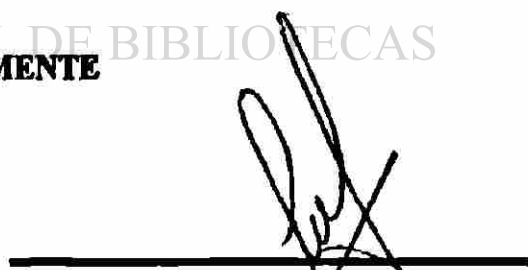
Hago de su conocimiento que he concluido el análisis de cada uno de los puestos que integran su organización y se procedió a diseñar la Descripción de Puestos, por tal motivo entrego a usted los resultados: Índice de puestos, Catálogo de puestos, las Gráficas del Perfil del Puesto, Descripción de Puestos, Conclusiones y Recomendaciones.

Esperando que esta información le sea de gran utilidad para la organización con el objetivo de elevar los índices de productividad, me despido de usted agradeciendo las atenciones y facilidades para la realización de mi proyecto quedo de usted.

ATENTAMENTE



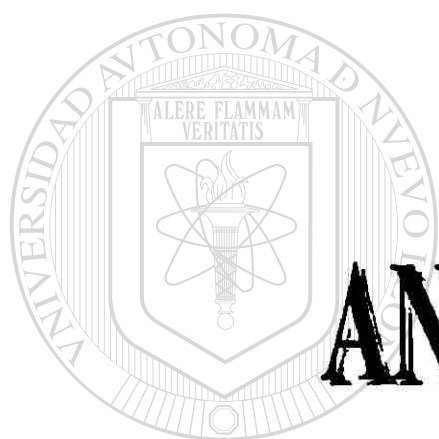
**M.P.L. José Armando Peña Moreno
Director de Proyecto de Campo**



Lic. Leticia Martínez López



Cd. Universitaria, N.L. 7 de Junio de 2005



ANEXO: 2

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

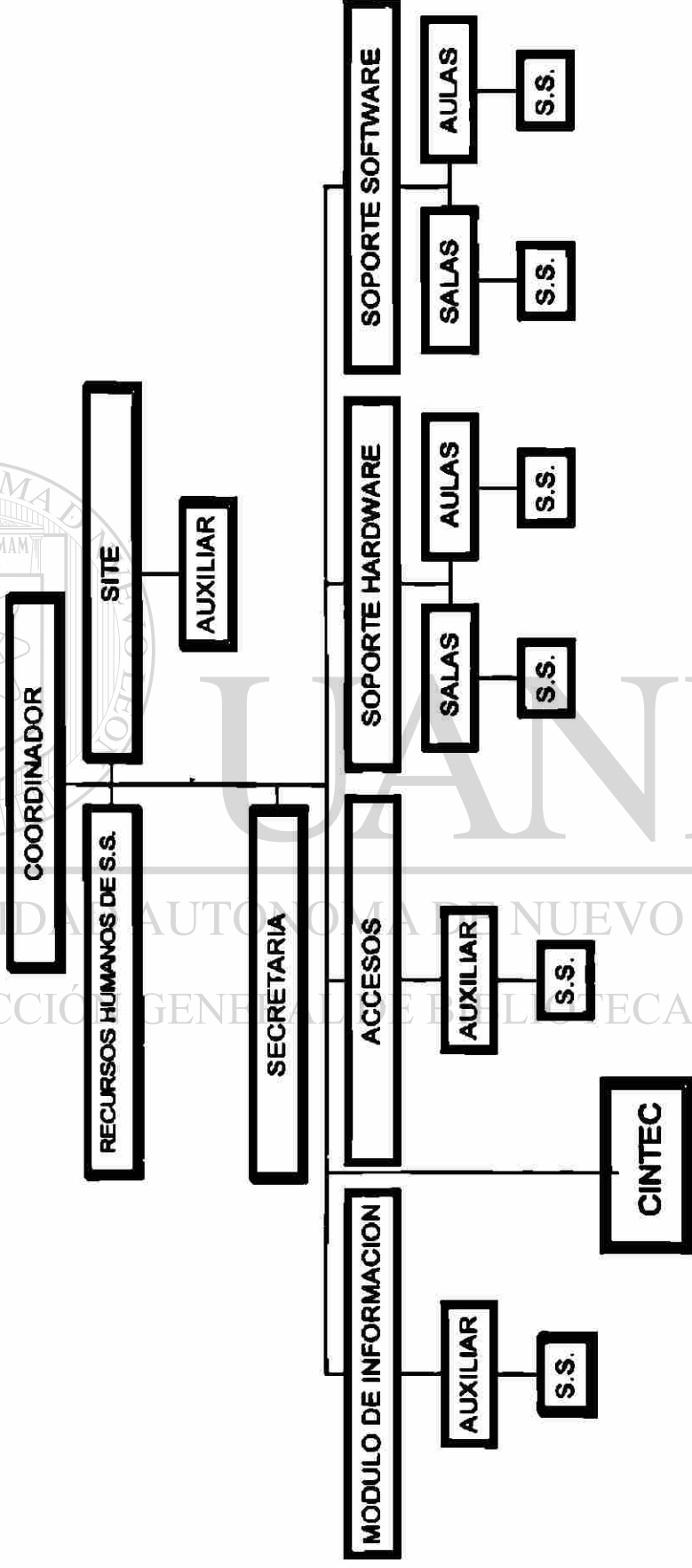
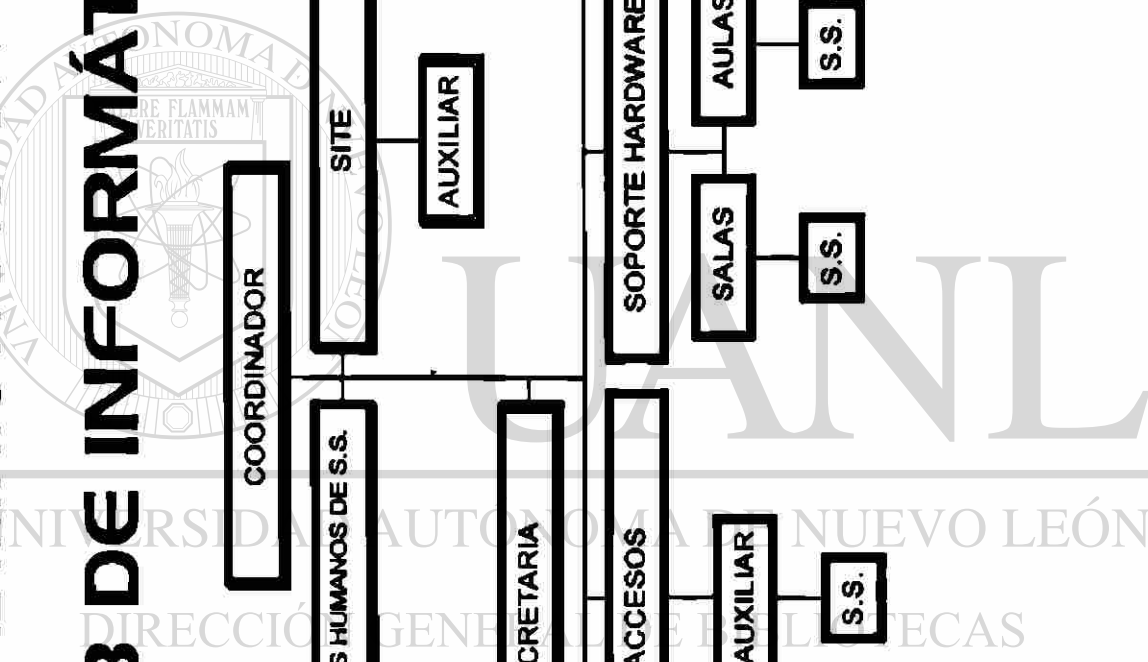
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



