



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Licenciatura: Administración Educativa

**“LA PLANEACIÓN EN EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE
EXAMENES QUE DESARROLLA EL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA EN EL
DISTRITO FEDERAL”**

TESINA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

PRESENTA

Ana Isabel Quezada Domínguez.

DIRECTORA DE TESINA: PROFESORA MARIA ELENA BECERRIL PALMA

MEXICO, D.F.,

FEBRERO DEL 2006

“CADA UNO DE NOSOTROS ESTA AQUÍ PARA DESCUBRIR Y ANDAR SU PROPIO CAMINO, Y JAMAS SEREMOS FELICES SI SEGUIMOS EL DE OTROS.

POR ESO TRAZA EL TUYO CON GRAN ESPERANZA, FE, ALEGRIA Y AMOR”

ADIOS

Por darme la oportunidad de estar aquí y en su regalo de vida permitirme entenderlo para que guíe mi vida.

A MIS PADRES

Por la confianza y apoyo que he recibido de ustedes, por que en los momentos más difíciles me dieron su aliento y me esforzaron a seguir adelante en mi anhelo de encontrar mi camino en la vida.

Por su amor gracias.

Por ser mis padres, mi amor por siempre.

Por ser mis guías, mi más profundo agradecimiento.

Por ser mis amigos, mi admiración y respeto.

A MIS HERMANAS

Por el gran cariño que siempre me han dado, y por su apoyo que me ha servido para seguir adelante.

A MIS AMIGAS

Por los momentos buenos y malos que compartimos, por su apoyo y comprensión. Gracias por su amistad

Mi más sincero y especial agradecimiento:

A la Universidad Pedagógica Nacional

Por fomentar en mi el espíritu del compromiso y dedicación hacia la preparación académica y personal con la cual podemos contribuir a construir una mejor nación.

A mis maestros

Gracias por ser la luz guiadora y encauzadora en nuestro camino profesional, estando cerca en momentos difíciles y siempre dispuestos a compartir y transmitirnos sus conocimientos y experiencias

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

LA ADMINISTRACIÓN Y LA PLANEACIÓN

	Pág.
1.1 Fundamentos de la administración	1
1.2 El Proceso Administrativo	5
1.3 Planeación	8
1.3.1 Naturaleza de la Planeación	10
1.3.2 Importancia de la Planeación	10
1.3.3 Principios de la Planeación	11
1.3.4 Tipología de la Planeación	13
1.3.5 Etapas de la planeación	14
1.4 Organización	27
1.4.1 Principios de la Organización	27
1.4.2 Tipos de Organización.....	28
1.4.3 El Proceso de la Organizació.....	29
1.5 Orígenes de la Planeación en México	30
1.6 La Planeación en el Subsistema de Preparatoria Abierta	33

CAPITULO II

EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA EN MÉXICO, Y CARACTERÍSTICAS DEL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA

2.1 Antecedentes de las Educación Abierta y a Distancia en México	36
2.1.1 Instituciones que ofrecen la modalidad Abierta en el Nivel Medio Superior	38

2.2 Educación Media Superior	42
2.3 Características del Subsistema de Preparatoria Abierta	44
2.3.1 Marco Jurídico	44
2.3.2 Estructura Orgánica del Subsistema de Preparatoria Abierta	48
2.3.3 Modelo Educativo	55
2.3.4 Procedimientos	56

CAPITULO 3

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXÁMENES EN EL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA EN EL DISTRITO FEDERAL

3.1 El Proceso de la Organización y Aplicación de Exámenes	62
3.1.1 Áreas que participan en la Organización y Aplicación de Exámenes.....	62
3.1.2 Lineamientos para la Aplicación de Exámenes	64
3.1.3 Personajes que participan en la Aplicación de Exámenes.....	65
3.1.4 Desarrollo de la Aplicación de Exámenes (antes, durante y después)	
.....	76
3.1.5 Sanciones que se aplican a los participantes en la aplicación de exámenes	78

CAPITULO 4

DETECCIÓN DE PROBLEMAS Y PROPUESTA DE ACCIÓN QUE FORTALEZCAN EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXÁMENES

.....	81
CONCLUSIONES.....	90
BIBLIOGRAFÍA	92

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se desarrolla el tema de la planeación siendo esta una de las primeras etapas de la administración, mediante la cual se determinan los resultados, metas y objetivos que se pretenden alcanzar en una organización, así mismo las condiciones futuras y elementos necesarios para que funcione correctamente.

La necesidad de planeación se da para prever que no se den resultados desastrosos en una organización por lo que implica la toma de decisiones, razón por la cual es importante que se lleve a cabo ésta en toda organización para el logro de sus objetivos. Partiendo de esto, el objeto de estudio del presente trabajo se enfoca en el Proceso de Organización y Aplicación de Exámenes del Subsistema de Preparatoria Abierta en el Distrito Federal.

El Subsistema de Preparatoria Abierta se crea como un modelo académico de servicios educativos de nivel medio superior en la modalidad no escolarizada con el objetivo de brindar una alternativa de acceso a nivel bachillerato a un determinado sector de la población, preferentemente adultos ya incorporados al sector productivo.

Este panorama ha cambiado, hoy en día ingresan aspirantes al Subsistema de Preparatoria Abierta como una opción más para realizar sus estudios de nivel medio superior.

De esta manera uno de los procesos importantes que se dan en el subsistema de Preparatoria Abierta es la Aplicación de Exámenes mediante el cual el administrador educativo con su formación académica contribuirá a mejorar dicho proceso, proponiendo estrategias de acción, como implementar un programa de capacitación.

En el primer capítulo se aborda la administración y la planeación. La planeación es una de las primeras etapas de la administración, así mismo se hace mención de sus características, importancia, fases, tipología etc., ya que sin la planeación no se pueden lograr los objetivos que persigue; mismo se menciona cómo se origino la planeación en México y como se lleva a cabo en el Subsistema de Preparatoria Abierta.

El Subsistema de Preparatoria Abierta como ya se mencionó anteriormente es un modelo de educación que se les ofrece a las personas que no pueden estudiar en el sistema escolarizado. Por lo tanto se marcan antecedentes de la Educación Abierta en México, instituciones que ofrecen la Educación Abierta; siendo una de ellas la Preparatoria Abierta (características, modelo educativo etc.), estos son algunos de los temas que se desarrollan en el capítulo 2.

Uno de los procesos que se da en el Subsistema de Preparatoria Abierta es la Organización y Aplicación de Exámenes que es el tema que se aborda en el capítulo 3, mencionando como se lleva acabo dicho proceso.

En experiencia adquirida durante las observaciones de las diferentes sedes de Aplicación de Exámenes se detectaron problemas por lo cual se dan propuestas de acción para mejorar el proceso de la Aplicación de Exámenes que se menciona en el capítulo 4. Finalmente se plantean las conclusiones y se muestra la bibliografía comentada.

CAPITULO 1 LA ADMINISTRACIÓN Y LA PLANEACIÓN

La administración es una herramienta importante mediante la cual las organizaciones se apoyan para el logro de sus objetivos.

En el presente capítulo se realiza un estudio introductorio de la administración (surgimiento, importancia, aportaciones de varios autores, etc.). Aunado a esto el objeto de estudio se enfoca a la primera etapa del proceso administrativo que es la planeación considerándose una de las más importantes, porque define la forma de cómo operara una organización, así como también definirá los objetivos que persigue.

1.1 FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN

La función administrativa ha existido desde que el hombre apareció y empezaba alcanzar sus metas deseadas, dándose primero en la familia y después en pequeñas comunidades; por lo que es importante señalar que la administración es un factor determinante en la vida de las actividades de la sociedad, así como también personales y enfocada a grupos sociales.

De esta manera se ha caracterizado a la administración como una actividad fundamental en las organizaciones que aseguren la coordinación de los esfuerzos humanos individuales para cumplir las metas deseadas en grupo.

La administración comprende lo siguiente de acuerdo a Merrill:¹

- Coordina los esfuerzos humanos, materiales y financieros para lograr sus objetivos deseados.
- Desarrolla un ambiente de armonía y participación dentro de las organizaciones, en el que el individuo alcance sus objetivos individuales como colectivos.
- Desempeña funciones específicas como: planear, determinar los objetivos, asignar recursos, delegar funciones y controlar.

Por lo tanto la administración es necesaria en las organizaciones, siendo una herramienta de apoyo que conduce a la organización a concluir su objetivo de tal manera que todos los que participen salgan beneficiados.

¹ HARWOOD F., Merrill. *Clásicos de la administración*. p.43.

Aunado a esto se ha distinguido que la administración es de vital importancia para alcanzar los objetivos de las organizaciones; mantener el equilibrio entre las metas, objetivos y los conflictos que se den dentro de las organizaciones; por ultimo medir el desempeño de las organizaciones mediante una eficiencia entendiéndola como “ la habilidad para que se hagan las cosas de manera correcta”² es decir, lograr los fines con la menor cantidad de recursos y efectividad comprendiéndola como “ la habilidad para hacer que las cosas se logren”³ refiriéndose a la elección de los objetivos más apropiados y métodos adecuados para alcanzarlos.

La evolución de la administración se dio a través de varias etapas de las cuales la más importante fue en el siglo XVIII por ser la época que se dieron demasiadas aportaciones a la administración de varios pensadores entre ellos destacando los siguientes:

AUTOR	APORTACIONES A LA ADMINISTRACIÓN
<p>Henry Fayol Es fundador de la teoría Clásica, nació en Constantinopla y murió en Paris. Es conocido como el padre de la administración Moderna.</p>	<p>Funciones de la empresa: “ Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa. Funciones comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio. Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales. Funciones de seguridad, relacionadas con la protección y preservación de los bienes y de las personas. Funciones contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas. Funciones administrativas, se relaciona con las otras cinco funciones donde las coordina”.⁴</p>

² MEGGINSON, LEON. *Administración Conceptos y Aplicaciones*. p.13.

³ Ibid.,p.14.

⁴ IDALBERTO, Chiavenato. *Teoria General de la Administración*. P.79

AUTOR	APORTACIONES A LA ADMINISTRACIÓN
<p>FEDERIK W. TAYLOR</p> <p>Era ingeniero en Filadelfia, trabajo en varias empresas y observo deficiencias como por ejemplo: no había un concepto claro de las responsabilidades obrero-patronales etc, por lo que surgió su preocupación y emplea el método científico.</p> <p>Es reconocido por el padre de la Administración Científica.</p>	<p>Principios que sirven de base al enfoque científico de la administración</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Reemplazar reglas empíricas por la ciencia b) Crear armonía y no discordia en las acciones de grupo c) Lograr la cooperación entre los seres humanos y no un individualismo d) Trabajar para reducir el máximo rendimiento e) Desarrollar a todos los trabajadores al máximo de sus capacidades para su propio beneficio y para el de la compañía <p>Fines de la administración científica</p> <p>A) "Asegurar al empleado no sólo el empleo y la operación continua a través del correcto sondeo del mercado, sino también asegurarle, a través de las operaciones planificadas y balanceadas, una oportunidad de ganancias mientras este incluido en la nómina.</p> <p>B) Hacer posible un nivel de vida más alto para los trabajadores como resultado de mejores ingresos.</p> <p>C) Desarrollar confianza y respeto así mismo entre los trabajadores a través de la oportunidad brindada por la comprensión de su propio trabajo específicamente y de los planes y métodos de trabajo de manera general.</p> <p>D) Desarrollar la autorrealización de los trabajadores por medio de incentivos"⁵</p>
<p>TERRY GEORGE</p>	<p>Características de la administración basada en su obra Principios de la Administración:</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Administración sigue un propósito. Una condición de la administración es un objetivo, sea este implícito o enunciado específicamente. B) Es un medio para ejercer impacto en la vida humana. Es decir, la administración influye en el medio ambiente. C) Esta asociada generalmente en todos los esfuerzos de un grupo, es decir todo organismo logra sus objetivos fácilmente por medio de un grupo de personas y no por una sola. D) Es una actividad no una persona o grupo de ellas. La administración no es gente, es una actividad; las personas que administran pueden ser designadas como Directores, Gerentes de Áreas etc. E) La efectividad administrativa requiere el uso de ciertos conocimientos, aptitudes y práctica. La habilidad técnica es importante para cumplir con un trabajo asignado. F) La administración es intangible. Su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos. G) Los que la practican no son necesariamente los propietarios; es decir, administrador y propietario no son sinónimos.⁶

La administración se aplica en todo tipo de organización requiriendo de un conocimiento previo para identificar que tipo de instrumentos y métodos se utilizaran para aplicarlos a una realidad administrativa, para lograr sus objetivos deseados. Como también la administración es una ciencia porque primero se debe de estudiar a la organización para conocer sus funcionamientos y proponer alternativas estratégicas para su funcionamiento. Así mismo de un personal capacitado para

⁵ *ibid.*, p.92

⁶ RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín. *Introducción a la Administración*. p.9.

ejercer cierta función que se le asigne, de tal manera que se sienta familiarizado con su tarea que desarrolle.

Partiendo de ahí, diversos autores comenzaron a escribir sobre la administración, por lo que unos definieron a la administración como:

- Stoner nos menciona “La administración es un proceso de organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para poder alcanzar las metas establecidas.”⁷
- Harold Koontz define a la administración como un proceso generándose en un ambiente en el que los individuos trabajen armónicamente y en equipo para lograr un eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos.⁸
- Kootz O´donnell nos menciona “ La administración es la dirección de un organismo social y su efectividad para alcanzar sus objetivos fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”⁹
- Fernández Mc Gregor menciona: a la administración como una ciencia involucrada en la sociedad que persigue los objetivos de una institución por medio de una estructura formal y recursos humanos.¹⁰
- Agustín Reyes Ponce menciona: El conjunto de sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.
- George R. Terry afirma la administración es un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar para alcanzar los objetivos deseados mediante la participación del recurso humano como también materiales y financieros.¹¹

Señalando todas estas definiciones podemos deducir que la administración es saber dirigir, organizar y controlar una organización para que logre sus objetivos deseados con eficiencia y eficacia, a través de los recursos humanos, materiales y financieros.

Ante esto se ha caracterizado a la administración que pasa por diferentes procesos ó etapas para lograr su objetivo deseado, en el cuál se analizaran en el siguiente tema.

⁷JAMES, Stoner. *Administración*. p.3.

⁸ La definición es interpretada después de leer el libro de administración por este mismo autor.

⁹ O´DONELL, y Koontz. *Curso de Administración moderna*. pg. 75 y 76.

¹⁰ La definición es interpretada después de leer el Proceso Administrativo de Fernández Arena

¹¹ GEORGE, R. Terry. *Principios de la Administración*. p.16.

1.2 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

La administración se ha representado como una sucesión de acciones que comprende una serie de actividades, denominándole proceso administrativo, que se compone de una serie de fases sucesivas que se constituyen en un conjunto de actividades tanto individuales como colectivas.

Para tener una concepción más clara de lo que es el proceso administrativo a continuación se presentaran algunas definiciones por diversos autores:

- Münch G. y García M. lo definen como “ Un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se hace efectiva la administración, misma que se interrelacionan y forman un proceso integral.”¹²
- Stoner lo define como una serie de partes separadas o funciones que constituyen un proceso integral.
- Terry Franklin lo define como: “las funciones fundamentales y los medios por los cuales administra la gente.”¹³

De tal manera que el proceso administrativo se ha visto de diferente manera por diversos autores, en el que lo agrupan de 4 a 7 funciones universales, por lo que el proceso se da en cualquier organismo aunque se lleve acabo de distinta forma.

La administración se ha caracterizado por ser un proceso dinámico y evolutivo que está inmerso e influye continuamente en las condiciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas, el cual hace uso de ellas para lograr de forma satisfactoria los objetivos que persigue. Por lo tanto se compone de tres factores fundamentales: el recurso humano, siendo uno de los elementos básicos de toda administración; factor estructural compuesto por toda la infraestructura por ejemplo el edificio; recurso económico, entendiéndose los recursos materiales requeridos para el buen funcionamiento adecuado de la administración.

Estos tres tipos de factores deben combinarse armoniosamente en toda administración, por medio de la coordinación y el control que dependerá del buen o mal funcionamiento de la administración.

¹² Ibid., p.20

¹³ Idem.

Para este objeto de estudio se retomará a los autores Koontz y O'Donnell quienes han trabajado en diferentes ámbitos administrativos, publicado libros y han ganado premios por sus contribuciones al pensamiento administrativo que se han considerado buenos.

Tabla 1.1. Diversos criterios de las etapas del proceso administrativo

AUTOR	ETAPAS				
Henry Fayol	Previsión	Organización	Comando	Coordinación	Control
Willian Newman	Planeación	Organización	Dirección	Control	
José Antonio Fernández Arena	Planeación	Implementación			Control
Agustín Reyes Ponce	Previsión	Planeación	Organización Integración	Dirección	Control
Koontz y O'Donnell	Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control
George R. Terry	Planeación	Organización	Ejecución		Control

FUENTE.- Münch, Galindo. *Fundamentos de la Administración*. p.20

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Planeación

Siendo una de las primeras etapas del proceso administrativo, nos permite tomar decisiones para establecer anticipadamente, objetivos, políticas, programas, reglas, procedimientos, presupuesto y pronóstico, en un organismo social, de acuerdo con las siguientes preguntas: ¿Que se quiere hacer?, ¿Cómo se va hacer?, ¿Quién lo hará?, en el cual la planeación se proyectara en una visión hacia futuro y basada en un “plan lógico que sirve de base a las siguientes funciones del proceso administrativo: organización, integración, dirección y control”.¹⁴

Agustín Reyes Ponce en su obra *Administración Moderna*, define la planeación como determinación del curso concreto de acción que habrá de seguirse, fijando los principios que habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias, para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempos, unidades, etc.

¹⁴ BARAJAS Medina, Jorge. *Introducción a la Administración*. p.73

Rescatando lo importante del autor antes mencionado se concluye que la planeación es planificar anticipadamente las acciones a realizar, mediante la fijación de objetivos a perseguir, políticas etc., determinando en un tiempo.

Organización

“La palabra organización, Reyes Ponce en su obra Administración de Empresas la define; griego “órgano” que significa instrumento”, en el cual esta compuesto por partes y funciones diversas.

Por lo tanto la organización es aquella que implica establecer una estructura de los papeles que deben desempeñar las personas en una organización, (empresa, institución), asignando las tareas necesarias para cumplir con las metas, así mismo, asignando funciones de: responsabilidad, autoridad, jerarquía, además estableciendo relaciones de coordinación.

Así mismo la estructura debe de ser estructura formal para permitir que los integrantes colaboren eficazmente y eficientemente en el logro de objetivos.

Integración

Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos, considerando necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social y lograr sus objetivos.

Recursos Financieros: son “aquellos que se obtienen mediante la emisión de acciones, obligaciones, créditos de proveedores, reinversión de utilidades”.¹⁵

Recursos Materiales: “quedan comprendidos por; terrenos, locales, edificios, instalaciones, maquinaria, equipo de herramientas, mobiliarios, materias, etc.”¹⁶

Recursos Técnicos: “quedan comprendidos por sistemas, métodos, procedimientos fórmulas, patentes, instrucciones, etc.”¹⁷

Recursos Humanos: Es el conjunto de personas con que cuenta un organismo social, constituyendo ciertas características como; conocimientos, habilidades etc.

¹⁵ FERNANDO Arias, Galicia. *Administración de Recursos Humanos*. p. 22.

¹⁶ Idem.

¹⁷ Idem.

Así de esta manera se observa que la integración es la conformación de los recursos, humanos, financieros y materiales, siendo los medios por el cual un organismo social se basa para llevar a cabo sus objetivos deseados.

Dirección

Implica conducir los esfuerzos de las personas para ejecutar los planes y lograr los objetivos de un organismo social, por medio de una autoridad, motivación, comunicación y decisión.

“La dirección es la parte más practica y real ya que trata directamente con las personas y estas son las que influyen en el éxito o fracaso de un organismo social”¹⁸

Por lo tanto la dirección es el elemento de la administración mediante el cual se realizara lo planeado a través de una autoridad implicando la toma de decisiones.

Control

Consiste en establecer sistemas para medir los resultados, corregir las desviaciones que se presentan con el fin de asegurar que los resultados planeados se logren.

“El control es la última etapa del proceso administrativo, pero esta estrechamente relacionado con la planeación, a la cual sirve de retroalimentación para futuros planes.”¹⁹

Como ya se ha señalado el control implica medir los resultados de lo obtenido con lo esperado, como también corregir las desviaciones, así mismo esto servirá de retroalimentación para una planeación a futuro.

A continuación se presenta en el siguiente tema un panorama general de lo que es la planeación y su importancia que ha tenido en las organizaciones ya que es una de las primeras fases del proceso administrativo.

1.3 PLANEACIÓN

Durante el transcurso del tiempo las organizaciones cada vez más han prosperado por lo que surge la preocupación de implantar la planeación ya que anteriormente no

¹⁸ BARAJAS Medina, Jorge. *Curso....* Op. Cit., p.95

¹⁹ Ibid. p. 108.

se empleaba. Por lo tanto se le ha considerado indispensable la planeación en toda organización debido a que se han vuelto más complejas.

Antes de iniciar cualquier acción administrativa es necesario determinar los resultados que se pretende alcanzar así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para alcanzar lo deseado, el medio para determinar lo dicho es a través de la planeación.

Para lograr entender el significado de la planeación a continuación se mencionaran algunas definiciones por diferentes autores:

Münch y García en su obra fundamentos de la administración definen a la planeación como: la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

“Gómez Ceja Guillermo la conceptualiza como: el proceso que nos permite la identificación de oportunidades de mejoramiento en la operación de la organización en base a la técnica, así como, en el establecimiento formal de planes o proyectos para el aprovechamiento integral de dichas oportunidades.”²⁰

concluyendo a las definiciones de los autores antes mencionados, la planeación es la base primordial para el funcionamiento de cualquier grupo social ya que es el medio por el cual se previenen las contingencias y los futuros que pueden esperarse en el futuro, así como también siendo la primera fase del proceso administrativo por que es la herramienta principal para que una organización empiece a operar.

En una organización si no se lleva a cabo el proceso de planeación es imposible que esta obtenga resultados positivos, porque no sabe que es lo que quiere y de lo contrario no se sabe ni por que existe ya que no se conoce el fin que persigue, por tal motivo se hace notar que la planeación es una forma donde se plasma el porque existe la organización y cual es el fin que se persigue así como también por medio de que elementos pondrá en acción lo planeado.

²⁰ RODRIGUEZ, Valencia Joaquín. *Como aplicar La Planeación Estratégica a la Pequeña Empresa*. P.33

1.3.1 NATURALEZA DE LA PLANEACIÓN

La planeación se puede originar de dos formas de acuerdo con José Antonio Carranza:

- A) "Planeación intuitiva, es aquella que se basa en la experiencia, en la intuición o en la capacidad creativa; es decir no hay importancia en elaborarla.
- B) La planeación racional, se aplican conceptos normas y procedimientos, es decir se basa en teorías y se detiene a determinar cuales son las utilizar.²¹

Por lo que esta forma de planeación se apoya en información que sea relevante y confiable.

Se concluye que la planeación se puede dar en las organizaciones a través de la improvisación basada en la experiencia y por medio del conocimiento.

Analizando lo anterior se le da más prioridad a una planeación que sea realizada a través de teorías ya que por medio de un conocimiento previo hay probabilidad que sea eficiente y eficaz.

1.3.2 IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN

La importancia de la planeación se destaca por ser una de las funciones administrativas básicas que debe ejecutarse antes de la organización, dirección y control, por tratarse un proceso mediante el cual se decide lo que se quiere hacer, de que manera se realizara. Por lo que a continuación se menciona algunos aspectos que muestran la importancia de la planeación:

- a) "Promueve el desarrollo de las organización al establecer métodos para utilizar racionalmente los recursos.
- b) Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina.
- c) Proporciona una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán por lograr y mejorar las cosas.
- d) Condiciona al organismo al medio ambiente que lo rodea.

²¹ CARRANZA, José Antonio, *Administración en las Organizaciones* p.46

- e) Establece un sistema racional para la toma de decisiones evitando el empirismo (intuición, improvisación).
- f) Reduce el mínimo de riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.
- g) Al establecer un esquema o modelo de trabajo (plan) suministra las bases a través de las cuales opera la organización.
- h) Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.
- i) Disminuye al mínimo los problemas potenciales y proporciona al administrador magníficos rendimientos de su tiempo y esfuerzo.
- j) Hace que los empleados de las organizaciones conozcan que es lo que se espera de ellos y le da una oportunidad de tomar parte en las decisiones a que se lleguen.
- k) Maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos en todos los niveles de la empresa u organismo”²²

Por lo tanto se deduce que la planeación es esencial para el funcionamiento de cualquier organización, implicando que a través de ella se visualiza un futuro deseado. Así como también se conoce la dirección hacia donde quiere llegar, con que recursos disponibles cuenta para que se aprovechen al máximo, logrando una planeación eficiente y eficaz.

1.3.3 PRINCIPIOS DE LA PLANEACIÓN

Cada etapa del proceso administrativo se rige por una serie de principios para una mejor administración.

Los principios son guías de acción que se formulan para llevar a cabo cierta operación. En este caso es la planeación.

Münch Galindo clasifica 6 principios de la planeación:

- Factibilidad: se refiere a lo que se planea debe ser realizable, es decir debe de planearse a la realidad de la situación en que se encuentre cualquier organización, como también con los medios con los que cuenta.

²² RODRIGUEZ, Valencia, Joaquín. *Como Aplicar la Planeación Estratégica a la Pequeña Empresa*.p34

- **Objetividad y Cuantificación:** cuando se planea es necesario basarse en datos reales, razonados precisos, exactos y nunca en cálculos arbitrarios, este principio se le conoce como lo denomina Salvador Mercado mencionando que se debe planear con mayor precisión posible. La planeación será más confiable cuando sea cuantificada en referencia a tiempo, dinero etc.
- **Flexibilidad:** al elaborar los planes conviene establecer un espacio para que permita afrontar situaciones imprevistas, y que proporcione nuevos cursos de acción que se ajusten a las condiciones en caso de presentarse problemas.
- **Unidad:** todos los planes específicos de la empresa deben integrarse en un plan general y dirigirse al logro de los propósitos u objetivos. Para la elaboración de todos los planes primero se elaborara por área donde se requerirá la participación de toda la gente involucrada en el proceso de planeación para entender su medio ambiente y la forma en que se pueden dirigir sus acciones a futuro.
- **Cambio de estrategia:** las organizaciones sufren cambios constantes en el medio ambiente es necesario ir actualizando sus planes para ajustarlos a la realidad que se está viviendo, sin perder el objetivo hacia donde se pretende llegar.
- **Compromiso:** comprende el periodo determinado que se efectuara la planeación, ya sea a largo, mediano o corto plazo persiguiendo su objetivo deseado.²³

El principio de factibilidad y objetividad se refieren a los propósitos que deben basarse a la realidad; no dejando de existir la opción de cambio de estrategias a elaboración y actualización de los planes, teniendo compromiso al cumplimiento de lo planeado.

La operación de una organización se manifiesta bajo ciertas condiciones que se planean del cual se toman varias decisiones para elegir la más acertada, por lo tanto la planeación se rige por una serie de principios que debe seguir por obtener una eficiente planeación y obtener resultados favorables.

²³ MÜNCH, Galindo. *Fundamentos de Administración*.p.67

1.3.4 TIPOLOGÍA PLANEACIÓN

La tipología de la planeación se refiere a su terminología como así mismo su clasificación, haciendo referencia que diversos autores la clasifican de diferente manera que a continuación se hace mención de algunos.

CLASIFICACIÓN DE LA PLANEACIÓN POR DIFERENTES AUTORES

Much Galindo	RJE BYARS	GOMEZ CEJA GUILLERMO
<p>1) Corto plazo: se determinan para realizarse en un termino menor o igual a un año y son;</p> <p>a) Inmediatos: aquellos que se establecen hasta 6 meses.</p> <p>b) Mediatos: se fijan de 6 meses o menor de doce meses.</p> <p>2) Mediano plazo: su delimitación es por un periodo de uno a tres años.</p> <p>3) Largo plazo: son aquellos que se proyectan en un tiempo mayor de 3 años”.²⁴</p>	<p>A) Planes de unidad o división; se originan en unidades de operación como en los niveles departamentales, unidades seccionales y de manera individualista. Estos tipos de planes tienen una actividad identificable.</p> <p>B) Planes funcionales: se originan en las áreas funcionales de una organización como producción, mercadotecnia, finanzas y personal. Cada uno de estos factores requiere de diferente tipo planeación.</p> <p>C) Planes regionales o geográficos: se originan en oficinas regionales o de las plantas de una organización multirregionales.</p> <p>D) Planes de grupo: se originan de grupos de unidades o de organizaciones subsidiarias que se consideren como centros de utilidad separados.</p> <p>E) Planes de organización: son llamados también planes corporativos en un medio de negocios, se refieren a aquellos que afectan a la organización como un todo y no solamente partes de ella.²⁵</p>	<p>A) Planeación Estratégica: La planeación estratégica se define como un “plan amplio y generalmente desarrollado para alcanzar objetivos organizacionales a largo plazo”²⁶. La planeación estratégica se le conoce también como corporativa. Este tipo de planeación es a largo plazo (generalmente 3-5 años) que se enfoca a la organización en un todo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es original en el sentido que constituye la fuente u origen para los planes específicos subsecuente. • Es conducida o ejecutada por los más altos niveles jerárquicos de dirección. • Establece un marco de referencia general para toda la organización. • Se maneja información fundamentalmente externa. Afronta mayores niveles de incertidumbre con relación a los otros tipos de planeación. • Normalmente cubre amplios periodos. • No define lineamientos detallados. • Su parámetro principal es la efectividad. <p>La planeación del crecimiento de la empresa puede considerarse como representativa de la planeación a largo plazo.²⁷</p> <p>B) Planeación táctica: este tipo de planeación determina los planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la organización los cuales están subordinados por la planeación estratégica. Este tipo de planeación es coordinado por los niveles medios de la organización. La planeación consiste en formular planes a medio plazo (2-3 años)seleccionando los medios adecuados por los cuales ha de perseguir los objetivos específicos de la organización.</p> <p>Características de la planeación táctica son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da dentro de las orientaciones producidas por la planeación estratégica. • Es conducida o ejecutada por los ejecutivos de nivel medio (gerentes divisionales o funcionales). • Se refiere a un área específica de actividad de las que consta la empresa. • Se maneja información externa e interna. • Esta orientada hacia la coordinación de recursos. • Sus parámetros principales son efectividad y eficiencia. <p>La planeación táctica es más concisa, es decir se trabaja en un área más específica y menos compleja, por lo que se busca tener efectividad y eficiencia.</p> <p>C) Planeación Operacional: la planeación operacional se rige por los lineamientos establecidos por la planeación táctica cuya función consiste en la asignación de tareas más específicas que ejecutan los últimos niveles jerárquicos de la organización. Por lo general estas tareas las llevan acabo cada una de las unidades de operación.</p> <p>La planeación operacional es de corto plazo.</p> <p>Características de la planeación operacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da dentro de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y la planeación táctica. • Es conducida o ejecutada por los jefes de menor rango jerárquico. • Trata con actividades normales programables. • Sigue procedimientos y reglas definidas con toda precisión. • Normalmente cubre periodos reducidos. • Su parámetro principal es la eficiencia.

²⁴ Ibid. P.69

²⁵ RJE y Byars. *Administración Teoría y Aplicaciones. P.102*

²⁶ Ibid.p.89

²⁷ GOMEZ, Ceja Guillermo. *Planeación y Organización de empresas.p.71*

Analizando los diferentes puntos de vista de cada uno de los autores se concluye que la planeación puede ser:

- a) Estratégica .- a largo plazo (3-5 años) y es aplicada por los directivos.
- b) Táctica.- mediano plazo (1-3 años) es aplicada por los niveles medios.
- c) Operativa .- corto plazo es ejecutada por el nivel de mandos bajos .

1.3.5 ETAPAS DE LA PLANEACIÓN

Una vez definida la planeación y su importancia , ahora es necesario conocer sus etapas que se mencionan a continuación:.

A) Propósitos

La planeación se inicia a partir de la definición de los propósitos que una organización o empresa pretenda lograr ya que indican la función o tarea principal.

Los propósitos se definen como:

“fines esenciales y directrices que definen la razón de ser, naturaleza y carácter de cualquier grupo social.”²⁸

“función o tarea básica de una empresa o agencia de cualquiera de sus departamentos.”²⁹

Analizando las definiciones se concluye que es el elemento mediante el cual expresa la tarea que quiere realizar, ya que por medio de ella se da a conocer el porqué de la existencia de la organización, así como también la formulación de un plan para que opere la organización de acuerdo a un propósito establecido.

Los propósitos son importantes porque:

- A) “Son básicos o trascendentales por que constituyen el fundamento de los demás elementos como políticas, procedimientos etc.
- B) Genéricos o cualitativos, porque no se expresan en términos numéricos.
- C) Permanentes, porque permanecen vigentes durante el periodo de vida de la organización.

²⁸ MÜNCH, Galindo Lourdes. *Op Cit.* p.70

²⁹ HAROLD, Kontz. *Op Cit.* p.748

D) Semipermanentes, por que pueden abarcar un periodo determinado

Los propósitos se establecen en un tiempo determinado es decir en que momento se deben concluirse como también son expresados en términos cualitativos.

Importancia de los propósitos:

- A) “sirven de cimiento para los demás elementos de la planeación como por ejemplo políticas, procedimientos etc; así como también para los demás tipos de planes.
- B) permiten orientar a los responsables de la planeación, sobre el curso de acción que deben seguir al formular planes.
- C) identifican a la empresa ante el personal de la sociedad con una imagen de responsabilidad social.
- D) Son la razón de existencia del grupo social, tanto en un estado presente como en su proyección hacia el futuro.
- E) Definen el éxito del fracaso o de una empresa ya que proporcionan las directrices generales de los mismos.”³⁰

Los propósitos plasman el futuro de lo que se quiere hacer, el porque la existencia de la organización, sienta estos claros, concisos y reales a lo que pretende la organización.

Premisas

La premisa es otra etapa de la planeación mediante la cual se requiere participación de las personas indicadas que manejan la organización. Para reducir las incertidumbres que visualicen los participantes.

Munch Galindo define a las premisas como:

- “suposiciones que se deben considerar ante aquellas circunstancias o condiciones futuras que afectaran el curso en que va desarrollarse el plan, supuesto acerca de los factores que o condiciones futuras, que pueden afectar

³⁰ MÜNCH, Galindo Lourdes. *Op Cit.*.p.75-76

al desarrollo de un plan”³¹ Por lo tanto la premisa es una estimación que predice uno sobre lo que se piensa que afectara a la organización en el futuro.

Las premisas de acuerdo con su naturaleza pueden ser:

- A) internas. Cuando se originan dentro de la empresa y pueden influir en el logro de los objetivos.
- B) Externas. Son factores o condiciones cuyo origen es ajeno a la empresa, pero que pueden tener efecto decisivo en el desarrollo de sus actividades y que, por lo mismo debe tomarse en cuenta al planear. Las premisas son: de carácter político, legal, económicas, sociales, técnicas y otros factores.³²

Los momentos en que se pueden originar las premisas es en el ambiente interno de la empresa u organización, así como también en el externo como lo político, económico etc. Del cual se detectara los tropiezos que presente. Y así poder corregir.

Objetivos

La siguiente etapa de proceso de planeación son los objetivos que son los elementos mediante los cuales sirven de guía para llegar al propósito deseado haciendo mención de unas definiciones de los objetivos:

Definiciones

“Presentan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar establecidos cuantitativamente y determinados por realizarse transcurrido un tiempo específico.”³³

“Son los fines hacia los cuales se deben dirigir los esfuerzos del grupo humano.”³⁴

Por lo tanto los objetivos se entienden que son los indicadores de los resultados que se desea lograr en una empresa.

Los objetivos deben de ser claros y concisos, estableciéndose en un tiempo específico y determinarse cuantitativamente.

³¹ Ibid.,p.78

³² Ibid.p.79

³³ Ibid.p.81

³⁴ MERCADO, Salvador. *Administración Aplicada Teoría y Práctica*.p.175

Los objetivos se clasifican en:

- 1.-“Estratégicos o generales. Abarcan toda la organización, se establecen a largo plazo (mas de 3 años).
- .2.- Tácticos o departamentales: se refiere a un área o departamento de la empresa, se subordinan a los objetivos generales y se establecen a mediano plazo (2-3 años).
- 3.- Operacionales o específicos. Se establecen en niveles de secciones mas específicas de la empresa, se refiere a actividades más detalladas e invariablemente son a corto plazo (menos de 1 año).”³⁵

Los objetivos se determinan por un tiempo específico mediante el cual se deberán cumplir los mismos.

Los objetivos deberán de ser claros, darlos a conocer al personal para que entiendan que es lo que pretende la organización. Un medio para que lo conozcan es por escrito, por tal manera que en este escrito se debe emplear un lenguaje conciso y entendible para que de esta manera logren entender las personas que están involucradas en la organización, y así lograr los objetivos perseguidos.