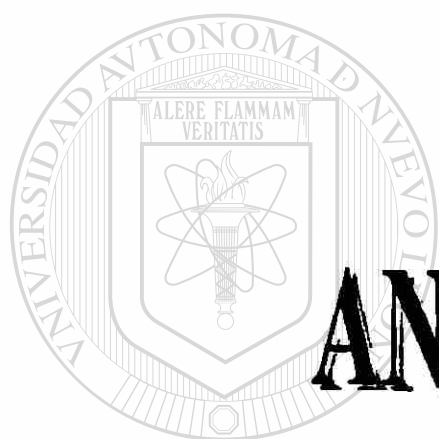


FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



ORGANIGRAMA



ANEXO:3

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



DESCRIPCION DE PUESTO

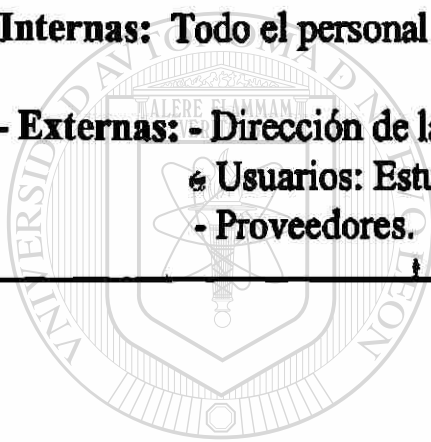
1.- Título del Puesto: Coordinador del Club de Informática	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Club de Informática	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Director de la Facultad de Contaduría Pública y Administración	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. / M.I.A. -Conocimientos y Habilidades: Administración, Manejo de Personal, Desarrollo Tecnológico, etc. -Actitudes Personales: -Iniciativa, Toma de decisiones, Trabajo en Equipo, Comunicación Interpersonal.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Coordinar el establecimiento y funcionamiento del club de informática de manera que satisfaga las necesidades de la Facultad de Contaduría Pública y Administración a corto y largo plazo.	
8.- Funciones Principales: <ul style="list-style-type: none">-Coordinar la utilización de las computadoras.-Dirigir el aspecto técnico de todas las actividades del procesamiento de datos.-Definir y controlar el presupuesto y medios necesarios para el Club de Informática.-Interpretar las necesidades del Club de Informática y dar a conocer el plan de automatización.-Preparar los proyectos con los usuarios vigilando que los trabajos se integren de un modo apropiado y sean justificados y aprobados..-Elaborar estudios para la elección y adquisición de equipo de computo y accesorios.-Sugerir la ampliación o sustitución de las instalaciones existentes.	

- Estandarizar los métodos y establecer las normas de eficacia y costos , asegurandose que el personal las conozca y acepte.
- Conocer los distintos problemas por medio de los subordinados y dar seguimiento para aplicar soluciones rápidas y efectivas.
- Establecer la comunicación entre el personal de la organización y fomentar las buenas relaciones entre ellos.
- Asegurar que los responsables de los servicios a usuarios cumplan de tal manera, que dichos usuarios queden satisfechos.

Relaciones:

9.- Internas: Todo el personal que conforma el Club de Informática

10.- Externas: - Dirección de la Facultad de Contaduría Pública y Administración
 • Usuarios: Estudiantes y Maestros.
 - Proveedores.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN[®]
 DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
 Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
 Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
 Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
 Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable del SITE

2.- Departamento/Área a la que pertenece:
SITE

3.- No. De Ocupantes: 1

4.- Puesto del Jefe Inmediato: Coordinador del Club de Informática

5.-No. de Subordinados:

- Administrativos
- Técnicos
- 1 Auxiliares
- 3 Servicio Social

6.- Perfil del Puesto:

-Escaridad: L.I.A. o Ing. en Sistemas.

-Conocimientos y Habilidades: Redes, sistemas operativos, correo, telefónica e impresión.

-Actitudes Personales:

-Sentido de Urgencia, toma de decisiones, manejo de personal, trato amable y cortés, espíritu de servicio.

7.-Misión:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS
Administrar y mantener la disponibilidad y funcionamiento de los servidores que dan servicio al Club de Informática.

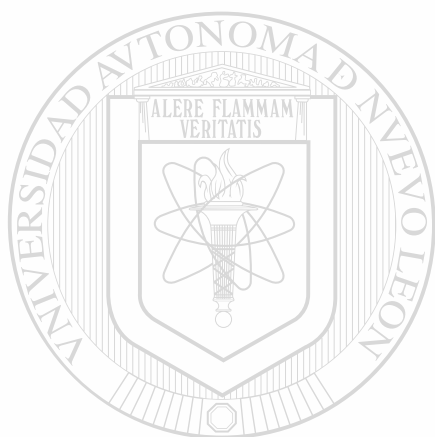
8.- Funciones Principales:

- Mantener comunicados los equipos de computo.
- Investigar y proponer soluciones de redes y comunicación
- Controlar el funcionamiento de la red.
- Analizar y solucionar problemas.
- Implementar medidas de seguridad informática.
- Coordinar la capacitación del personal en materia de informática y técnica.
- Dar seguimiento a los problemas solucionados.
- Elaborar reportes administrativos.
- Establecer y controlar los indicadores de productividad.
- Armonizar el trabajo en equipo..

Relaciones:

9.- Internas: Coordinación del Club de Informática
Todas la áreas del Club de Informática.

10.- Externas: -



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



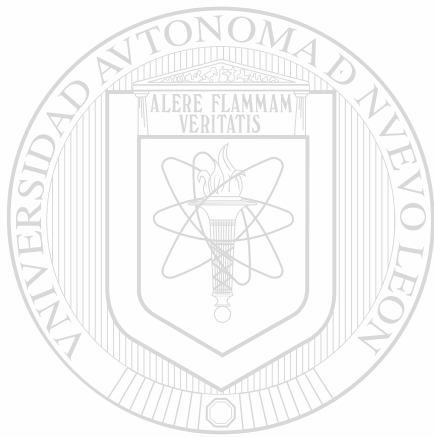
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Secretaria	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Club de Informática	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Coordinador del Club de Informática	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: - Escolaridad: Estudios secretariales y majo de equipo de computo. - Conocimientos y Habilidades: Manejo de equipo y paquetes computacionales - Actitudes Personales: -Actitud de servicio, disposición y comunicación interpersonal, trato amable y cortés
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Apoyar en todas las funciones y necesidades administrativas del Club de Informática.	
8.- Funciones Principales: -Auxiliar en los procesos administrativos del Club de informática. -Controlar las operaciones de mensajería. -Elaborar y recibir pedidod, correspondencia, memorandums, faxes y documentos en general. -Recibir y contestar llamadas telefónicas. Organizar y mantener en optimas condiciones el archivo. -Encargada de la caja chica.	

Relaciones:

**9.- Internas: Coordinación del Club de Informática
Todas la áreas del Club de Informática.**

10.- Externas: -



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración 2018

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión 2018

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable de Recursos Humanos de Servicio Social

2.- Departamento/Área a la que pertenece:
Responsable de Recursos Humanos de Servicio Social

3.- No. De Ocupantes: 1

4.- Puesto del Jefe Inmediato: Coordinador del Club de Informática

5.-No. de Subordinados:

 Administrativos
 Técnicos
 1 Auxiliares
 30 Servicio Social

6.- Perfil del Puesto:

- Escolaridad:** L.I.A. o afin.
- Conocimientos y Habilidades:** Manejo de P.C. , lenguaje de programas, scanner, camara digital, impresoras. Office, windows 97-2000, nero, mantenimiento e instalación de depuración de P.C.
- Actitudes Personales:**
- Manejo de personal, toma de decisiones, espíritu de servicio, trato amable.

7.-Misión:

Reclutamiento, capacitación y liberación del personal de servicio social, así como supervisión de su optimo desempeño en el mismo..