Estrategias

El termino estrategia significa “arte de dirigir y coordinar las acciones militares y de hacer una cosa para alcanzar un objetivo.”³⁶

Las estrategias son “cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas”.³⁷

Chandler define la estrategia como “la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y los objetivos de una empresa y la adopción de los cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar adelante estos propósitos.”³⁸

Las estrategias son utilizados en las organizaciones para definir que tipo de acciones se deberán tomar en caso de que quieran lograr los objetivos rápidos y ser

³⁵ MÜNCH Galindo. *Op Cit.p.82*

³⁶ Ibid. p.85

³⁷ MERCADO,Salvador.*Administración Aplicada Teoría y Practica.18*

³⁸ GOMEZ,Ceja Guillermo. *Planeación y Organización de las empresas.68*

competitivas con otra organización, es decir tomar medidas drásticas cuando en la organización se le presentan tropiezos y no perder el objetivo que se pretende.

Se siguen tres etapas al establecer estrategias:

- Determinación de los cursos de acción o alternativas: buscar alternativas por medio de las cuales se pretende lograr los objetivos.
- Evaluación: se evaluarán y se analizarán cada una de las alternativas y así poder determinar la más apropiada.
- Selección de alternativas: determinar cual es la más acertada para lograr una planeación más eficaz y así concluir con los objetivos deseados.

Las estrategias son importantes por las siguientes razones:

- a) “La falta de estrategias puede originar que no se logren los objetivos.
- b) Son lineamientos generales que permiten guiar la acción de la empresa, al establecer varios caminos para llegar a un determinado objetivo.
- c) Sirven como base para lograr los objetivos, y lograr la decisión.
- d) Facilitan la toma de decisiones al evaluar las alternativas, eligiendo aquella de la que se esperan mejores resultados.
- e) Establecen otras alternativas, como previsión para caso de posibles fallas en la estrategia decidida.
- f) La creciente competencia hace necesario su establecimiento.
- g) Desarrollan la creatividad en la solución de problemas.”³⁹

Para que una organización pueda lograr sus objetivos de los que desea, debe de tomar como elemento a las estrategias, ya que es el medio por el cual se guiará para concluir con sus objetivos así como también determinará que opción es más acertada para aplicarla a proceso de planeación, haciendo referencia que la estrategia es una fase de la planeación de la cual se lleva de la mano para elegir diversas alternativas que se propongan y de esta manera poder conducir a la organización de una manera efectiva y eficaz por medio de la planeación, por tanto

³⁹ Ibid.p.82

se demuestra que las estrategias son una fase importante de la planeación mediante la cual se obtendrá una organización eficiente y eficaz.

Como es de mencionar todo tipo de proceso que se lleve a cabo siempre va a ir rígido por lineamientos o normas, por que es una forma de disciplinarse de llevar a cabo algo correctamente formal, es decir normarse por una cierta de reglas que deben de seguir, sin salirse de ellas de lo contrario no se podrá lograr lo que se pretende.

Cada fase del proceso de planeación se distingue por sus características siendo que cada una de ellas tiene sus propias conceptualidades. En este caso las estrategias se distinguen de las anteriores por ser dinámica de la cual busca la competitividad, sin perder el objetivo que pretende la organización. Las estrategias se utilizan en áreas claves, es decir en lugares donde se detectan que se debe de aplicar estrategias.

Políticas

La siguiente etapa del proceso la planeación son las políticas: son los medios por los cuales establece la planeación para regir la organización. A continuación se mencionaran algunas definiciones por diferentes autores.

“La palabra política proviene del griego *politike* que significa el *arte de gobernar una nación*.”

Guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre procedimientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización”⁴⁰

“Son normas de acción, expresadas en forma verbal, escrita o implícita que son adoptadas y seguidas por un dirigente.”⁴¹

“Son declaraciones o ideas generales que guían el pensamiento en la toma de decisiones”.⁴²

⁴⁰ Ibid.p.88

⁴¹ MERCADO, Salvador. *Op Cit.*.p.187

⁴² HAROLD, Koontz. *Op Cit.*.p.121

Por lo tanto las políticas se definen como criterios de acción definidos que auxiliaran al logro de los objetivos, es decir son la guía o el camino a seguir para desarrollar un trabajo, lo cual va enlazado con la toma de decisiones que serán dirigidas por un gerente.

Las políticas estas se clasifican:

- Estratégicas o generales
- Tácticas o departamentales
- Operativas o específicas

Las políticas estratégicas o generales, son formulas por el alto nivel jerarquico y abarcan toda la organización; las políticas tácticas o departamentales se formulan en un área especifica y las políticas operativas o específicas se ejecutan en cada una de las unidades de cada departamento.

Como se puede observar las políticas son aplicables a cualquier nivel jerarquico como también se emplearan en cualquier área, claro sin perder el objetivo que pretende la organización, ya que a través de este se formulan las políticas que son las guías de acción de la organización mediante las cual obtendrá resultados favorables y exitosos.

Las políticas se pueden originar por factores externos que surjan en las organizaciones como por ejemplo la competencia; consulta, se realiza cuando algún personal involucrado en la organización recurre a si jefe inmediato para pedirle asesoría a resolver algún problema que se le presente; políticas formuladas: son emitidas por los diferentes niveles jerárquicos que estén de acuerdo, y así poder guiar con la correcta acción y decisión que tomen pretendiendo alcanzar los objetivos deseados.

Hay diferentes factores que propician la formulación de políticas, uno de ellos es el ambiente en donde se origina la organización, pretendiendo a través de ella ejecutarlas de manera correcta.

Por lo que se plantea que las políticas son unos de los medios básicos para poder delegar autoridad destacando su importancia dentro del proceso de planeación, ya que son los lineamientos a seguir para lograr obtener una planeación eficiente.

La importancia de las políticas se origina porque:

- “Facilitan la delegación de autoridad
- Motivan y estimulan al personal al dejar libre su arbitrio ciertas decisiones
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados
- Otorgan margen a la libertad para tomar decisiones en determinadas actividades
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones.
- Facilitan la inducción del nuevo personal.”⁴³

En toda política debe de haber un acuerdo común en todos los participantes para que se desarrolle de una manera correcta.

Las políticas deben de ser claras, entendibles y comprensibles de acuerdo con los objetivos que pretende la organización. Toda política se recomienda que sea por escrito a través de circulares, de esta manera dándose a conocer al personal involucrado en la organización enviándolas a través de circulares.

Programas

“Es un esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.”⁴⁴

“Es un conjunto de actividades a desarrollar en un tiempo determinado y tiende a alcanzar las metas fijadas.”⁴⁵

“Son aquellos planes en los que no solamente se fijan los objetivos y la secuencia de operaciones, sino principalmente el tiempo necesario para ejecutar cada una de sus partes.”⁴⁶

⁴³ Ibid .p.90

⁴⁴ Ibid.p.91

⁴⁵ MERCADO,Salvador.*Op Cit.*p..205

⁴⁶ GOMEZ, Ceja Guillermo. *Op Cit.*.p.32

Partiendo de las definiciones se hará mención de que los programas forman una parte importante de la planeación por ser el elemento donde se plasma las actividades a realizar definidas en un tiempo específico, aclarando que un programa es un esquema estructurado de las acciones.

Para la elaboración de un programa hay que tener en cuenta ciertas características, identificar y determinar las actividades comprendidas, ordenar cronológicamente, asignarle a cada actividad un tiempo de duración, así como los recursos necesarios, en los presupuestos se necesitan elaborar gráficas para arrojar resultados, entre ellas se hace mención de las siguientes:

Gráfica de Gantt del autor Henry Lawrence Gantt también se utilizan métodos como el método PERT (Programa Evaluación Review Technique) y el CPM (Método de Ruta Crítica).

Por lo tanto un programa debe estar bien elaborado para que la organización comprenda que actividades debe realizar de acuerdo a un orden lógico que se planteen, y en que determinado tiempo se deben concluir las actividades, como también utilizar métodos factibles para su comprensión. Cada programa tiene características propias como el fin que persiguen.

Clasificación de los programas:

- a) Tácticos.
- b) Operativos.

Los programas tácticos son a largo plazo como por ejemplo el área donde se elaboran las partes de un tractor por lo cual se estima que la elaboración de una de sus partes el tiempo sería de meses por decir 4 o 6 meses. Los programas operativos son a corto plazo, por ejemplo que una de las partes del tractor lo elaboraran en 1 mes.

Como se puede observar un programa se manifiesta de dos formas diferentes por lo que hay una relación estrecha entre estas mismas.

Los programas son importantes porque:

- Suministran información e indican el estado de avance de actividades

- Mantiene en orden las actividades, sirviendo como herramienta de control
- Identifican a las personas responsables de llevarlos a cabo, ya que se determina un programa para cada centro de responsabilidad.
- Determinan los recursos que se necesitan
- Orientan a los trabajadores sobre las actividades que deben realizar específicamente
- Determinan el tiempo de iniciación y terminación de las actividades.
- Se incluyen únicamente las actividades que son necesarias
- Evitan la duplicidad de esfuerzos

Por lo que es importante saber que los programas se caracterizan por la fijación del tiempo ya que es una medida de comprometerse en que determinado tiempo deben realizarse las actividades y ver resultados óptimos y positivos de acuerdo al fin que se persigue. Sin la elaboración de un programa no es posible que en una organización se guíe de una manera correcta y obtenga resultados eficientes, por que no se daría a conocer a las personas involucradas el fin que se persigue y de esta manera se daría una planeación totalmente deficiente.

Todo programa se requiere de la participación de las personas involucradas para su elaboración, estudiándolo de una manera detallada ya que a través de ellos se lograra concisar, obtener uno eficiente y eficaz. También se debe elaborar por escrito para que lo conozcan las demás personas que laboran en la organización así como también se debe de contar con la aprobación de la autoridad suprema para llevarlo a la práctica.

Presupuestos

Otra etapa de la planeación son los presupuestos que se definen de la siguiente manera:

“Son programas en los que se les asignan cifras a las actividades, refiriéndose e básicamente al flujo de dinero dentro de la organización; implican una estimación del

capital, de los costos, de los ingresos y de las unidades o productos requeridos para lograr los objetivos.”⁴⁷

Es un plan hasta cierto punto el más importante ya que es el medio por el cual se destinaran valores monetarios para la realización de las actividades de la organización así como también puede anticipar los resultados posibles en datos numéricos tales como pesos, horas hombre o unidades de producción.

Las características de los presupuestos son:

- “Es un esquema donde se elabora un documento formal, ordenado sistemáticamente.
- Es un plan expresado en términos cuantitativos.
- Es general porque se establece para toda la empresa.
- Es específico porque puede referirse a cada una de las áreas en que esta dividida la organización.
- Es diseñado para un periodos determinado.”⁴⁸

Por lo tanto los presupuestos se consideran cuantitativamente ya que es el medio para llevar acabo todas las actividades que se tiene planeadas para toda la organización en un tiempo específico y determinado, por lo que también se menciona diferentes clases de presupuestos como son:

- Estratégicos o corporativos
- Tácticos
- Operativos
- Fijos o rígidos
- Flexibles
- Programas

Por lo cual es necesario conocer, para destinar cual es el mas apto que se utilizara en la organización, ya que los presupuestos se realizan a partir de la definición de los objetivos y actividades a realizar de tal manera que se buscara proponer un

⁴⁷ MÜNCH, Galindo. *Op Cit.*p.97

⁴⁸ Ibid.p.97

presupuesto apto a las condiciones que lo sugiera la organización, tomando de referencia el fin que persigue y las acciones a tomar.

Tomando de referencia lo anterior se menciona que los presupuestos son importantes en las organizaciones por las siguientes razones:

- Convierte los aspectos de la ejecución de los planes, en unidades de medida comparables.
- Mide el desempeño de las unidades organizativas y provee unas metas comparables en cada uno de los departamentos de la empresa.
- Sirve como estándar o patrón de ejecución en obras monetarias.
- Coordina las actividades de los departamentos y secciones, en forma conjunta.
- Es un medio de control que permite controlar operaciones.
- Determina el límite y alcance de las erogaciones.
- Establece una base para la acción correcta ya que las desviaciones son fácilmente identificadas.
- Estipula, por centros de responsabilidad, quienes son responsables de su uso y aplicación.
- Genera una comprensión mas clara de las metas organizativas.
- Presenta por anticipado los gastos en que incurrirán las actividades.
- Reduce el mínimo de costos evitando compras innecesarias, despilfarros en materiales, tiempo, etc.⁴⁹

En toda organización se maneja un presupuesto para la elaboración de sus actividades ya que es el eje por el que va caminando la organización, por eso es importante que una organización tenga un presupuesto ya que es el medio por el cual podrá realizar todas sus actividades y a la vez es también el medio por el cual lograra su objetivo ya que sin este elemento será posible que se logre lo deseado. Así como también se pretende visualizar a futuro obtener resultados monetarios.

⁴⁹ Ibid.p.97

Los presupuestos deben de ser estudiados correctamente para destinarlos a las actividades a realizar de acuerdo con lo que se plantee y así de esta manera lograr que se lleve a cabo de una manera eficiente.

Procedimientos

Los procedimientos es otra etapa del proceso de planeación la cual “establece un orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la relación de un trabajo repetitivo”⁵⁰ es decir son los pasos a seguir de un trabajo que se va a realizar, cuyo objetivo es llevar a cabo una determinada labor.

Por lo que se requiere conocer las labores de la organización con el objeto de establecer un sistema de operación así de esta manera se destaca la importancia de la planeación que:

- Determina el orden lógico que deben seguir las actividades promueve la eficiencia y especialización
- Delimitan responsabilidades, mediante, evitan duplicidades
- Determinan como deben ejecutarse las actividades y también cuando y quien debe realizarla.
- Son aplicables en actividades, también cuando y quien debe realizarlas
- Son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente

En los procedimientos queda establecido que personas son la que deben ejecutar el trabajo y como lo deben de hacer así como también el tiempo en que debe de estar realizado. De tal manera que son importantes los procedimientos por que se plasma la manera de llevar a cabo una tarea es decir se cuentan con las bases para realizarla de mejor manera posible.

Para llevar a cabo un procedimiento se debe de ser claro y conciso para que lo comprenda la persona que lo realizara, estando previamente capacitada.

También los procedimientos deben de ser flexibles y revisados periódicamente para que se adapte a las circunstancias que lo rodean.

⁵⁰ Ibid.p.99

1.4 ORGANIZACIÓN

Se hace mención de un estudio introductorio de lo que es la organización, ya que el objeto de estudio es el proceso de organización y aplicación de exámenes, y es necesario tocar el tema para que de claro el concepto.

La organización es un proceso encaminado a obtener un fin, mediante el cual se define a través de la planeación por lo que organizar consiste en efectuar una serie de actividades humanas y después coordinarlas para lograr el objetivo deseado.

De esta manera a continuación se presentan algunas definiciones:

Terry la define “arreglo de funciones necesarias para lograr un objetivo, indicando autoridad, responsabilidad de las personas.

Agustín Reyes Ponce define como una estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos.”⁵¹

Concluyendo la organización es una estructura de delegación de autoridad y responsabilidades de cada una de las actividades que desempeña el factor humano.

1.4.1 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

-Especialización.- se da la división del trabajo cada individuo se le asigna una tarea de acuerdo a sus conocimientos.

-Unidad de mando.- establece que cada subordinado reciba órdenes de su jefe respectivo, es decir los subordinados recibirán órdenes de su jefe respectivo.

-Principio de autoridad y responsabilidad.-Precisa el grado de autoridad que le corresponde a cada nivel jerárquico así como también la responsabilidad que tiene.

⁵¹ Administración de Empresas, teoría y Práctica. Agustín Reyes Ponce, edit. Limusa México 2002.p.p.92

1.4.2 TIPOS ORGANIZACIÓN

Lineal o militar

Este tipo de organización se ha caracterizado porque la toma de decisiones se concentra en una sola persona y por lo tanto es quien tiene toda la responsabilidad, es decir el jefe superior asigna y distribuye el trabajo a los subalternos, quienes a su vez reportan a un solo jefe.⁵²

Funcional o de Taylor

Esta organización fue establecida por Federick W. Taylor quien establece que "la organización esta diseñada para proporcionar la oportunidad de alcanzar una máxima especialización"⁵³, es decir que exista un jefe o supervisor para cada función el cual tendría el derecho de tomar decisiones y contar con cierta autoridad.

Lineal o funcional

Esta organización fue establecida por Federick W. Taylor, quien establece que la organización esta diseñada para proporcionar la oportunidad de alcanzar una máxima especialización"⁵⁴, es decir que exista un solo jefe o supervisor para cada función.

Staff

En esta organización se retoma la autoridad de un solo jefe, también da pauta a que otra persona o departamento ayude al jefe a la toma de decisiones por lo que a esto se le conoce como staff.

Por comités

Conjunto de personas que se reúnen para liberar, decidir, o ejecutar en común y en forma coordinada algún acto o función.

⁵²Munich Galindo. *Fundamentos de la Administración*. p.124

⁵³ Herbert J. Chruden, Arthur w. Sherman, *Administración del Personal*. P.79

⁵⁴ Ibidem.,p.79

Matriacal

Consiste en que algunas especialistas de varios departamentos trabajen en conjunto sobre un determinado proyecto que sea común para ambos.

1.4.3 EL PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN

El procesó de la organización se da en dos etapas

- A) División del trabajo
- B) Coordinación

DIVISIÓN DE TRABAJO.

La división del trabajo consiste en la “separación o delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzos”,⁵⁵ es decir que la división del trabajo es la asignación de actividades a varias personas o a una sola persona y emplear el mínimo esfuerzo.

En la división del trabajo se dan los niveles jerárquicos que son el grado de responsabilidad y autoridad que posee ciertas personas para realizar funciones. Así mismo se desprende la departamentalización que consiste en la división de las actividades de cada grupo de personas en lugares específicos y en donde cada individuo deberá contar ciertas habilidades para desempeñar su labor.

Los niveles jerárquicos se representan a través de organigramas como pueden ser: horizontales, verticales, circulares etc.

COORDINACIÓN

La coordinación es un complemento de la división del trabajo que consiste lograr la unidad de los esfuerzos se desarrollen armónicamente, comunicación entre los integrantes y cooperación para realizar cualquier actividad.

La organización es una parte importante que se relaciona con la planeación ya que planear es realizar planes a futuro, así mismo se estructura la forma de organización

⁵⁵ RODRÍGUEZ Valencia Joaquin. *Como elaborar y Usar manuales Administrativos*.p.18

como por ejemplo delegación de responsabilidades a niveles jerárquicos para la toma de decisiones para poder lograr sus objetivos perseguidos.