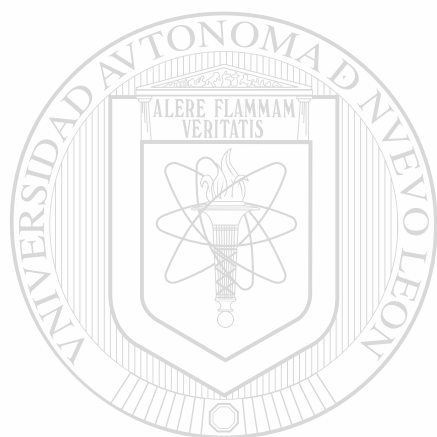
8.- Funciones Principales:

- Supervizar el correcto desempeño durante el servicio social.
- Orientar y ayudar a aclarar dudas de las funciones y tramites en servicio social.
- Ofrecer al prestatario de servicio social una capacitación de acuerdo a sus futuras funciones.
- Elaborar cartas de liberación para aquellos que han cumplido satisfactoriamente su Servicio social.
- Enviar la petición correspondiente al departamento de servicio social de la cantidad requerida de personal de servicio social..

Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática.

10.- Externas: - Servicio Social y Becas



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

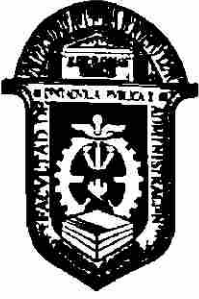
Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De L

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De L

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN
CLUB DE INFORMÁTICA



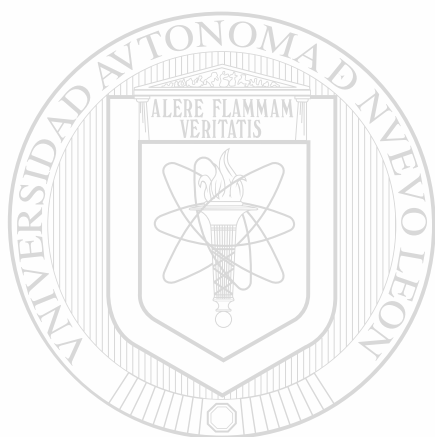
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Auxiliar del SITE	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: SITE	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable del SITE	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afín o estudiante de 6º sem. en adelante. -Conocimientos y Habilidades: Redes, sistemas operativos, correo, telefónica e impresión. -Actitudes Personales: -Sentido de Urgencia, toma de decisiones, manejo de personal, trato amable y cortés, espíritu de servicio.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Auxiliar en todas las actividades del SITE para la disponibilidad y funcionamiento de los servidores que dan servicio al Club de Informática.	
8.- Funciones Principales: <u>Auxiliar, colaborar o coadyuvar en las actividades del SITE</u> -Mantener comunicados los equipos de computo. -Investigar y proponer soluciones de redes y comunicación -Controlar el funcionamiento de la red. -Analizar y solucionar problemas. -Implementar medidas de seguridad informática.. -Dar seguimiento a los problemas solucionados. -Elaborar reportes administrativos. -Armonizar el trabajo en equipo..	

Relaciones:

**9.- Internas: Coordinación del Club de Informática
Todas la áreas del Club de Informática.**

10.- Externas: -



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

**Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.**

**Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA**

Fecha de Revisión _____

**Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.**

**Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA**



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



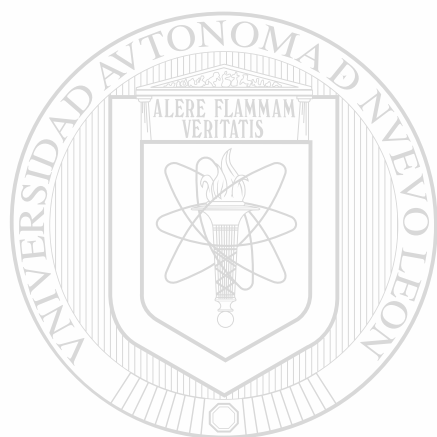
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable del Módulo de Información	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Módulo de Información	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Club de Informática	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input checked="" type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afin -Conocimientos y Habilidades: Manejo de P.C. , lenguaje de programas, scanner, camara digital, impresoras. Office, windows 97-2000, nero, mantenimiento e instalación de depuración de P.C.. -Actitudes Personales: -Espiritu de servicio, comunicación interpersonal, amabilidad y cortesía
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Diseñar y coordinar cursos de informática para la comunidad estudiantil y público en general y proporcionar información sobre los servicios que ofrece el Club de Informática.	
8.- Funciones Principales: <ul style="list-style-type: none"> -Ofrecer información acerca de servicios y cursos en el Club de Informática. -Programar talleres y cursos de acuerdo a lo que la academia solicite. -Buscar expositores para los talleres y los cursos. -Realizar la promoción y difusión de los cursos. -Llevar inscripción de los cursos. -Asignar salas para el curso. -Aplicación de encuestas . -Reporte de ingresos. -Registro de socios. -Realización de manuales- 	

Relaciones:

9.- Internas: Coordinación del Club de Informática
Todas la áreas del Club de Informática.
Imprente de FACPYA
Comunicación e Imagen FACPYA

10.- Externas: - Expositores Independientes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