1.5. ORIGENES DE LA PLANEACIÓN EN MÉXICO

La planeación en México da inicios a partir de la década de los veinte durante el periodo de Plutarco Elías Calles, con la creación del Consejo Nacional de Estadísticas y del Consejo Nacional Económico en 1928 (orientar la política económica).

En 1930 se expide la Ley sobre Planeación General de la Republica con la finalidad de articular las acciones de gobierno en un plano Nacional de México, por lo que implico que se formara una Comisión de Programa y una Comisión Nacional de Planeación.

En diciembre de 1933 se lleva cabo la segunda convención ordinaria del Partido Nacional Revolucionario (PNR), donde fue aprobado el Primer Plan Sexenal 1934-1939, que regiría al gobierno de Lázaro Cárdenas, el cual fue formulado por la participación del Gobierno Federal (Plutarco Elías Calles) y de una comisión del PNR. Este Plan pretendía que cubriera los seis años de próximo presidente, el Plan estaba orientado hacia las políticas del occidente las cuales estaban encaminadas hacia un Estado mas activo en la vida económica y social en la cual intervendría.⁵⁶ La prioridad de este plan se encamino hacia lo rural por lo que se formo un Consejo Nacional de Agricultura.

Sin embargo durante el gobierno Cardenista no se llevo acabo todo lo expuesto en el plan debido a que se presentaron ciertas circunstancias como: el rompimiento político de los grupos post-revolucionarios, no estaba encaminado hacia la situación que se estaba viviendo en el país como la pobreza., así mismo la elaboración de un programa financiero que sustentara la ejecución del plan.

⁵⁶Casanova Cardiel Hugo. *Planeación Universitaria en México*.pp.33

En 1939 se aprueba el segundo Plan sexenal que surgía nuevamente como una base para el próximo presidente de la República (Manuel Ávila Camacho), el cual pretendía consolidar los proyectos de cardenismo (lucha de clases, democracia para los trabajadores).

Sin embargo dicho lo anterior no fue llevado a cabo debido al auge en la economía nacional motivado por la segunda guerra mundial, por tal motivo se le dio hincapié a la economía del país, motivo por el cual se crearon instancias como el Consejo Nacional de Economía de los Estados Unidos Mexicanos que se adscribió a la Secretaría de la Economía Nacional, y posteriormente a la Comisión Federal de Planificación Económica que sustituiría al primero como organismo consultivo de la Secretaría de la Economía y Nacional en el estudio de problemas creados por la guerra y programas de movilización económica, por lo cual fue creado los Consejos Mixtos de Economía Regional que consistía en elaborar programas y coordinar actividades en cada entidad federativa tendiente a mejorar las condiciones económicas y sociales de la vida rural.

“En 1944 se aprobó un decreto para crear la comisión para el Estudio de problemas en México en la Posguerra, en el cual se destinaba la planeación para la paz”⁵⁷.

Durante la campaña electoral de 1945 – 1946 el partido nacional revolucionario tomó de nombre Partido Nacional Revolucionario, motivo por el cual la planeación tomó un nuevo sentido con la participación del nuevo gobierno federal (Miguel Alemán) enfocándose a los problemas que se presentaban en el país, algunas de las acciones que se tomaron durante el régimen alemanista, presenta un proyecto de Inversiones del Gobierno Federal y Dependencias Descentralizadas 1947-1952, intentos de planeación regional con la creación de comisiones del río Papaloapan, Tepalcatepec, Fuerte y el río Grijalva. Así mismo se aprueba la ley para el Control por parte del Gobierno Federal de los Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal (supervisar el control administrativo y financiero del gobierno federal), por lo

⁵⁷ Ibidem .pp. 49

que se crea la Comisión Nacional de Inversiones dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual se encargaría de vigilar controlar y coordinar dicha ley. Al terminar la gestión del gobierno alemán las condiciones económicas se manifestaban en deterioro.

Durante el periodo de Adolfo Ruíz Cortines (1952-1958), a mediados de 1953 dispuso que la política económica Nacional sería responsable de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Secretaría de la Economía, las cuales elaborarían programas de inversiones para el periodo 1953-1958, a partir de los programas de inversión elaborados por las secretarías de estados y el Departamento del Distrito Federal.

Por tal motivo se creó un comité de inversiones, que posteriormente es sustituido por la Comisión de inversiones.

1958-1964 durante la gestión del presidente Adolfo López Mateos se promulga la Ley de Secretarías y Departamentos del Estado dándole un nuevo giro a la planeación con las siguientes acciones; elaborar un plan general del gasto Público e Inversiones del Poder ejecutivo, planear obras, proyectar el fomento y desarrollo de las regiones y localidades que señale el presidente de la República, coordinar los programas de inversión de los diversos órganos de la Administración Pública, planear y vigilar la inversión pública.

A fin de que se cumplieran sus objetivos se expidió un acuerdo que establecía que las entidades gubernamentales presentarían un programa anualmente durante 1960 y 1964.

En 1964- 1970 el periodo de Gustavo Díaz Ordaz se llevaron a cabo otras actividades de planeación como es el estudio de la Zonificación de México para la Planeación Económica y Social que tenía como objetivo promover la operatividad de los programas de inversión del sector público.

En 1966 la Comisión Intersecretarial encargada de formular planes nacionales de desarrollo dio a conocer el programa de Desarrollo Económico y Social de México

1966-1970 , sus objetivos consistían en: lograr un crecimiento de al menos el 6 % anual de producto interno bruto, otorgar prioridad a las actividades agropecuarias, impulsar la industrialización, promover la distribución equitativa del ingreso nacional, mejorar las condiciones sociales de la población (salud, vivienda, educación), fomentar el ahorro interno y mantener la estabilidad cambiaria así como impulsar las reformas necesarias de la administración pública.⁵⁸

1.6 LA PLANEACIÓN EN EL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA⁵⁹

En 1973 A 1997 se llevaron acabo varias acciones que llegan a consolidar el Subsistema en Preparatoria Abierta por lo que en 1973 a 1976 se crea e inicia el Subsistema de Preparatoria Abierta, en ese periodo se completa la elaboración de los materiales didácticos y se valida el plan de estudios años después la SEP ofrece los servicios de acreditación y certificación ., ofrecen los servicios de preparatoria abierta en todo el país, se actualiza el marco normativo y el procedimiento para la administración de los ingresos propios que captan en los estados y en el D.F. , hasta que en los años de 1994 y 1997 el subsistema de Preparatoria Abierta elabora su primer plan de acciones 1997 –2000 apoyado en el Programa para la Modernización de la Administración Pública (PROMAP) mediante el cual el objetivo de este programa es fortalecer, consolidar las acciones de modernización de las dependencias y entidades de la Administración Publica Federal (APF), a través de la revisión y mejora de sus proyectos, procesos y servicios prioritarios, como la definición de políticas y el mejoramiento de los servicios públicos a fin de satisfacer las necesidades de la población.

PROMAP ayuda también a:

- Modernizar procedimientos complejos o que son obsoletos.

⁵⁸ Ibidem. Pp.40

⁵⁹ Las información del presenta tema es obtenida de los siguientes documentos: Metodología de la modrnización en la administración pública. 1998, documentos exploratorios de las diferentes reuniones nacionales del Subsistema de Preparatoria Abierta 1998-2002

- Eliminar las causas que generan ineficiencia o corrupción en los procesos y servicios.
- Promueve la simplificación y/o desregulación de normas inadecuadas.
- Aprovechar al máximo los recursos existentes.
- Orientar los proyectos, procesos y servicios al cumplimiento de las políticas públicas expresadas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y los Programas sectoriales.

El plan de 1997- 2000⁶⁰

Se elaboro de la siguiente manera:

ACADEMICA	OPERATIVA	ADMINISTRATIVA
<i>Proyecto de Fortalecimiento</i>	<i>Proyecto de Automatización y Modernización</i>	<i>Proyecto de Normatividad y Coordinación</i>
Actualización curricular	Automatización de los procesos para el manejo de información.	Integración del manual de organización en el Subsistema.
Promoción y difusión de la Preparatoria Abierta.	Transferencia en la operación de los servicios del Subsistema en los Estados.	Actualización del manual para el manejo de los ingresos propios.
Reestructuración del banco de reactivos.	Reorganización en el proceso de aplicación de exámenes	Establecimiento de las normas académicas para la operación del subsistema.
Replanteamiento del Modelo de Asesoría	Actualización sistemática	regulación de los centros de asesoría
Desarrollo del material didáctico.	de las normas para el registro y control de la inscripción acreditación y certificación.	Definición de las variables para el establecimiento de un mecanismo de autoevaluación.
Diseño de estrategias de Orientación educativa.	Instalación y equipamiento de los Centros de Servicio de Preparatoria Abierta.	
	Seguimiento del Convenio SEP-EDUCAL-CONAFE.	

Los resultados que se han obtenido del PROMAP son:

- La consolidación del proceso de planeación a corto, mediano y largo plazo
- Aumentar la precisión de la jerarquización de los procesos y actividades
- Mejorar el análisis de proyectos
- Sistematizar el seguimiento de los procesos y el acopio de la información
- Mayor continuidad y constancia en la evaluación de los servicios
- Identificar la parte de los procesos que necesitan ajustes para mejorar

⁶⁰ la información es obtenida de los siguientes documentos: Metodología de la modernización en la Administración Pública y documentos exploratorios de las reuniones nacionales del Subsistema De Preparatoria Abierta

Como se puede observar el Subsistema Preparatoria Abierta realiza sus primeros intentos de planeación del cual le son la base para seguir llevando acabo el proceso de planeación mediante estrategias, presentando proyectos anuales para seguir su administración con la finalidad de proporcionar un mejor servicio al usuario.

En el presente capítulo se hizo mención de cómo la administración es muy importantes dentro de las organizaciones como así mismo sus elementos siendo la planeación, organización, dirección y control, por lo que se destaca mayor importancia en este capítulo a la planeación, ya que es la primera fase del proceso administrativo y es a partir de ahí donde comienza a funcionar la organización es el eje principal del desarrollo de este trabajo.

En el capítulo siguiente se hace un análisis de características de la educación abierta para después aterrizar en la planeación de alguna de sus actividades.

CAPITULO 2 EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA EN MÉXICO, Y CARACTERÍSTICAS DEL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA

La educación es un proceso mediante el cual el hombre ha ido adquiriendo conocimientos, aptitudes, y destrezas que le han permitido responder a las necesidades que le plantea su medio que lo rodea y a la vez ha influido para transformarlo, lo que origina que a través de la historia surjan diferentes modalidades como la educación abierta y escolarizada. En el presente capítulo aborda la modalidad abierta mencionando, antecedentes de la educación abierta en México, instituciones que ofrecen la modalidad abierta, y las características del Subsistema de Preparatoria Abierta que es el objeto de estudio.

En la Ley General de Educación para Adultos sustenta que la educación Abierta se ofrece a la población adulta que por diversos motivos no pueden realizar sus estudios en la modalidad escolarizada.

2.1 ANTECEDENTES DE LA EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA EN MEXICO⁶¹

A través de la historia, la educación se le ha brindado a la población en diferentes modalidades (Abierta, Escolarizada, Semiescolarizada), ya que por medio de ellas se pretende atacar el rezago educativo como también satisfacer la demanda educativa. Una de las causas más importantes por la cual surgen estas modalidades es debido al creciente desarrollo científico y tecnológico de las sociedades industriales han originado la explosión demográfica, el rezago educativo (en el caso de México) y la urgente necesidad de preparar hombres para incorporarlos al campo de trabajo. Durante la época de los 70.

Causas por la cual surge la educación abierta que se originó en Europa en la universidad Abierta (Open University) del Reino Unido de la Gran Bretaña.

⁶¹ La formación del presente tema se sustentada de los siguientes documentos: Estudios Exploratorios y Carpetas de trabajo, los cuales son producto de diferentes reuniones Regionales que se realizaron en las entidades.

Por lo que en México adopta la modalidad de educación abierta para combatir el rezago educativo entre las personas que no pudieron acudir a un sistema escolarizado, y así de esta manera responder ante los cambios que surge en el país. A continuación se presenta un cuadro de los antecedentes de la educación en México.

AÑO	SUCESO
1973	El Centro de Estudios de Medios y Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE) realiza un convenio con el Instituto tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, para elaborar un paquete didáctico útil en el nivel medio superior mismo que fue aprobado como plan piloto en el área metropolitana de la ciudad de Monterrey.
1976	La Dirección General de Planeación Educativa diseño la organización y procedimientos administrativos del sistema Nacional de Educación para Adultos en el nivel básico (primaria intensiva y secundaria abierta), con el propósito de garantizar la confiabilidad del proceso de certificación de estudios en la modalidad abierta.
1977	Se crea la Dirección General de Sistemas y la Dirección General de Acreditación y Certificación.
1978	Se crea Consejo Coordinador de Sistemas Abiertos con la finalidad de promover y coordinar la participación de las diferentes instituciones de esta modalidad en los niveles medio superior y superior.
1979	La Dirección General de Acreditación y Certificación fue nombrada como responsable de la acreditación y certificación de la Preparatoria Abierta.
1981	Se crea por decreto el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) con la finalidad de ser el órgano responsable de brindar la educación primaria y secundaria abierta. El Consejo Coordinador de Sistemas Abiertos se convierte en Consejo Coordinador de Sistemas Abiertos de Educación Superior encargado de promover, coordinar y evaluar los programas de Educación Abierta de los niveles Medio Superior y Superior , con el propósito de mejorar la calidad de esta modalidad.
1980-1985	Ofrecen los servicios de preparatoria abierta en todos los estados del país.
1982	La Dirección General de Evaluación Educativa asume la función de Preparatoria Abierta en hasta esa fecha había sido competencia del CEMPAE (1983 desaparece).
1984	Se crea la dirección de Sistemas Abiertos como una instancia responsable de coordinar y normar el subsistema.
1994	Se s crea la Dirección General del Bachillerato la cual se integra la Dirección de Sistemas

	Abiertos en el nivel medio superior.
1994 – 1997	Se inicia la formalización de la transparencia de la operación a las entidades que ofrece el Subsistema de Preparatoria Abierta.
1997-2000	Se inicia la automatización de servicios por medio del SIOSAD (Sistema Integral para la Operación de Sistemas Abiertos y a Distancia) que actualmente se esta operando.

Como se puede observar a través de la historia la educación ha ido cambiando por lo que en el siguiente tema se hace mención de diferentes instituciones que ofrecen la educación abierta.

2.1.1 INSTITUCIONES QUE OFRECEN LA MODALIDAD ABIERTA EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR⁶²

- Colegio de Bachilleres

El sistema abierto del Colegio de Bachilleres se inicio en enero de 1976 debido a la urgente necesidad de atender la creciente demanda educativa que se originaba.

Su propósito es ofrecer a las personas que deseen seguir estudiando una modalidad educativa con los métodos y elementos más adelantados y adecuados para su desarrollo integral lo que contribuirá a elevar el nivel de vida y personal familiar.

Las asesorías que se ofrecen son de dos tipos:

- A) monitoria
- B) consultoría

Este sistema abierto es reglamentado por el decreto de creación del colegio de bachilleres 26 de enero de 1973 del artículo 20.

- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)

La modalidad abierta en el CONALEP se inicio en julio de 1982 con la finalidad de proporcionar el personal profesional técnico, a nivel postsecundaria, que demanda el sector productivo del país, ampliando la capacidad de los centros de enseñanza facilitando la integración de los usuarios que están imposibilitados de ingresar al sistema escolarizado.

⁶² La Información del presente tema se sustentada de los Informes de Sistemas de la Educación Media Superior y Superior. 1983.

Su función académica opera con libros de texto como material didáctico autoinstruccional, es decir el material es elaborado por la misma institución, complementariamente se hace uso de otros medios como diagramas, películas etc.

Las asesorías son de dos tipos:

Teóricas: el estudiante aclara dudas que se le presenten durante el estudio de los textos.

Prácticas: (prácticas de taller) un instructor dirige y evalúa las sesiones, las cuales ocupan un lugar preponderante en la formación del estudiante, debido al carácter técnico de las carreras que ofrece.

El sistema de modalidad abierta fue creado mediante un acuerdo del Director General del el 6 de Julio de 1981.

- Preparatoria Abierta

La Preparatoria Abierta fue creada con el propósito de atender aquellas personas mayores de 15 años que no han sido atendidas en el sistema tradicional que deseen concluir sus estudios de nivel medio superior mediante el servicio de educación abierta sin desatender sus ocupaciones.

El 1973 el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y el Centro de Estudios y Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE) realizaron un convenio para elaborar un paquete didáctico dirigido a la educación Media Superior el cual fue aprobado como plan piloto en Monterrey N. L..

En 1979 se reúne el consejo Coordinador De Sistemas Abiertos y la Dirección General de Acreditación y Certificación (DGAC), para extender el servicio de preparatoria abierta en todo el país, por lo que en ese año la Preparatoria Abierta funciono en varios estados de la república mexicana como: Atizapan, Zaragoza, etc.

El objetivo de preparatoria abierta es:

- fomentar el autodidactismo
- ofrecer métodos y medios de enseñanza aprendizaje

La Preparatoria Abierta esta Reglamentada por:

- Artículo 66 Ley Federal de Educación
- Reglamento interior de la SEP
- Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (D.G.E.T.I)

El Sistema Abierto de la Educación Tecnológica Industrial (S.A.E.T.I) inicia como plan piloto en 1976 y después en ese mismo año formalmente.

Su objetivo es ofrecer la oportunidad de continuar estudios de carrera técnica a las personas que por algún motivo lo dejaron o no pueden realizarlo en el sistema tradicional.

Se reglamenta en:

- Departamento de Educación Extraescolar
- Subdirección de Extensión educativa
- Dirección Técnica de la DGETI

Se dan dos tipos de asesorías:

- a) individual
- b) grupal
 - Dirección General de Institutos Tecnológicos

La Dirección general de Institutos Tecnológicos inicia el sistema abierto en 1978 debido a la demanda social productivo de bienes y servicios.

Su objetivo es: dar oportunidad de estudios a las regiones de influencia de los institutos para ofrecer las carreras de nivel medio superior y superior que esta autorizada para ofrecer la modalidad abierta.

Se reglamenta en:

El decreto de creación de la dirección General de Institutos Tecnológicos

- Instituto Politécnico Nacional

El Instituto Politécnico Nacional inicia el sistema abierto en 1974 con la escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), la Escuela Superior de Economía (ESE), el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyT) Luis Enrique Erró.

En 1979 inicio el sistema abierto el Centro de Educación y Capacitación para los Trabajadores del Congreso del Trabajo.

El IPN como el conjunto de normas, procedimientos y recursos educativos, organizados de tal forma que permiten al estudiante para que continúe con sus estudios, sin necesidad de asistir al escuela.

El sistema abierto del IPN se apoya en elementos como son:

- a) materiales didácticos

- b) asesorías
- c) evaluaciones
 - Universidad Nacional Autónoma de México

Sistema de Universidad Abierta (SUA)

La Universidad Autónoma de México inicia su sistema abierto en noviembre de 1973 en las facultades.

Las causas por las cuales inicia el sistema abierto son:

- Incapacidad del sistema escolarizado para atender la demanda debido al crecimiento que se estaba dando.
- Incorpora al proceso educativo los recursos y experiencias del mercado de trabajo nacional y como un sistema que permite desarrollar y experimentar sistemáticamente métodos de enseñanza.

La UNAM define el sistema abierto como el sistema de enseñanza aprendizaje extraescolar con materiales educativos preparados especialmente, son preparados por tutores en actividades docentes del grupo.

Sus objetivos son:

- Satisfacer la demanda educativa
- Utilizar e incrementar los planes en función a las necesidades

El SUA se fundamenta en:

- Ley orgánica de la UNAM
- Estatuto general
- Estatuto del Personal Académico

- Universidad Pedagógica Nacional

Sistema de Educación a Distancia (SEAD)

El 25 de agosto de 1978 se decreta la creación de la UPN.

El 26 de agosto de 1975 se crearon los estudios semiabiertos de licenciaturas para el magisterio a través de la Dirección de Capacitación y Mejoramiento Profesional del Magisterio (1er antecedente de la educación a abierta)

En agosto de 1979 se inicia la modalidad a distancia

El SEAD se reglamenta por:

El decreto de creación de la UPN.

Analizando la trayectoria de la Educación abierta se deduce que la educación abierta se origino por:

- A) crecimiento de la demanda educativa que instituciones como el Colegio de Bachilleres y la UNAM que no cubren la capacidad para atender a la población demandada.
- B) Personas que deseen concluir sus estudios sin desatender sus ocupaciones ya que en el sistema escolarizado no pueden estudiar.

Asimismo la educación abierta es un alternativa para la población que desee seguir estudiando.

2.2 LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

“A partir de la década de los setenta la educación media superior tuvo un alto crecimiento debido a los cambios políticos que se solicitaban en México como por ejemplo la impulsión de la inversión extranjera que requería de mano de obra calificada, por lo que se hace notar el aumento de la matrícula de estudiantes inscritos a la carrera tipo terminal, así como también se fomento la educación tipo tecnológica lo cual causo un aumentó en la matricula. Por lo que ocasiono la creación de más instituciones que ofrecieran este tipo de educación. La educación media superior se divide en las siguientes modalidades.

La educación media superior esta situada en el sistema escolar del país que atiende a jóvenes cuyas edades están comprendidas entre los 16 y 19 años. Este nivel educativo se agrupa en tres núcleos:”⁶³

1. Propedéutico (enseñanza preuniversitaria o general): esta concentrada en la preparación general de los alumnos para que continúen con sus estudios superiores por lo que da un peso menor para la formación del trabajo.

⁶³ Información sustentada del documento de Educación Media Superior en México. Muñoz Izquierdo Carlos.

2. Bivalente (enseñanza tecnológica): agrupa las instituciones que se orientan hacia la información para el dominio de contenidos científicos y tecnológicos. Sus planes de estudios tienen una proporción mayoritaria de materias tecnológicas seguidas de materias humanísticas y científicas.

Este tipo de modalidad otorga a los alumnos un documento único que sirve para acreditar sus estudios de bachillerato y ejercer una profesión técnica media.

Las instituciones que ofrecen estas modalidades son:

- Centros de Bachillerato Tecnológico Industrial y Servicio
- Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos
- Centro de Bachillerato Tecnológico y Agropecuario
- Escuela de Bachillerato Técnico
- Centro de Estudios Tecnológicos de Mar
- Bachillerato de Institutos Tecnológicos
- Centro de Enseñanza Técnica Industrial
- Centro de Bachillerato Tecnológico de Arte

3. Educación Terminal: Incluye las escuelas que ofrece estudios orientados a la preparación de los estudiantes con la especialidad técnica, para la realización de tareas específicas en el ámbito de la producción de los servicios.

Las instituciones que ofrecen esta modalidad son:

- Escuela de Estudios Técnicos
- Colegio Nacional de Educación Profesional y Técnica
- Centro de Estudios Tecnológicos e Industriales y de Servicios

A través de la educación media superior se busca impulsar las transformaciones que el país exige debido a que se ha caracterizado por una acelerada transformación científica y tecnológica por lo que se requiere de hombres y mujeres capacitados.

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA⁶⁴

2.3.1 MARCO JURÍDICO

La base legal que norma al Subsistema de Preparatoria Abierta son:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo tercero.

Todo individuo tiene derecho a recibir educación. El Estado – Federación, Estados y Municipios impartirá educación preescolar, primaria y secundaria. La educación primaria y secundaria es obligatoria.

La educación que imparta el Estado se desarrollará armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará a la vez el amor a la Patria y la conciencia de solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia.

Además de impartir educación preescolar, primaria y secundaria el estado atenderá, promoverá todos los tipos de modalidades educativas incluyendo la educación Superior.

- Acuerdo Secretarial 5827

Las funciones que venía realizando el Centro para el Estudio de Métodos y Procedimientos Avanzados para la Educación (CEMPAE) se reasignan a la Secretaría de Educación Pública, mediante la cual la Dirección General de Acreditación y Certificación se hará cargo de todas las funciones relativas al Subsistema de Preparatoria Abierta, como la edición y distribución de los libros de texto.

- Ley General de Educación

Esta Ley regula la educación que imparta el estado; Federación, Entidades Federativas y Municipios – sus organismos descentralizados y los particulares con autorización y reconocimiento de validez oficial de estudios.

La ley General de Educación es obligatoria en toda la Republica y las disposiciones que contiene son de orden público e interés social.

⁶⁴ La siguiente información se sustenta de los siguientes documentos: Estudios Exploratorios y carpetas de trabajo las cuales son producto de las diferentes reuniones que se ha tenido en las diferentes entidades

- Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000

la educación media superior comprende el nivel de bachillerato, los demás niveles equivalentes a éste, así como la educación profesional que no requiere de bachillerato o sus equivalentes .

- Manual de Organización de la Secretaria de Educación Pública

En el Manual de la Organización de la Secretaria de Educación Pública, en su estructura orgánica se ubica la Dirección General del Bachillerato que tiene como objetivo: *Prestar los servicios de educación media superior en su modalidad de bachillerato, así como coordinar la operación y desarrollo de las instituciones de este nivel educativo que reciben aportación federal, con la finalidad de contribuir a satisfacer la demanda educativa.*

- Acuerdo Núm.17

Se establecen las normas que deberán sujetarse los procedimientos de evaluación del aprendizaje en los distintos tipos y modalidades de la educación bajo el control de la Secretaria de Educación Pública. Así como también es obligación de las escuelas y demás unidades que prestan servicios educativos evaluar el aprendizaje de los educandos, entendiendo este como la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y destrezas y la formación de actitudes, señaladas en los programas de estudios vigentes.

Acuerdo 71 por el que se determinan los objetivos y contenidos del ciclo de Bachillerato.

El bachillerato es un ciclo de estudios que tiene como antecedente la educación secundaria. El plan de estudios del bachillerato se integra por un tronco común , un área propedéutica, que relacionara directamente al ciclo con la educación superior, y otra de asignaturas optativas que pueden responder a los intereses del educando o a los objetivos de la institución que imparte los estudios de interés para la región en los que se encuentre.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Hace mención que la Secretaría de Educación Pública le corresponde organizar, vigilar y desarrollar, la enseñanza técnica, industrial, comercial y de artes y oficios, incluida la educación que se imparta a los adultos.

- Ley Federal de Derechos

La Ley Federal de Derechos se establece la tarifa de los servicios que en el Subsistema de Preparatoria Abierta tienen algún costo como son: solicitud de examen, duplicado de credencial, expedición de duplicado de certificaciones de estudio.

- Reglamento interior de la Secretaría de Educación Pública.

Menciona que la Dirección General del Bachillerato tiene las siguientes atribuciones:

- Promover normas pedagógicas, contenidos, planes y programas de estudios, métodos, materiales didácticos e instrumentos para la evaluación del aprendizaje para el bachillerato en sus diferentes modalidades.
- Verificar en términos de la Ley General de Educación, que las normas pedagógicas, contenidos, planes y programas de estudios, métodos, materiales didácticos e instrumentos para la evaluación del aprendizaje aprobados para la educación a que se cumplan con los planteles de la Secretaría.

- Normas y Anexos de Registro y Control para la Preinscripción, Inscripción, Acreditación y Certificación del Subsistema de Preparatoria Abierta.

Es un documento de trabajo desarrollado por la Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación (DGAIR) , en coordinación con la Dirección General del Bachillerato (DGB), con la finalidad de regular y facilitar, la operación del Subsistema de Preparatoria Abierta en sus etapas de: preinscripción, inscripción, acreditación y certificación.

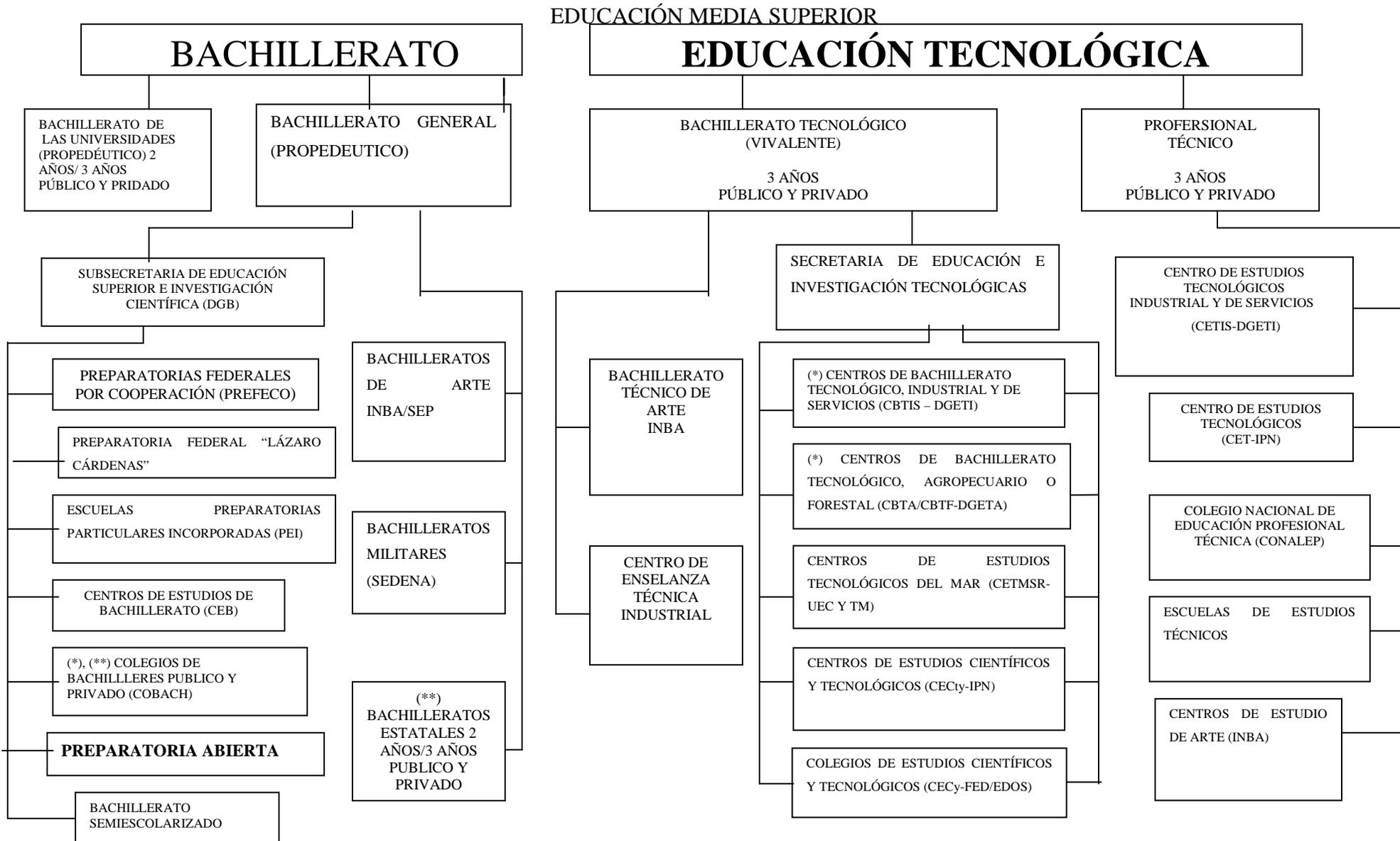
- Disposiciones Técnicas para la Regulación de los Centros de Asesoría que ofrecen servicios de gestoría de trámites y asesoría académica para el aprendizaje del Subsistema de Preparatoria Abierta.

Ante la demanda de los centros de Asesoría sobre el otorgamiento de autorización para la gestoría de tramites y aplicación de exámenes, se emite el 1 de septiembre del 2000 este ordenamiento jurídico que tienen por objeto la regulación y control de los Centros de Asesoría, tanto de carácter particular como social que ofrecen los servicio de gestoría del Subsistema de Preparatoria Abierta.

2.3.2 ESTRUCTURA ORGANICA DEL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA

Para lograr comprender la estructura orgánica del subsistema de preparatoria Abierta se ve a partir de la estructuración de la educación media superior

UBICACIÓN DEL SUBSISTEMA EN LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR



Fuente. Información obtenida de carpetas de trabajo las cuales son producto de diferentes reuniones estatales. 1997.

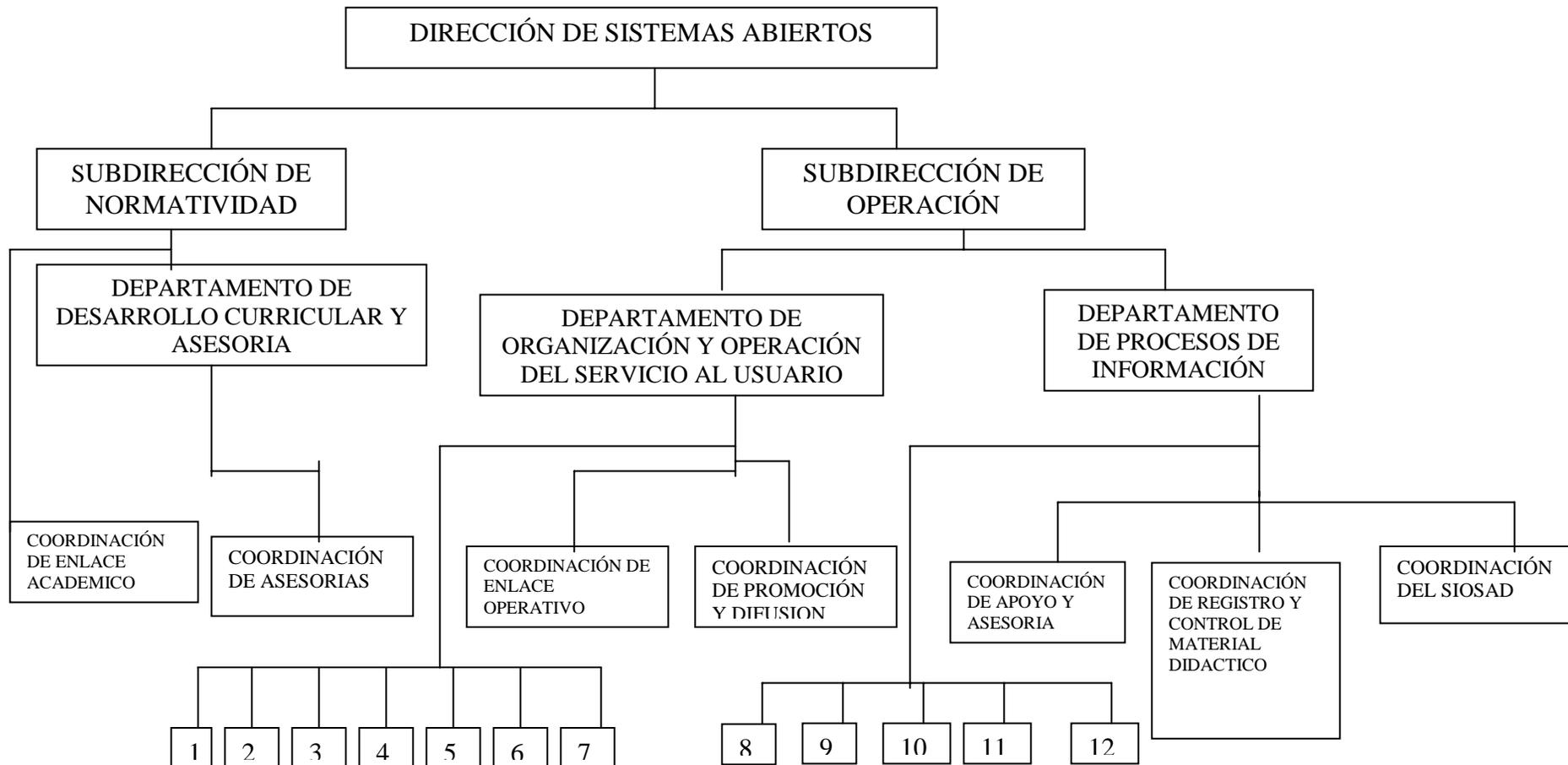
Ubicación del subsistema en la DGB



Fuente. Información obtenida de carpetas de trabajo las cuales son producto de diferentes reuniones estatales. 1997

Como se puede observar el Subsistema de Preparatoria Abierta depende de la Dirección General del Bachillerato y que además el estudiante puede estudiar una licenciatura.

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS ABIERTOS



1. Oficina 0912 Centros de Asesoría Particulares
2. Oficina 0923 Centros de Asesoría Sociales
3. Oficina de Coordinación de Procesos
4. Oficinas 0920 de Trámites y Servicio
5. Oficinas 0921 y 0922 Centros de Servicio
6. oficinas de P.A. (12 distribuidas en el D.F.)
7. Oficina de Organización y Aplicación de exámenes

7. Oficina de apoyo
8. Oficina de Coordinación de Procesos
9. Oficina de Manejo y Empaquetado de Materiales
10. Oficina de Control de Calidad
11. Oficina de Calificación y Codificación
12. Oficina de Certificación

Fuente. Información obtenida de carpetas de trabajo las cuales son producto de diferentes reuniones estatales. 1997

La estructura de la dirección de sistemas abiertos se comprende por dos Subdirecciones y tres departamentos que se comprenden que tienen a su cargo coordinaciones y estas a la vez oficinas.