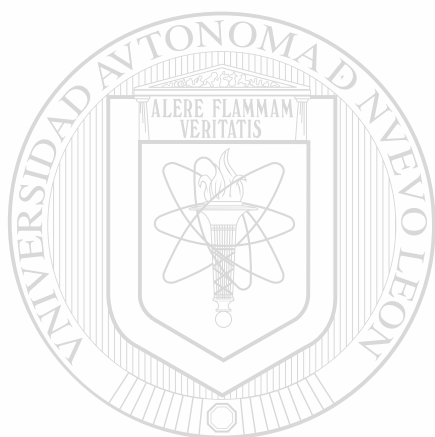
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable del Módulo de Información	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Módulo de Información	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Club de Informática	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input checked="" type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afín -Conocimientos y Habilidades: Manejo de P.C. , lenguaje de programas, scanner, camara digital, impresoras. Office, windows 97-2000, nero, mantenimiento e instalación de depuración de P.C.. -Actitudes Personales: -Espiritu de servicio, comunicación interpersonal, amabilidad y cortesía
7.-Misión: DISECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Diseñar y coordinar cursos de informática para la comunidad estudiantil y público en general y proporcionar información sobre los servicios que ofrece el Club de Informática.	
8.- Funciones Principales: <ul style="list-style-type: none"> -Ofrecer información acerca de servicios y cursos en el Club de Informática. -Programar talleres y cursos de acuerdo a lo que la academia solicite. -Buscar expositores para los talleres y los cursos. -Realizar la promoción y difusión de los cursos. -Llevar inscripción de los cursos. -Asignar salas para el curso. -Aplicación de encuestas . -Reporte de ingresos. -Registro de socios. -Realización de manuales- 	

Relaciones:

9.- Internas: Coordinación del Club de Informática
Todas la áreas del Club de Informática.
Imprenta de FACPYA
Comunicación e Imagen FACPYA

10.- Externas: - Expositores Independientes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración 16/05/2020

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



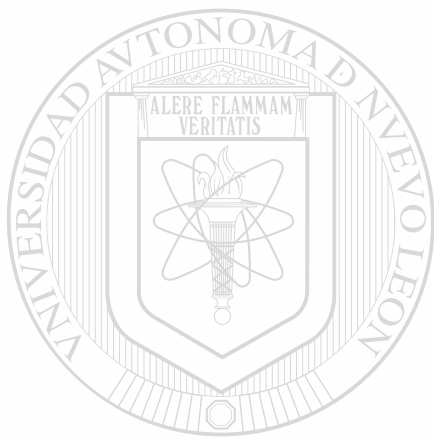
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Auxiliar del Módulo de Información	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Módulo de Información	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable del Módulo de Información	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.L.A. o carrera afín o estudiante de 6° sem. en adelante. -Conocimientos y Habilidades: Manejo de P.C., lenguaje de programas, scanner, cámara digital, impresoras. Office, windows97-2000, nero, mantenimiento e instalación de depuración de P.C.. -Actitudes Personales: -Espíritu de servicio, comunicación interpersonal, amabilidad y cortesía
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Auxiliar en todas las actividades del Módulo de Información para el logro de un eficiente servicio.	
8.- Funciones Principales: <u>Auxiliar, colaborar y coadyuvar en las actividades del Módulo de Información</u> <ul style="list-style-type: none"> -Ofrecer información acerca de servicios y cursos en el Club de Informática. -Programar talleres y cursos de acuerdo a lo que la academia solicite. -Buscar expositores para los talleres y los cursos. -Realizar la promoción y difusión de los cursos. -Llevar inscripción de los cursos. -Asignar salas para el curso. -Aplicación de encuestas . -Reporte de ingresos. -Registro de socios. -Realización de manuales- 	

Relaciones:

9.- Internas: Coordinación del Club de Informática
Todas la áreas del Club de Informática.

10.- Externas: - Expositores Independientes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



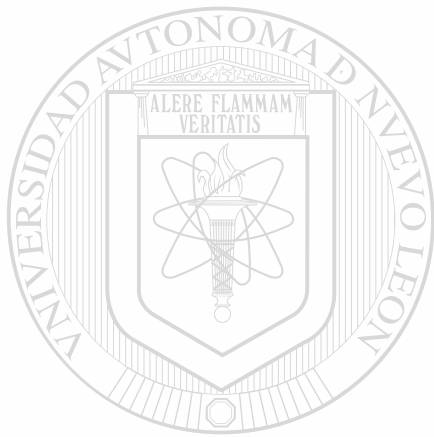
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable de Accesos	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Accesos	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Coordinador del Club de Informática	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input checked="" type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afín -Conocimientos y Habilidades: Manejo de equipo computacional, microsoft office, manejo de impresoras, manejo del sistema de accesos. -Actitudes Personales: -Trabajo en equipo, tener buen trato con las personas, de servicio social y usuarios.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Ofrecer un buen servicio en la renta de equipo computacional a los alumnos de FACPYA y a la comunidad en general.	
8.- Funciones Principales: -Proporcionar el fondo de caja, en las mesas de control y módulo de información. -Realizar el corte correspondiente del turno matutino. -Realizar un reporte diario de ingresos -Realizar un reporte concentrado para el depósito de efectivo y entregarlo a tesorería de FACPYA. -Tesorería me entrega un recibo por la cantidad depositada y se anexa al reporte que se entrega a la secretaria del Club de Informática.	