FUNCIONES DEL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA

DIRECCIÓN DE SISTEMAS ABIERTOS

SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD

Establecer, evaluar normas de operación y estrategias de enseñanza y aprendizaje para el Subsistema de Preparatoria Abierta en el país.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO CURRICULAR Y ASESORIA

Diseñar, planear y proporcionar servicios académicos y de orientación para los usuarios del Subsistema de Preparatoria Abierta.

COORDINACIÓN DE ENLACE ACADÉMICO

Establecer estrategias a partir de la recuperación de información y de detección de necesidades para diseñar, operar y evaluar propuestas de trabajo para la inducción y formación permanente de personal y participantes voluntarios en los diversos procesos del Subsistema de Preparatoria Abierta, así como el enlace y/o comunicación entre los diferentes departamentos y oficinas en cuanto a los aspectos académicos.

COORDINACIÓN DE ASESORÍAS

Coordinar el desarrollo de las actividades administrativas, operativas y académicas de los asesores de los Centros de Servicio de Preparatoria Abierta a cargo de la Dirección de Sistemas Abiertos, a fin de mejorar los servicios de asesoría que se brindan a los usuarios de este Subsistema.

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

Coordinar y supervisar los servicios que ofrece el Subsistema de Preparatoria Abierta en el Distrito Federal, orientar y controlar la operación en los Estados.

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

Proporcionar y verificar la prestación de los servicios que ofrece el Subsistema de Preparatoria Abierta, a fin de atender la demanda y los requerimientos de los usuarios a través de las oficinas en el Distrito Federal.

DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE INFORMACIÓN

Establecer, coordinar y controlar los procesos del registro y control de la preinscripción, inscripción, acreditación, y certificación del Subsistema de Preparatoria Abierta para contribuir al adecuado desarrollo de los servicios, así como verificar el apego a la normatividad establecida en las oficinas de todo el país.

COORDINACIÓN DE ENLACE OPERATIVO

Coordinar y establecer comunicación entre las diversas áreas del Departamento de Operación del Servicio al Usuario a fin de proporcionar el apoyo y los elementos necesarios para cumplir con los objetivos y ofrecer los servicios establecidos.

COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Difundir y promover las características del Subsistema entre los aspirantes y usuarios con la finalidad de proporcionarles la información necesaria para apoyar la toma de decisiones y la realización de trámites.

COORDINACIÓN DE APOYO Y ASESORIA

Regular y controlar la instrumentación de los Planes de Trabajo en las Entidades y supervisar el apego a la normatividad en la operación de los servicios, así como verificar el uso y destino final de los formatos de certificación de estudios.

COORDINACIÓN DE REGISTRO Y CONTROL DE MATERIAL DIDÁCTICO

Recuperar, integrar y mantener actualizada la información de los registros y dar seguimiento de las acciones para la adquisición, distribución, comercialización y control de existencias de material didáctico de Preparatoria Abierta.

COORDINACIÓN DEL SIOSAD

Coordinar el equipamiento, instalación, manejo y actualización de la automatización de los procesos del Subsistema y del SIOSAD (Sistema Integral para la Operación de Sistemas Abiertos y a Distancia).

OFICINA 0912 CENTROS DE ASESORÍA PARTICULARES

Controlar y supervisar los servicios del Subsistema de Preparatoria Abierta que brindan los Centros de Asesoría de carácter particular.

OFICINA 0923 CENTROS DE ASESORÍA SOCIALES.

Controlar y supervisar los servicios que del subsistema ofrecen los Centros de Asesoría de carácter social, los cuales son dependencias o empresas del sector público y o privado.

OFICINA 0920 DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Atender y dar respuesta a los trámites referentes al proceso de certificación de estudios, y a los complementarios como: duplicado de credencial, aclaración de resultados, constancias de estudios, entre otros.

OFICINA 0921 0922 CENTROS DE SERVICIO

Ofrece a los estudiantes que este inscrito en el Programa de Apoyo al Egreso (Exámenes Extemporáneos) servicios administrativos y académicos en el mismo lugar.

OFICINAS DE PREPARATORIA ABIERTA DISTRIBUIDAS EN EL DISTRITO FEDERAL

Proporcionar al estudiante los servicios de programación a la plática informativa, inscripción al Subsistema de Preparatoria Abierta, además de la solicitud de examen y entrega de informe de calificaciones.

OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES

Organizar el material para la aplicación de examen, además de coordinar y distribuir a los participantes en las diferentes sedes.

OFICINA DE APOYO

Controlar ingresos y egresos del Subsistema de Preparatoria Abierta en el Distrito Federal.

OFICINA DE COORDINACIÓN DE PROCESOS

Captar e integrar la demanda nacional de exámenes ordinarios y extemporáneos, así como controlar el manejo de las plantilla de exámenes.

OFICINA DE MANEJO Y EMPAQUETADO DE MATERIALES

Organizar y controlar el manejo del empaquetado de materiales de examen a nivel nacional.

OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD

Validar cada uno de los documentos que se generen en los procesos de acreditación y certificación, de acuerdo a las normatividades establecidas.

OFICINA DE CALIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN

Atender y dar respuesta a trámites que requieren de alguna aclaración o corrección, así como la actualización de plantillas de examen.

OFICINA DE CERTIFICACIÓN

Elaborar y controlar el uso, así como destino final de los formatos de certificación de estudios con base en la normatividad establecida para este proceso.

Como se puede observar el organigrama de la Dirección de Sistemas Abiertos se caracteriza por subdirecciones que es la de Normatividad y Operación, departamentos coordinaciones y oficinas. El objeto de estudio es la Oficina de Organización y Aplicación de Exámenes la cual esta subordinada por el Departamento de Operación y Servicio al Usuario y esta a la vez por la Subdirección de Normatividad.

2.3.3 MODELO EDUCATIVO

El modelo educativo de Preparatoria Abierta cuenta con las siguientes características:

Plan de estudios

El plan de estudios esta constituido por 33 asignaturas. De éstas, 17 forman el tronco común, es decir son asignaturas que todos los estudiantes deben de acreditar sin el área de conocimiento en la que van a certificar.

Las 16 asignaturas varían en función del área de conocimiento que desea cursar el estudiante, las áreas son:

- a) Humanidades
- b) Ciencias Administrativas y Sociales
- c) Ciencias Físico – Matemáticas.

El estudiante decide el orden para cursar las asignaturas con base a sus conocimientos previos.

Asesorías Académicas

Es un servicio que ofrece la Dirección General de Bachillerato a todos los estudiantes del Subsistema de Preparatoria Abierta, con la finalidad de apoyarlos en sus estudios.

Para las asesorías se cuenta con un equipo de trabajo conformado por asesores quienes son especialista en un área determinada.

El objetivo de las asesorías es ayudar a los estudiantes que manejen adecuadamente los materiales didácticos y los contenidos de éstos, como también resolver dudas y desarrollar diferentes formas de estudio.

Asesor

Es el responsable de orientar al estudiante en su desempeño académico a través de la organización de sus actividades, de técnicas de estudios que faciliten su estudio independiente, además de lograr los objetivos programáticos y la confrontación de su aprendizaje como parte de su formación.

Las asesorías se ofrecen de dos formas:

a) Asesoría grupal

Favorece la interacción entre el estudiante, sus compañeros y el asesor a fin de desarrollar un ambiente en discusión como promoción del aprendizaje y analizar las unidades didácticas estudiadas individualmente.

b) Asesoría individual

Establece las condiciones para la resolución de las dudas que surjan del estudio particular, y donde se amplían o profundizan los temas de especial interés para el estudiante.

Apoya al estudiante de acuerdo a su propio ritmo de aprendizaje.

Las asesorías que ofrece la Dirección General del Bachillerato son gratuitas.

Se cuenta con materiales didácticos impresos que propician el estudio independiente, este tipo de material se encuentra estructurado por objetivos específicos, resumen, esquemas y actividades complementarias.

El modelo educativo del Subsistema de Preparatoria Abierta se ha caracterizado por que el estudiante asume la responsabilidad de planificar organizar de cómo va a acreditar las asignaturas, así como también en que momento decide la orientación de los asesores o que tipo de asesoría quiere tomar.

2.3.4 PROCEDIMIENTOS

PREINSCRIPCIÓN

Es el primer trámite que realiza el usuario para inscribirse a Preparatoria Abierta, los procedimientos a seguir son:

Acudir a una Platica Informativa: es un servicio que se le ofrece a los aspirantes con el fin de informarles sobre los tramites a realizar desde que ingresan hasta que se certifiquen así como responsabilidades y derechos que adquieren si deciden inscribirse a subsistema.

Los objetivos que persigue la Platica Informativa son:

- Información básica sobre las características de preparatoria abierta
- La responsabilidad que implica el estudio independiente
- Los elementos didácticos y académicos que la institución pone a disposición de los estudiantes para facilitar los procesos de aprendizaje
- Los tramites administrativos que se deben realizar para inscribirse, solicitar exámenes y resolver diferentes problemas relacionados con los estudios

El procedimiento para realizar este trámite es el siguiente:

- Acudir a la oficina de tramites y servicios mas cercana a su domicilio o centro de trabajo, para informarse sobre lugares fechas y horarios donde se impartirá la platica
- Registrarse presentando una identificación oficial (credencial de elector, cartilla, pasaporte, certificado de secundaria original)
- Recibe volante de registro para acudir a la plática

INSCRIPCIÓN

Después de acudir a la platica informativa podrá acudir a la oficina de Tramites y Servicios más cercana a su domicilio para inscribirse, llevando consigo los documentos que le pidieron en la platica (comprobante de asistencia a la platica, acta de nacimiento original y copia, certificado de secundaria original, 2 fotografías infantiles de papel mate, clave de la CURP original en caso de contar con ella.

De esta manera cumpliendo con los requisitos podrá inscribirse. Concluyendo al inscribirse.

Cabe destacar que la inscripción es gratuita y se realiza de manera permanente, no implica examen de admisión pero previamente la asistencia a la Platica Informativa.

ACREDITACIÓN

El estudiante podrá solicitar examen siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- Presentar credencial de Preparatoria Abierta vigente
- Llenar solicitud de examen
- Cubrir el pago a derecho de examen

Hay dos tipos de exámenes que se realizan

a) Exámenes ordinarios

Son aquellos que se les aplican a los estudiantes cada 15 días de acuerdo a las fechas programadas que maneja el calendario de exámenes ordinarios.

Dividido en fases y etapas.

Este tipo de exámenes se les aplica a los estudiantes que apenas inician la Preparatoria Abierta, por lo que se les recomiendan que soliciten como máximo dos asignaturas entre las cuales pueden ser: Metodología del Aprendizaje, Metodología de la Lectura y Taller de Redacción I ya que estas materias proporcionan los elementos para que el estudiante pueda estudiar independientemente.

Después de la aplicación del examen sus resultados le serán entregados a los 25 días hábiles.

b) Exámenes extemporáneos

Son aquellos que se les aplica a los estudiantes que tienen:

- 25 o más asignaturas acreditadas
- Hayan realizado Renuncia de Calificaciones aprobatorias
- Tengan alguna discapacidad
- Sean personal adscrito al área de Control Escolar de Preparatoria Abierta

Este tipo de exámenes se solicitan entre semana de acuerdo al calendario de exámenes extemporáneos, sus resultados le serán entregados a los 5 días hábiles

después de la aplicación, así como también se les dará la oportunidad de solicitar tres veces la misma asignatura en caso de no aprobarla, si no logra aprobarla de lo contrario perderá sus tres oportunidades y tendrá que reintegrarse al programa de Exámenes Ordinarios.

El programa de Apoyo al Egreso de Exámenes Extemporáneos se les expide a los estudiantes su credencial de exámenes extemporáneos que los hace distinguir de los estudiantes que solicitan exámenes en ordinarios.

Nota es importante mencionar que el estudiante solo podrá solicitar cuatro asignaturas por fase de aplicación por la programación de los exámenes en ambos calendarios, es decir dos asignaturas chocarían con el mismo horario y de lo contrario se les cancelaría los exámenes, también se hace mención de que el estudiante no puede solicitar exámenes en calendario Ordinario y Extemporáneos de lo contrario se sancionara.

Otros trámites que brinda a los usuarios del subsistema de preparatoria abierta son: Constancias. Hay dos tipos de constancias la de inscripción al subsistema y la de terminación de Preparatoria Abierta.

Duplicado de credencial

Este trámite lo realizan aquellos estudiantes que se les venció su credencial o que se les perdió, este trámite tiene un costo de 20 pesos.

Omisiones.

Es el trámite que realiza el estudiante con motivo de que no le llegó una calificación, esto es debido a que:

- Codifico equivocadamente en la hoja de respuestas su matrícula, la clave de la asignatura, etapa, oficina y/o sede
- Maltrato la hoja de respuestas: tiene borrones o rayones
- La asignatura que presento fue Acreditada Previamente (AP)
- Solicito examen en dos o más oficinas
- Presento la misma asignatura en calendario Ordinario y Extemporáneo

- Se cancelo el examen por alguna irregularidad que cometi6 en la aplicaci6n
- Tiene problemas con su n6mero de matricula
- No utilizo l6piz del numero 2 6 2 1/2 al llenar la hoja de respuestas

Renuncia de calificaciones.

Es aquel tramite que el estudiante tienen la posibilidad de renunciar calificaciones aprobatorias de asignaturas que puede presentar nuevamente con el prop6sito de mejorar sus calificaciones y con ello obtener el promedio requerido por alguna instituci6n de educaci6n superior, una vez acreditada las asignaturas correspondientes al plan de estudios del 6rea elegida.

El estudiante solo puede renunciar como m6ximo a seis asignaturas siempre y cuando sean solicitadas en Preparatoria Abierta, porque las asignaturas que est6n amparadas por una Resoluci6n de Revalidaci6n o Equivalencia de estudios o un certificado de terminaci6n de estudios de Preparatoria Abierta obtenido previamente no se pueden renunciar.

Actualizaci6n de Historial Acad6mico

El Historial Acad6mico: es un documento que muestra al estudiante sobre sus avances de sus estudios conforme a las asignaturas que tiene presentadas ya sean acreditadas o reprobadas, muestra la especializaci6n que selecciono el usuario, la matricula que se le asigno, la clave de la asignatura donde realizo la solicitud de examen, as6 como tambi6n la sede donde fueron presentados los mismos, y las asignaturas que est6n respaldadas por una Resoluci6n de Equivalencia o Revalidaci6n de Estudios, por un certificado parcial emitido por otra entidad, o que hayan sido renunciadas.

CERTIFICACI6N

Los documentos de certificaci6n o certificados que elabora y entrega la Direcci6n de Sistemas Abiertos son tres:

A) Certificado de terminación: es el trámite que realizan con el fin de obtener el certificado de acreditación de preparatoria abierta para poder ingresar al nivel superior. Para poder realizar este trámite tiene que tener las 33 asignaturas acreditadas. Este trámite es gratuito.

B) Certificado Parcial: este trámite lo realizan los estudiantes que van a continuar sus estudios de Preparatoria Abierta en otra entidad, o si va a retirarse del Subsistema de Preparatoria Abierta. Por lo que se harán validas las asignaturas que acredito donde estudio anteriormente.

Duplicado de certificado de terminación, parcial o por corrección de datos:

Este trámite se solicita cuando el estudiante se le ha expedido un certificado y requiere otro documento de certificación cuando algún dato aparece erróneo en el certificado de Terminación de Estudios.

Es importante hacer mención que los trámites que no son gratuitos son:

Solicitud de examen

Duplicado de credencia,

Duplicado de certificado de terminación o certificado parcial

Los procesos de la Subsistema de Preparatoria Abierta marcan definitivamente de cómo el estudiante debe de seguirlos para que acreditarla. Así de esta manera se observa que se tiene marcada una planeación de cómo pueden lograr su objetivo.

Como se puede observar se ha dado un panorama de cómo ha surgido la Educación Abierta y que instituciones la comprenden, así como también en sus diferentes niveles (básico, medio y superior) por lo que recae el objeto de estudio en la educación media superior de Preparatoria Abierta enfocándose al Proceso de Organización y Aplicación de Exámenes que se presentara en el siguiente capítulo.

CAPITULO 3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES EN EL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA EN EL DISTRITO FEDERAL⁶⁵

La aplicación de exámenes es una parte fundamental del Subsistema de Preparatoria Abierta , ya que es mediante esta que los sustentantes pueden acreditar cada una de las asignaturas del plan de estudios, por este motivo en el presente capítulo se aborda la descripción del proceso de organización y aplicación de exámenes en el Subsistema de Preparatoria Abierta en el Distrito Federal, con los siguientes temas: áreas que participan en la organización y aplicación de exámenes, lineamientos de la aplicación de exámenes, requisitos, funciones y actividades de los participantes en la aplicación de exámenes y las sanciones que se aplican a los participantes y estudiantes.

3.1 PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES

La aplicación de exámenes de Preparatoria Abierta es un proceso mediante el cual los estudiantes del Subsistema pueden acreditar las asignaturas. Existen dos tipos de exámenes, los ordinarios que se llevan a cabo en 22 fases y los extemporáneos aplicados en 44, con un total de 66 oportunidades al año en donde se pueden presentar de una hasta cuatro asignaturas en cada una de las aplicaciones.

3.1.1 AREAS QUE PARTICIPAN EN LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES

Las áreas que participan en la Organización y Aplicación de Exámenes son:

- A) Departamento de Operación y Servicio al usuario

⁶⁵ La siguiente información de este capítulo, se sustenta de los siguientes documentos: Carpetas de trabajo que se obtienen de las Reuniones que se realizan en las diferentes entidades, Manual de Organización de la Dirección de Sistemas Abiertos y lineamientos para la Aplicación de Exámenes en el Distrito Federal.

- Mediante este Departamento ingresan las solicitudes de examen de los estudiantes que hayan realizado en las fechas establecidas que marca en el calendario de Solicitud y Presentación de exámenes.
- Realiza concentrados de los exámenes por oficinas.