Relaciones:

**9.- Internas: Recursos Humanos del Club de Informática
Tesorería de FACPYA**

10.- Externas: - Usuarios



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



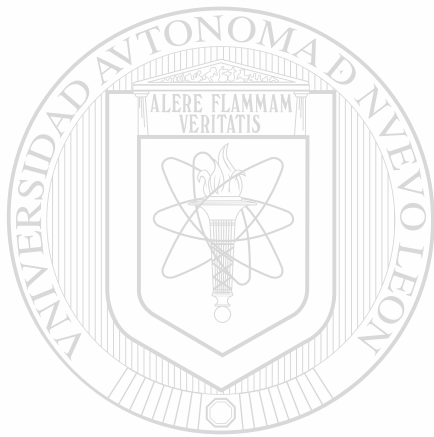
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Auxiliar de Accesos	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Accesos	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable de Accesos	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afin o estudiante de 6° sem. En adelante -Conocimientos y Habilidades: Manejo de equipo computacional, microsoft office, manejo de impresoras, manejo del sistema de accesos. -Actitudes Personales: -Trabajo en equipo, tener buen trato con las personas, de servicio social y usuarios.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Auxiliar en todas las actividades del área de accesos para el logro de un eficiente servicio	
8.- Funciones Principales: <u>Auxiliar, colaborar y coadyuvar en las actividades de accesos.</u> -Proporcionar el fondo de caja, en las mesas de control y módulo de información. -Realizar el corte correspondiente del turno matutino. -Realizar un reporte diario de ingresos -Realizar un reporte concentrado para el depósito de efectivo y entregarlo a tesorería de FACPYA. -Tesorería me entrega un recibo por la cantidad depositada y se anexa al reporte que se entrega a la secretaria del Club de Informática.	

Relaciones:

**9.- Internas: Recursos Humanos del Club de Informática
Tesorería de FACPYA**

10.- Externas: - Usuarios



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



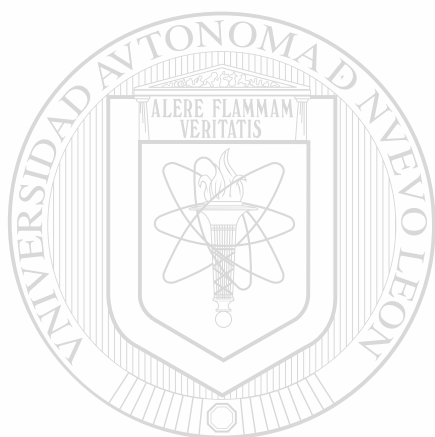
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable del CINTEC	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: CINTEC	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Coordinador del Club de Informática	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: Lic. En Diseño Gráfico o Diseño Industrial -Conocimientos y Habilidades: Creatividad para desarrollar proyectos gráficos, manejo de programas de diseño gráfico y multimedia, innovación -Actitudes Personales: -Actitud positiva y de servicio, facilidad de palabra y negociación, iniciativa, creatividad y toma de decisiones
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Diseñar gráficos para imagen de los eventos institucionales de la Facultad de Contaduría Pública y Administración y servicios solicitados por los usuarios del Club de Informática.	
8.- Funciones Principales: -Atender las necesidades de diseño gráfico de la Facultad de Contaduría Pública y Administración y a los usuarios del Club de Informática. -Mantener en optimas condiciones el equipo de computo utilizado -Calendarizar y realizar los proyectos de diseño de los departamentos y usuarios, para que el trabajo sea entregado en tiempo y forma.	

Relaciones:

9.- Internas: Coordinación del Club de Informática
Dirección y Departamentos de FACPYA

10.- Externas: - Usuarios



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración Pr

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De L.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De L.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



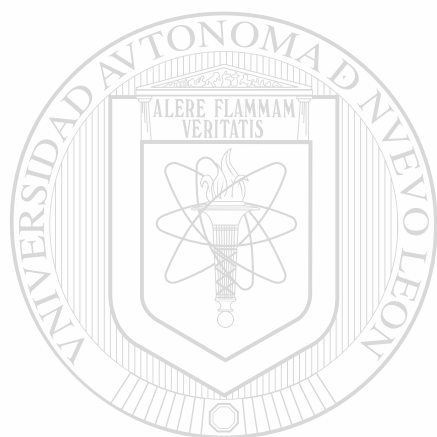
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable de Soporte Hardware	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Soporte Hardware	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Coordinador del Club de Informática	
5.-No. de Subordinados: ___ Administrativos 2_ Técnicos ___ Auxiliares ___ Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afín -Conocimientos y Habilidades: Hardwarw y Teleprocesos -Actitudes Personales: -Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Mantenimiento preventivo y correctivo para el eficiente funcionamiento de los equipos de computo en salas del Club de Informatica y aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.	
8.- Funciones Principales: -Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo en salas del Club de Informatica y aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. -Recibir y atender reportes de las fallas del equipo de computo y cañones. -Establecer prioridades de servicio. -Controlar inventario de equipo y accesorios. -Elaborar pedidos de materia prima. (Diskettes, cintas, tonners, cartuchos, cables, etc.). -Hacer instalaciones de Hardware -Dar seguimiento al buen rendimiento del equipo. -Detección de fallas. -Investigar y probar nuevos productos.	

Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática
Prefectura
Servicios Generales

10.- Externas: .



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN
CLUB DE INFORMÁTICA**



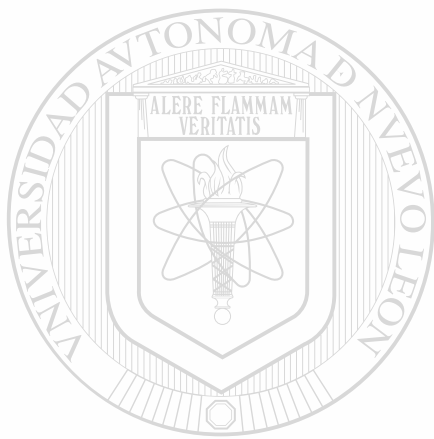
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Mantenimiento de Salas	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Soporte Hardware	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable de Soporte Hardware	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afin o Técnico en sistemas., electrónica -Conocimientos y Habilidades: Hardwarw, ensamblaje, soldadura, e instalación y software. -Actitudes Personales: -Responsabilidad, detección de fallas y espíritu de servicio
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Mantenimiento preventivo y correctivo para el eficiente funcionamiento de los equipos de computo en salas del Club de Informatica	
8.- Funciones Principales: -Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo en salas del Club de Informatica. -Recibir y atender reportes de las fallas del equipo de computo y cañones. -Establecer prioridades de servicio. -Controlar inventario de equipo y accesorios. -Elaborar pedidos de materia prima. (Diskettes, cintas, tonners, cartuchos, cables, etc.). -Hacer instalaciones de Hardware -Dar seguimiento al buen rendimiento del equipo. -Detección de fallas. -Investigar y probar nuevos productos.	

Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática

10.- Externas: - Usuarios y proveedores.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

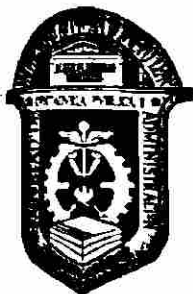
Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN
CLUB DE INFORMÁTICA**



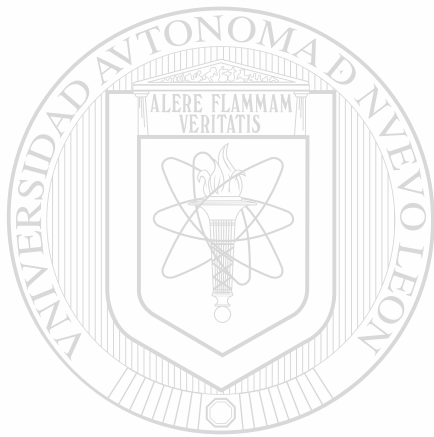
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Mantenimiento Aulas	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Soporte Hardware	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable de Soporte Hardware	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: - Escolaridad: L.I.A. o carrera afin, tecnico en sistemas, electrónica. - Conocimientos y Habilidades: Hardwarw y software, ensambleje, soldadura e instalación - Actitudes Personales: -Responsabilidad, detección de fallas, espíritu de servicio.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Mantenimiento preventivo y correctivo para el eficiente funcionamiento de los equipos de computo en las aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.	
8.- Funciones Principales: -Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo y cañones en las aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. -Recibir y atender reportes de las fallas del equipo de computo y cañones. -Establecer prioridades de servicio. -Controlar inventario de equipo y accesorios. -Elaborar pedidos de materia prima. (Diskettes, cintas, tonners, cartuchos, cables, etc.). -Hacer instalaciones de Hardware -Dar seguimiento al buen rendimiento del equipo. -Detección de fallas. -Investigar y probar nuevos productos.	

Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática
Prefectura
Servicios Generales

10.- Externas:



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN
CLUB DE INFORMÁTICA**



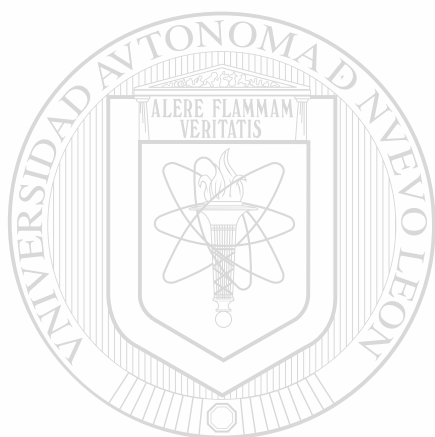
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Responsable de Soporte Software	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Soporte Software	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Coordinador del Club de Informática	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input checked="" type="checkbox"/> 2 Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afin -Conocimientos y Habilidades: Hardwarw y Teleprocesos, sistemas operativos, armar, desarmar e intalar programas -Actitudes Personales: -Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Mantenimiento preventivo y correctivo para el eficiente funcionamiento de los equipos de computo en salas del Club de Informatica y aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, en lo que corresponde a software	
8.- Funciones Principales: -Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo en salas del Club de Informatica y aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.en software -Recibir y atender reportes de las fallas del equipo de computo y cañones. -Establecer prioridades de servicio. -Instalación de software -Vacunación de antivirus -Configuración de softweare -Verificar su correcto funcionamiento -Detección de fallas -hacer reprte a áreas correspondientes	

Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática
Prefectura
Servicios Generales

10.- Externas: .Usuarios y proveedores.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