B) Departamento de Procesos de Información

- Recibe los concentrados de los exámenes que realizan las oficinas del Departamento de Operación y Servicio al Usuario.
- Verifica los totales de exámenes por materia, oficina y sede.
- Captura la demanda (solicitudes de examen), forma grupos por asignaturas, asigna folios a los cuadernillos y hojas de respuestas.
- Valida el concentrado de demanda.
- Imprime el material de apoyo (lista de asistencia, relación de control de folios, etiquetas para hojas de respuestas, etiquetas para cuadernillos).
- Entrega el material de apoyo al área de Organización y Manejo de Materiales.

C) Organización y Manejo de Materiales

- Recibe el material de apoyo organiza y empaqueta los cuadernillos de examen, hojas de respuestas, listas de asistencia y relaciones de control de folios.
- Se entregan hojas de respuestas y cuadernillos al área de Organización y Aplicación de Exámenes.

D) Organización y Aplicación de Exámenes

Un día antes de la aplicación entrega a:

- Coordinadores de sede – cuadernillos de examen.
- Coordinadores de grupo – hojas de respuestas.
- Observadores – cuadernillos y material de plática informativa

E) Reclutar, seleccionar, capacitar y asignar a los participantes en la aplicación de exámenes

F) Establecer sedes de aplicación

- G) Organizar el Desarrollo de la Aplicación de Exámenes.
- H) Revisar el material de examen al término de la aplicación
- I) Devolver el material de examen al Departamento de Procesos de Información para su evaluación

La participación de las diferentes áreas que intervienen en el proceso de Organización y Aplicación de Exámenes es importante, por que se marca la pauta de la planeación que se debe de realizar durante este procesos y así cumplir el objetivo de brindar este servicio a los estudiantes de una manera eficiente.

3.1.2 LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE EXAMENES

- A) Las aplicaciones de exámenes se afectaran en las fechas establecidas por la Dirección General del Bachillerato en el Calendario de Solicitud y presentación de Exámenes vigente. Cualquier cambio o modificación que se realice en dicho calendario, será sujeto de autorización por parte de la Dirección de Sistemas Abiertos.
- B) La Dirección de Sistemas Abiertos, será la encargada de resguardar los materiales de aplicación en un lugar seguro dentro de sus instalaciones.
- C) Por ningún motivo pueden ser reproducidos, parcial o totalmente los cuadernillos de preguntas por personal no autorizado. Los derechos de autor, son propiedad de la Secretaría de Educación Pública.
- D) La utilización de la casaca, será de carácter obligatorio para los participantes en la aplicación de exámenes , desde la recepción del material de aplicación hasta la devolución y revisión del mismo en la coordinación(Coordinadores de Sede, Coordinadores de Grupo y Aplicadores)
- E) Los participantes en la Aplicación de Exámenes de Preparatoria Abierta, deberán permanecer como mínimo 3 años desempeñando la misma función.

En toda organización se debe de regir por reglas o lineamientos que es en este caso es en el área de Organización y Aplicación de Exámenes lo cual ayudara que todo se realice formalmente de acuerdo a lo que se establezca, como también darlos a conocer a los involucrados para que tengan conocimiento de que es lo que se debe de realizar.

3.1.3 PERSONAJES QUE PARTICIPAN EN LA APLICACIÓN DE EXAMENES

Los personajes que participan en el proceso de la aplicación de exámenes son 4:

1) Observador

El observador debe de ser personal de la Dirección General del Bachillerato, su función: verificar el cumplimiento de la normatividad establecida, orientando de ser necesario a los participantes en la toma de decisiones, reportando cualquier desviación a la Dirección de Sistemas Abiertos.

Actividades que realiza:

PREVIO A LA FECHA DE APLICACIÓN

Se comunica con el encargado del rol de la observación en la Dirección de Sistemas Abiertos, para ser informado de la sede en la que se tendrá que presentar.

DIA DE LA APLICACIÓN

Antes de la aplicación

- 1.- Se presenta en el local de sede de aplicación una hora antes de la programada en el inicio de examen. No hay tolerancia.
- 2.- Se presenta con los coordinadores de sede y de grupo asignados a la sede.
- 3.- Anota en su reporte de asistencia, la hora de llegada de los participantes en la aplicación de exámenes.
- 4.- Presencia la apertura de la caja que contiene los cuadernillos de preguntas y la distribución de los materiales de examen a utilizar.
- 5.- Verifica el estado de las instalaciones, mobiliario y equipo.
- 6.- Observa que el ingreso de los sustentantes a las aulas, se lleve acabo de forma ordenada y respetando la normatividad establecida.

Durante la aplicación

7.- Atiende el desarrollo de la aplicación y que cada uno de las participantes se apeguen a la normatividad establecida.

8.- En caso de presentarse alguna irregularidad, podrá intervenir apoyando al coordinador de sede para la mejor solución posible de ésta.

Después de la aplicación

9.- Atestigua la revisión del material de examen devuelto por los aplicadores

10.- Supervisa el empaquetado de los cuadernillos de preguntas.

11.- Realiza el conteo de hojas de respuestas utilizadas y no utilizadas, firmando los sobres que contienen las primeras.

12.- Anota en el primer sobre del paquete de hojas de respuestas asignado a cada uno de los Coordinadores de Grupo asignados en la sede, los siguientes datos:

- Oficina.
- Sede.
- Cantidad de sobres revisados.
- Hojas de respuestas utilizadas.
- Hojas de respuestas no utilizadas.

POSTERIOR A LA FECHA DE APLICACIÓN

1.- Entrega a la oficina de Organización y aplicación de Exámenes el reporte correspondiente, el primer día hábil después de la aplicación.

2) Coordinador de Sede

El Coordinador de Sede Organiza las actividades propias de la aplicación de exámenes establecer las condiciones propias para la toma de decisiones.

Las actividades que realiza son:

PREVIO A LA FECHA DE APLICACIÓN

- 1.-reporta por vía telefónica con el Responsable de la Organización y Aplicación de Exámenes para confirmar su participación.
- 2.- Un día hábil antes de la fecha de aplicación de exámenes, se presenta en la Oficina de Organización y Aplicación de Exámenes y recoge el material a utilizar durante la aplicación del examen como son: cuadernillos de pregunta. hojas de protección oficial, formatos de actas de irregularidades , lista de asistencia del personal de la aplicación, material didáctico etc.

DÍA DE LA APLICACIÓN

Antes de la aplicación

- 1.- Se presenta en el local de sede de aplicación con una hora de anticipación con el material de examen correspondiente al día y horario. No hay tolerancia.
- 2.- Verifica el estado de las instalaciones, el mobiliario equipo, en compañía del personal de intendencia o personal responsable de la sede de aplicación y lo registra en el formato de verificación de instalaciones. Asimismo, verifica que la manta de identificación de sede de aplicación de exámenes de Preparatoria Abierta esté en un lugar visible a la entrada de las instalaciones.
- 3.- Selecciona el aula de coordinación donde habrá de distribuir el material de examen y la identifica mediante un cartel.
- 4.- Ordena por horario las materias y grupos que se van aplicar de acuerdo al calendario de la solicitud de exámenes de la Dirección de Sistemas Abiertos y selecciona las aulas de aplicación.
- 5.- Comunica las instrucciones de la Oficina de Organización Aplicación de Exámenes a los Coordinadores de Grupo en caso de existir estas.
- 6.- Destapa la caja que contiene los cuadernillos de preguntas, revisa que éstos correspondan al día, horario y materias marcadas en el calendario de solicitud y presentación de exámenes.

7.- Distribuye a los Coordinadores de Grupo los cuadernillos de preguntas que les corresponden.

8.- Designa a los aplicadores (como máximo dos), para la revisión de documentos al ingreso de la sede.

9.-Identifica las aulas con carteles de grupo, materia y sede.

10.- Orienta a los sustentantes sobre la ubicación del aula según la materia que presentan.

Durante la aplicación

11.- Durante la aplicación debe realizar una constante supervisión asegurándose del óptimo desarrollo de la misma.

12.- Vigila que no permanezcan personas ajenas a la aplicación dentro de la sede.

Después de la aplicación

13.- Supervisa la revisión del material de examen que devuelven los aplicadores a los coordinadores de grupo.

14.- Verifica todas las listas de asistencia de los sustentantes, contando las hojas de respuesta y cotejándolas con las primeras, firmando estas en el lugar correspondiente.

15.- Elabora informe de aplicación en presencia de los coordinadores de grupo y anexa actas de irregularidades debidamente sustentadas, en su caso.

16.- Al final de la primera fecha de aplicación:

- Anota en las listas de preconfirmación, a los aplicadores que solicitan participación para la siguiente aplicación, anotando la sede elegida y sus números telefónicos.
- Recuerda a los aplicadores que deberán presentar una identificación oficial para el cobro de su gratificación.
- Entrega al personal de intendencia o al responsable de la sede de aplicación las instalaciones, llenando el formato de verificación de instalaciones, colabora que la manta de identificación de sede de aplicación de exámenes de Preparatoria Abierta, sea retirada.

- Regresa al Responsable de la Organización y Aplicación de exámenes la caja con cuadernillos correspondientes sellada y firmada por él y por los coordinadores de grupo, el, informe de aplicación y la lista de preconfirmación.

POSTERIOR A LA FECHA DE APLICACIÓN

1.- Se comunica por vía telefónica a la Oficina de Organización y Aplicación de Exámenes para confirmar si existe lugar disponible en alguna sede para la siguiente fecha de aplicación y solicitar ser incluido es esta.

3) Coordinador de Grupo

La función del Coordinador de Grupo es: Organizar a las personas que participan voluntariamente como aplicadores de exámenes, y atender las irregularidades que pudieran presentarse en las aulas de aplicación, comunicándolas oportunamente al coordinador de sede.

Actividades que realiza

PREVIO A LA FECHA DE APLICACIÓN

- 1.- Reportarse vía telefónica con el responsable de la Organización y Aplicación de Exámenes para confirmar su participación.
- 2.- Se presentará ante el responsable de la Organización y Aplicación de Exámenes un día antes de la aplicación de exámenes y recogerá el material de apoyo para aplicación (sobres con las hojas de respuestas, hojas de control de material, hojas de control de folios, casacas correspondientes a sus grupos, etc).

DÍA DE LA APLICACIÓN

Antes de la aplicación

- 1.- Se presentan en el local de sede de aplicación con una hora de anticipación a la programada para el examen, con los sobres que contienen las hojas de respuestas, las listas de asistencia para los sustentantes y las hojas de control de folios. No hay tolerancia.
- 2.- Recibe el Coordinador de Sede instrucciones para el desarrollo de la aplicación.

3.- Recibe el Coordinador de Sede los cuadernillos de examen correspondientes a sus grupos.

4.- Revisa que los cuadernillos están completos y que correspondan a la materia y a los folios.

5.- Distribuye el material de examen a los aplicadores, les pide cuenten las hojas de respuestas, los cuadernillos de preguntas (sin abrir la bolsa de plástico), que verifiquen que los folios indicados en las etiquetas de las bolsas corresponden a las especificadas en la hoja de control de folios y les solicita que firmen de conformidad en la misma.

6.- Da indicaciones a los aplicadores de algunas funciones que deben de realizar dentro del aula cómo: anotar en el pizarrón del aula los siguientes datos: sede, oficina, matrícula, nombre, hora de inicio, hora de termino y que el llenado de la hoja de respuestas sea con lápiz del 2 ó 2 ½ e informa de la hora de cancelación. En caso de ser sede oficial que de atención a centros de asesoría, se indica al sustentante anotar la clave del centro ya sea de tipo social o particular al que asiste.

7.- Solicita a los aplicadores pasar a las aulas asignadas, una vez que les ha entregado el material de examen y de apoyo, 15 minutos antes de la hora de inicio.

Durante la aplicación

8.- Supervisa que la aplicación de exámenes en los grupos a su cargo, se realice de conformidad con las normas establecidas, atendiendo y resolviendo los problemas que se presenten, considerando las indicaciones proporcionadas por el Coordinador de Sede.

9.- Levanta actas de irregularidades en su caso.

10.- Recibe en el aula de coordinación el material de examen y de apoyo, de acuerdo con el orden en que concluyo la aplicación de cada grupo y revisa.

- Que los cuadernillos de preguntas estén completos, sin mutilaciones y ordenados por número de folio, en forma ascendente (el folio menor al frente).
- Que las hojas de respuestas estén correctamente llenadas, completas, ordenadas por numero de folio, en forma ascendente, las cuenta y las resguarda en sobres separados, anotando en esté el numero de hojas

utilizadas y el de las no utilizadas. De ser necesario debe realizar las correcciones correspondientes solo en el área de datos generales y vaciando los datos requeridos en el informe de corrección de errores y de codificación que se encuentra anexando al informé de aplicación y se anota el caso en las listas de asistencia en el apartados de las observaciones.

- En caso de la cancelación de grupos completos, las hojas de respuestas, permanecerán en el sobre que originalmente ocupaban.
- Verifica que la lista de asistencia contengan los datos que solicitan y este firmada por el aplicador, si es correcto el llenado, firmar en el lugar indicado y resguardar en el sobre de las hojas de respuestas.
- Si el material de examen se encuentra completo y correcto, firma de conformidad en la hoja de control de folios, liberando así de toda responsabilidad al aplicador, de lo contrario debe levantar acta de irregularidades informándole al Coordinador de Sede para que lo anexe al informe de aplicación.

11.- Una vez recibido el material de examen de todos los aplicadores, procede a guardar por materia en su sobre o paquete los cuadernillos de preguntas en sus respectivas bolsas.

12.- Sella con la hoja de protección de la Secretaría de Educación Pública y firma junto con el Coordinador de Sede y los Aplicadores los paquetes, como medida de protección.

13.- Al final, tanto de la primera fecha de aplicación como la segunda devuelve al Coordinador de Sede los exámenes debidamente sellados para su empaquetado.

14.- Firma en la hoja de protección de la Secretaría de Educación Pública que se encuentra sellando la hoja.

15.- Se presenta en la Dirección de Sistemas Abiertos para la devolución del material de aplicación que a él le corresponde al final de la primera y de la segunda fecha de aplicación.

16.- Al término de la primera y segunda fecha de aplicación, devuelve al responsable de la Organización y Aplicación de Exámenes los materiales que le fueron entregados.

17.- Firma la hoja de control de material.

18.- Recibe su gratificación correspondiente en la Dirección de Sistemas Abiertos, al final de la segunda fecha de aplicación.

POSTERIOR A LA FECHA DE APLICACIÓN

1.- Se comunica vía telefónica a la Oficina de Organización y Aplicación de Exámenes para confirmar si le fue asignado en alguna sede para la siguiente aplicación.

4) APLICADOR

Hay dos tipos de aplicadores que participan en la aplicación de exámenes y son:

A) Aplicador Responsable

Su función es: aplicar los exámenes de Preparatoria Abierta en la sede asignada, vigilando el buen desarrollo de la aplicación y el manejo correcto de los materiales de examen utilizado por parte de los sustentantes.

Actividades que realiza:

DIA DE LA APLICACIÓN

Antes de la aplicación

1.- El aplicador debe presentarse en el local de sede de aplicación una hora antes de la programada para el inicio del examen. No hay tolerancia.

2.- En el aula de coordinación, se presenta con el Coordinador de Grupo y registra en la lista de asistencia de los participantes sus datos (hora de llegada y firma). Presencia la apertura de los paquetes que contienen el material de examen de cada materia.

3.- Se entera del grupo que le ha sido asignado y de las indicaciones relativas al examen que va aplicar, así mismo recibe y revisa el siguiente material de apoyo a utilizar (cuadernillos de preguntas, hoja de respuestas, lista de asistencia, hoja de control de folios, etc.).

Durante la aplicación

5.- Coordina la entrada de los sustentantes al aula de aplicación

6.- Una vez que el grupo está completo o que se ha cumplido la hora marcada para el inicio de la aplicación, muestra que la bolsa de cuadernillos esté cerrada, los abre en presencia de los sustentantes y distribuye el material de la siguiente manera:

- Las hojas de respuestas por número de folio en el mismo orden en que se ubicaron en el aula e indica la forma de llenado.
- Los cuadernillos de preguntas por número de folio en el mismo orden que entrego las hojas de respuestas.
- Da instrucciones a los sustentantes de como hay que llenar la hoja de respuesta haciéndose énfasis y explicando los datos de matricula, nombre completo, firma clave de la materia, oficina, etapa de aplicación, sede y respuestas deben registrarse con lápiz de 2 ó 2 ½.
- registra en la lista de asistencia en el sitio indicado, la hora que se inicia el examen.
- Recibe las formas PA-3 del Aplicador Auxiliar, las revisa y ordena en forma alfabética.

7.- Recorre las filas del aula para verificar que los sustentantes trabajen correctamente en su cuadernillo de preguntas y hoja de respuestas, dándoles las indicaciones necesarias y en forma individual, en voz baja si se lo solicitan.

8.- Cuando el estudiante termine de resolver su examen, le indica que se dirija al escritorio para entregar el material, en caso de estar atendiendo a otro sustentante, le solicita que espere un poco. Las actividades a realizar por el Aplicador Responsable con cada sustentante son las siguientes:

- Solicita la entrega de la credencial, la hoja de respuestas y el cuadernillo de preguntas.
- Verifica que el material se encuentre completo y en buen estado, de no ser así avisa Coordinador de Grupo.
- Revisa el registro y codificación de la matricula, clave de la materia, oficina, etapa de aplicación, sede y que la firma sea la misma de su credencial, en caso

de identificar errores en la codificación, lo informa al sustentante y lo orienta como corregirlo.

- Comprueba que el número de folio de los cuadernillos de preguntas y el de la hoja de respuestas sean los mismos que le entregaron al iniciar el examen.
- Si el material esta correcto, anota al reverso de la forma PA-3 la clave de la materia, su nombre firma y fecha, para comprobar que el sustentante asistió al examen.
- Integra la hoja de respuestas al cuadernillo de preguntas y le devuelve su credencial, la copia de la solicitud de examen PA-3 y le indica que puede salir del aula, en caso de no suceder así, debe comunicarlo al Coordinador de Grupo.
- Si después de transcurridas dos horas veinte minutos desde el inicio de la resolución del examen, aún no termina todo el grupo, informa a los sustentantes que disponen de diez minutos para concluir el examen, al finalizar ese lapso, procede a recoger el material de examen de uno por uno evitando que se aglomeren.

Después de la aplicación

10.- Una vez que todos los sustentantes hayan abandonado el aula, anota en la lista de asistencia la hora de termino de la aplicación, registra su nombre y firma en el espacio correspondiente.

11.- Ordena el material de examen de acuerdo a lo siguiente:

- Los cuadernillos de preguntas por número de folio en forma ascendente (el número menor al frente) y los guarda en la bolsa de plástico con la etiqueta que contenía el paquete antes de abrirlo, tal y como los recibió.
- Organiza las hojas de respuestas utilizadas por número de folio en forma ascendente y coloca las no utilizadas al final.
- Firma en la lista de asistencia para sustentantes.
- La guarda junto a las hojas de respuestas en su sobre.