CLUB DE INFORMÁTICA



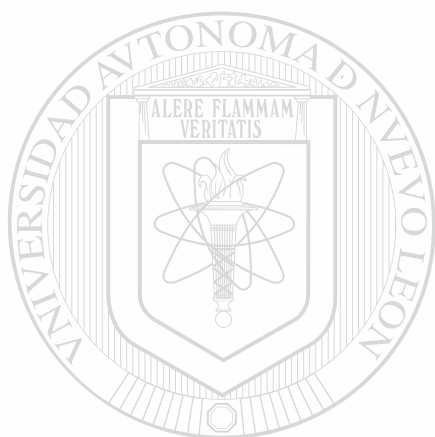
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Mantenimiento de salas	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Soporte Software	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable de Software	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afín -Conocimientos y Habilidades: Hardwarw y Teleprocesos, sistemas operativos, armar, desarmar e intalar programas -Actitudes Personales: -Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Mantenimiento preventivo y correctivo para el eficiente funcionamiento de los equipos de computo en salas del Club de Informatica en lo que corresponde a software	
8.- Funciones Principales: -Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo en salas del Club de Informatica .en software -Recibir y atender reportes de las fallas del equipo de computo y cañones. -Establecer prioridades de servicio. -Instalación de software -Vacunación de antivirus -Configuración de softweare -Verificar su correcto funcionamiento -Detección de fallas -hacer reptre a áreas correspondientes	

Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática

10.- Externas: .Usuarios y proveedores.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

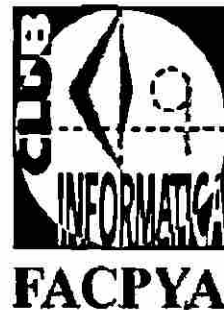
Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN
CLUB DE INFORMÁTICA**



DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Mantenimiento Aulas	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Soporte Software	3.- No. De Ocupantes: 1
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable Sopрте Software	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: -Escolaridad: L.I.A. o carrera afin -Conocimientos y Habilidades: Hardwarw y Teleprocesos, sistemas operativos, armar, desarmar e intalar programas -Actitudes Personales: -Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espiritu de servicio y sentido de urgencia.
7.-Misión: Mantenimiento preventivo y correctivo para el eficiente funcionamiento de los equipos de computo de las aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, en lo que corresponde a software	
8.- Funciones Principales: -Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo de las aulas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.en software -Recibir y atender reportes de las fallas del equipo de computo y cañones. -Establecer prioridades de servicio. -Instalación de software -Vacunación de antivirus -Configuración de softweare -Verificar su correcto funcionamiento -Detección de fallas -hacer reprte a áreas correspondientes	

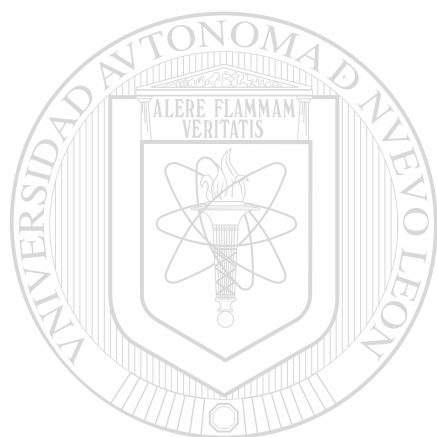
Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática

Prefectura

Servicios Generales

10.- Externas: .Usuarios y proveedores.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

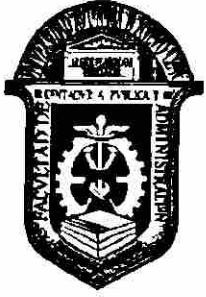
Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN
CLUB DE INFORMÁTICA**



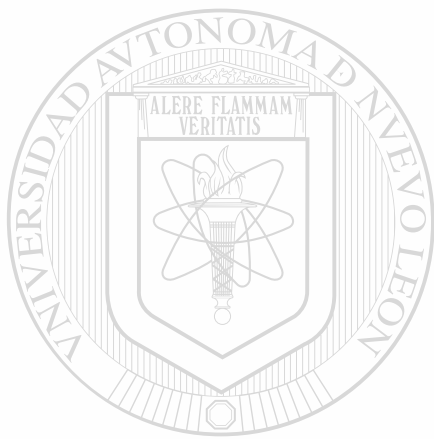
DESCRIPCION DE PUESTO

1.- Título del Puesto: Servicio Social o Practicantes	
2.- Departamento/Área a la que pertenece: Soporte Software	3.- No. De Ocupantes: 30
4.- Puesto del Jefe Inmediato: Responsable del área correspondiente	
5.-No. de Subordinados: <input type="checkbox"/> Administrativos <input type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Auxiliares <input type="checkbox"/> Servicio Social	6.- Perfil del Puesto: - Escolaridad: Estudiantes de Licenciatura de la U.A.N.L. - Conocimientos y Habilidades: - Actitudes Personales: -Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, espíritu de servicio y sentido de urgencia.
7.-Misión: DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Auxiliar en las actividades del Club de informática	
8.- Funciones Principales: El personal de Servicio Social o Practicantes son un gran soporte a las actividades del Club de Informática de la facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, brindan apoyo para el eficiente funcionamiento y prestación de servicios a los usuarios, realizando las tareas asignadas por el responsable del área en la cual participan, bajo los lineamientos y estatutos del Reglamento de Servicio Social y Becas de la U.A.N.L.	

Relaciones:

9.- Internas: Todas la áreas del Club de Informática

10.- Externas: .Usuarios .



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Fecha de Elaboración _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA

Fecha de Revisión _____

Lic. Juan Enrique Saldaña Pérez
Coordinador del C. De I.

Lic. María Elvira Cantú González
Jefe de Recursos Humanos de FACPYA



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