12.- Retira el cartel de identificación de materia y se dirige al aula de coordinación para entregar el material de examen al Coordinador de Grupo y presencia la revisión del material hecha por este.

13,. Firma la lista de asistencia de los sustentantes.

14.- Al finalizar la segunda aplicación se anota en la lista de preconfirmación elaborada por la Dirección de Sistemas Abiertos, en donde puede elegir entre 4 sedes. Sólo se anotaran los aplicadores que estén participando en la aplicación.

15.- El aplicador responsable espera a que el Coordinador de Grupo junte y selle los paquetes o sobre (s) de cuadernillos de preguntas y firma la hoja de protección oficial, abarcando el sobre o paquete que contiene el material de examen.

16.- Al término de la primera y de la segunda fecha de aplicación, entrega su casaca al Coordinador de Grupo.

17.- Al término de la segunda fecha de aplicación, recibe su gratificación correspondiente.

POSTERIOR A LA FECHA DE APLICACIÓN

Las personas que no participaron, se comunican vía telefónica el día lunes a la Oficina de Organización y Aplicación de Exámenes para confirmar si existe lugar disponible en alguna sede para la siguiente fecha de aplicación y solicita ser incluido en esta.

B) Aplicador Auxiliar

La función del Aplicador Auxiliar es apoyar al aplicador responsable en la diversas actividades dentro del aula de aplicación.

Algunas de las actividades son:

1.- En la entrada del aula, solicita a los sustentantes la copia de su forma PA-3 y la credencial de Preparatoria Abierta, verifica que corresponda a la misma persona que pretende sustentar el examen y que las firmas de ambos documentos coincidan,. En caso de presentar otra identificación revisa que la fotografía y firma, coincidan con la copia de la solicitud de examen (PA-3), comprobando que corresponda a la etapa, oficina, sede, semestre, asignatura y grupo.

2.- Si la documentación solicitada se encuentra en orden, regresa la credencial al sustentante y le pide pase al aula y tome asiento en el lugar que le indique, procurando

que la distribución sea adecuada de forma que limite la comunicación entre los presentes.

3.- En caso de no cumplir con los requisitos lo envía con el Coordinador de Grupo.

4.- Entrega al Aplicador Responsable las formas PA-3.

5.- Solicite a los sustentantes retiren sus pertenencias del pupitre y vigila el cumplimiento de las instrucciones indicadas.

6.- Recorre las filas del aula para verificar que los sustentantes trabajen correctamente en el cuadernillo de preguntas y hoja de respuestas, resolviendo dudas en voz baja de manera individual si se lo solicitan.

7.-Organiza la entrega de exámenes de los sustentantes al Aplicador Responsable.

La participación de los 4 personajes son importantes dentro del proceso de la organización y aplicación de exámenes por que cada uno de ellos se les delega cierta responsabilidad, así mismo debe existir comunicación entre ellos y coordinación para cumplir con el desarrollo de la aplicación de exámenes que sea adecuada.

3.1.4 DESARROLLO DE LA APLICACIÓN DE EXAMENES (ANTES, DURANTE Y DESPUÉS)

Antes

- Reclutamiento y selección de los participantes
 - Observadores
 - Coordinadores de sede
 - Coordinadores de Grupo
 - Aplicadores
- Elaboración de los listados de gratificaciones y cheques para participantes
- Organización del material de examen (hojas de respuestas y cuadernillos de examen)
- Definición de sedes
- Asignación de sedes a observadores y de la supervisión realizada por funcionarios

- Entrega de materiales a los participantes (viernes y sábado)

Durante

- Distribución del material para la aplicación de exámenes (hojas de respuesta y cuadernillos de examen).
- Aplicación de los exámenes.
- Revisión en la sede de las condiciones en que se entrega el material
- Confirmación de participantes.
- Pago de las gratificaciones a los participantes.
- Empaquetado de los materiales.
- Entrega de los materiales utilizados a la Dirección de Sistemas Abiertos.
- Revisión de los materiales entregados (hojas de respuestas).

Después

- Entrega de los materiales para su desempaqueado (cuadernillo) y para su calificación (hoja de respuestas).
- Elaboración y entrega de informes.
- Análisis de la información.
- Aplicación de Sanciones.

La participación de los observadores, coordinadores de grupo, de sede, aplicador responsable y auxiliar en el proceso de Organización Y Aplicación de Exámenes , es importante que conozcan sus funciones que deben de realizar durante este proceso ya que de esta manera realizaran sus funciones de manera correcta, como así mismo darle un mejor servicio a los estudiantes y para esto se debe de capacitar al personal constantemente.

El área que le compete en este caso es el área de Organización y Aplicación de Exámenes.

3.1.5 SANCIONES QUE SE APLICAN A LOS PARTICIPANTES EN LA APLICACIÓN DE EXAMENES

COORDINADOR DE SEDE Y DE GRUPO

- No se presenten en la aplicación de exámenes, habiendo confirmado su participación, o bien acumule dos o más retrasos en las últimas seis fases sin causa justificada.
- Altere las fechas y horarios establecidos por la Dirección de Sistemas Abiertos para la aplicación de exámenes.
- Se les encuentre leyendo el contenido de los cuadernillos de preguntas (antes, durante y después de la aplicación), o llevando acabo actividades que infieran en su labor durante la aplicación.
- Exista perdida de material de examen y/o de apoyo en el grupo o en la sede asignada y se demuestre su culpabilidad.
- Abra las bolsas que contienen los cuadernillos de preguntas, antes de haber iniciado la aplicación de exámenes o bien, después de haber sido sellada y firmada al final de final de la segunda aplicación de cada día.
- Trabaje o forme parte, como responsable, gestor o asesor, en algún centro de asesoría ya sea de carácter social o particular.
- Altere el contenido de las hojas de respuestas.
- Lleve acabo aplicaciones en sedes no oficiales.

APLICADORES

Es suspendido durante seis fases cuando:

- No se presente en la aplicación de exámenes, habiendo confirmado su participación, o bien asista con dos a más retrasos a la aplicación de exámenes en un lapso de seis fases, sin causa justificada.
- Permita que ingresen al aula sustentantes cuya solicitud de examen PA.3 no corresponda a la etapa, no ampare el o los exámenes que desea presentar o no corresponda a la sede, esté alterada o la firma de la solicitud de examen PA-3,

no corresponda a la de la credencial de Preparatoria Abierta o a la identificación presentada.

- Permita al sustentante presentar el examen después de la hora de inicio del mismo.
- Se le sorprenda leyendo el contenido de los cuadernillos de preguntas (antes, durante y después de aplicación).
- No reporte el material mutilado o faltante
- Abra bolsas que contienen los cuadernillos de preguntas, antes de haber iniciado la aplicación de examen.
- Altere el contenido de las hojas de respuestas.
- Realice funciones que lo distraigan de sus actividades.

ESTUDIANTES

- Altere la disciplina del grupo de la sede de aplicación del examen.
- Se comunique durante la aplicación del examen con otro sustentante.
- Firme la hoja de respuestas, la solicitud de examen o la lista de asistencia en forma diferente a su credencial.
- No haya firmado la solicitud de examen PA-3.
- Altere la credencial y/o la información registrada en la solicitud de examen PA-3.
- Lleve consigo claves de respuestas para la resolución de los exámenes o porte de material de examen (cuadernillos de preguntas).
- Se detecte suplantación del sustentante durante la aplicación del examen.
- Sorprenda al sustentante punteando la hoja de respuestas, sin que éste haya consultado el cuadernillo de preguntas.

Las sanciones es una forma de aplicar un castigo a las personas que no cumplan con lo que se marca en un reglamento, por tal motivo es importante que en una organización se de a conocer sus lineamientos o reglas al personal que labora y así de esta manera pueda trabajar correctamente sin salirse de los lineamientos o reglas establecidas.

Por lo tanto es importante que el personal que participa durante la aplicación de los exámenes de Preparatoria Abierta conozca sus funciones que debe de realizar como también, cual será su sanción si no lleva acabo correctamente sus funciones.

En el caso de los estudiante de Preparatoria Abierta es importante que se le de a conocer un reglamento sobre lo que no debe hacer en las aplicaciones de exámenes.

Como se puede observar se dio un marco referencial de las características del proceso de aplicación de exámenes, que sirven de base en el siguiente capítulo, para diseñar estrategias de acción que ayuden a mejorar dicho proceso.

CAPITULO 4 DETECCIÓN DE PROBLEMAS Y PROPUESTAS ACCIÓN QUE FORTALEZCAN EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXÁMENES

Para la detección de problemas que se dieron durante el proceso de la organización y aplicación de exámenes se utilizo como técnicas la observación.

Observación: es una investigación de campo que consiste en examinar detenidamente los fenómenos en forma directa y real para obtener la información deseada.

La observación se llevo acabo de manera directa es decir el investigador participo directamente en el proceso de organización y aplicación de los exámenes en el Distrito Federal.

El objeto de esta investigación es que se lleve a acabo un servicio con calidad es decir la calidad consiste en:

Hacer bien las cosas desde la primera vez, satisfacer las necesidades del usuario.

Así mismo para planear se hacen las siguientes preguntas:

¿Cuál es la misión?

¿Cuáles son los objetivos?

¿Hacia dónde queremos llegar (visión)?

¿Qué acciones realizaremos?

¿Cómo mediremos los avances?

Una vez llevada acabo la planeación se debe confrontar los planeado con los hechos así mismo verificar los resultados como también analizar desviaciones es decir lo que no se tenia planeado. Por tal motivo hay que establecer correcciones y es aquí donde hay que establecer estrategias de acción.

Otra de las cosas importantes que involucra que haya una calidad en el servicio es el factor humano ya que todo gira alrededor de él, por lo tanto debe haber comunicación, capacidad y compromiso con lo que se planee.

En la presente investigación se presenta a continuación unos cuadros de las problemáticas que se observaron en el desarrollo de la investigación y estrategias que se diseñaron.

**PROBLEMAS DETECTADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES
EN EL DISTRITO FEDERAL**

. SEDE DE APLICACIÓN DE EXAMENES EN LA SEC. #6		
DESCRIPCIÓN	PROBLEMATICA DETECTADA	PROPUESTA DE ACCIÓN
<p>En el Distrito Federal las sedes donde se aplican los exámenes son oficiales y sociales: las oficiales son instalaciones de escuelas secundarias y Centros de Estudio de Bachillerato. en ellas se aplican exámenes a los estudiantes que realizan sus tramites directamente en las oficinas de Preparatoria Abierta y a través de los Centros de Asesoría Particulares. Los sociales son instalaciones de los Centros de Asesoría Social y en ellas se presentan los estudiantes que realizan sus tramites a través de dichos centros.</p> <p>El procedimiento para solicitar las sedes es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se visita y verifica condiciones de los inmuebles y selecciona aquellos acordes a los requerimientos establecidos en la aplicación de exámenes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los directores de las secundarias ya no desean prestar sus instalaciones por que acusan a los sustentantes de Preparatoria Abierta que destruyen sus instalaciones, avisándoles con poco tiempo el día de la aplicación. - En ocasiones las sedes tienen eventos y avisan con poco tiempo de la aplicación que no se van a poder usar las instalaciones. - Cambio de sede 3 días antes de la aplicación el estudiante de Preparatoria Abierta llega a la sede que solicito y resulta que no es ahí donde va a presentar su examen sino en la sede a la que se cambio y por tal motivo el estudiante no llega a la hora del examen y el personal que participa en la aplicación no lo deja presentar el examen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar otras sedes de aplicación, siendo primarias o bachilleratos. - Siendo que hay un convenio hacerlo que se respete con una sanción si no se lleva acabo. - Cuando la sede se cambia precipitadamente y el estudian no llega a la hora del examen deberían de dar de toleran media hora para que llegara el estudiante y pudiera presentar su examen. <p>En el caso de los centros de Asesoría Sociales deberían de contar con varios centros (3) para que si en uno no se puede, en los otros dos si se puedan, en este caso las autoridades de Preparatoria Abierta tendrán que hacer una análisis para que se le autorice la presentación de los exámenes.</p>

PROBLEMAS DETECTADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES EN EL DISTRITO FEDERAL

. SEDE DE APLICACIÓN DE EXAMENES EN LA SEC. #6		
<ul style="list-style-type: none">• Se envían cada dos meses un oficio a las autoridades de la Dirección General de Secundarias en el que se anexan una relación con los nombres de las sedes que se solicitan y los oficios dirigidos a las autoridades de las secundarias con la finalidad de que se autoricen los oficios, una vez firmados se distribuyen en cada una de las sedes dos meses antes de la aplicación. <p>Para los Centros de Asesoría Social solicitan la autorización para que se puedan aplicar los exámenes en alguna de sus sedes.</p>		

PROBLEMAS DETECTADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES EN EL DISTRITO FEDERAL

PARTICIPANTES EN LA APLICACIÓN DE EXAMENES SEC . #6		
DESCRIPCIÓN	PROBLEMÁTICA DETECTADA	PROPUESTA DE ACCIÓN
<p>Observador Verifica el cumplimiento de la normatividad establecida, orientando de ser necesario a los participantes en la toma de decisiones, reportando cualquier desviación a la Dirección de Sistemas Abiertos.</p> <p>Coordinador de sede Organiza las actividades propias de la aplicación de exámenes y establece las condiciones propicias para la toma de decisiones.</p> <p>Coordinador de grupo Organiza a las personas que participan voluntariamente como aplicadores de exámenes y atender las irregularidades que pudieran presentarse en las aulas de aplicación.</p> <p>Aplicador Responsable Aplica los exámenes de Preparatoria Abierta en la sede asignada , vigilando el buen desarrollo de la aplicación y el manejo correcto de los materiales de examen utilizados por los sustentantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No cumplen con los lineamientos establecidos. - Descuido de atención que deben proporcionarles a los sustentantes. - Errores en la elaboración de las listas de asistencia. - Errores en el resguardo del material. - Confirman su participación y no se presentan en la aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un programa de capacitación que sea permanente y constante, midiendo los resultados, el cual se les debería dar a conocer los lineamientos de la aplicación de exámenes en el cual se plasman sus actividades, ya que los participantes lo desconocen totalmente. - Sancionar los que confirman su participación y no asisten.

PROBLEMAS DETECTADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE
EXAMENES EN EL DISTRITO FEDERAL

. PARTICIPANTES EN LA APLICACIÓN DE EXAMENES SEC 6		
<p>Aplicador Auxiliar Apoya al aplicador responsable en las diversas actividades dentro del aula de la aplicación. La selección del personal se lleva acabo de acuerdo a los requisitos que se mencionan en el capitulo 3.</p>		

PROBLEMAS DETECTADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES EN EL DISTRITO FEDERAL

MATERIAL DEL EXAMEN ASIGNADO A LA SEC. 6		
DESCRIPCIÓN	PROBLEMÁTICA DETECTADA	PROPUESTA DE ACCIÓN
<p>El material de examen se realiza a través del departamento de Operación y Servicio al Usuario por medio de sus oficinas donde el estudiante solicita sus exámenes. Se hace entrega del concentrado de exámenes por oficina al Departamento de Procesos de Información para capturar e imprimir los cuadernillo de los exámenes y hojas de respuestas que se realizaran por sede y materia.</p> <p>Posteriormente se hace entrega de los cuadernillos al Área de Organización y Manejo de Materiales el cual lo empaquetan de acuerdo a las asignaturas que se van a presentar en las sedes. También hacen entrega de este material a las sedes por medio del Coordinador de sede.</p> <p>Las hojas de respuesta se entregan al área de Organización y Aplicación de Exámenes el cual van a recoger dos días antes de la aplicación los coordinadores de grupo y de sede.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La impresión de los cuadernillo (hojas en blanco, faltan preguntas). - Problemas de compaginación. - Mal en grapados. - Las hojas de respuesta tiene problemas en la impresión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal que elabora el proceso de impresión de cuadernillos y hojas de respuesta, como también la captura.

PROBLEMAS DETECTADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES EN EL DISTRITO FEDERAL

ESTUDIANTE QUE PRESENTA EL EXAMEN EN LA SEC. #6		
DESCRIPCIÓN	PROBLEMÁTICA DETECTADA	PROPUESTA DE ACCIÓN
<p>El estudiante solicita sus asignaturas en las oficinas de Preparatoria Abierta y posteriormente presentan su examen en la fecha hora y sede que se les haya asignado. En el transcurso de la aplicación hay estudiantes que cometen anomalías como pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar claves. - Suplantación. - Sustraer o transcribe el contenido de los cuadernillos. - Mutilación de los cuadernillo. - Altere la disciplina del grupo. <p>Este tipo de anomalías que cometen los estudiantes se les sanciona, es decir se les suspende el servicio durante 6 meses, un año o definitivamente se les da de baja definitiva en el sistema.</p> <p>Hay otros tipos de errores que cometen los estudiantes de los cuales no se les aplica ninguna sanción.</p> <p>Los errores más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codifican erróneamente los datos de la aplicación como son: matrícula, asignatura, etapa y sede. - No firman la hoja de respuestas. - Presentan asignaturas que ya tienen acreditadas. 	<p>A los estudiantes que se les sanciona no aceptan la sanción y exigen que se les de el servicio.</p> <p>Los estudiantes que cometen los errores de codificación y los demás mencionados en la descripción no se les entrega su informe de calificación debido a los errores que cometieron y por lo tanto tienen que tramitar un omisión.</p> <p>Por lo que los alumnos no aceptan su error y dicen que es el sistema el que fallo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desde el momento que el alumno quiera ingresar al Subsistema se le deben de dar platicas de las sanciones que se les pueden aplicar cuando hay irregularidades, como así mismo mencionarles del llenado correcto de los formatos que les hagan entrega en la aplicación de exámenes. - Elaborar un reglamento del estudiante y darlo a conocer.

PROBLEMAS DETECTADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y APLICACIÓN DE EXAMENES EN EL
DISTRITO FEDERAL

ESTUDIANTE QUE PRESENTA EL EXAMEN EN LA SEC. #6		
DESCRIPCIÓN	PROBLEMÁTICA DETECTADA	PROPUESTA DE ACCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Firman diferente su solicitud de examen o la hoja de respuesta como tiene la firma en su credencial. <p>Este estudiante tiene repercusión cuando van a recoger su informe de calificación.</p>		

Con esto se concluye el capítulo cuarto presentando las estrategias de acción, que es importante que se lleven a cabo en el proceso de planeación y así de esta manera ayudara a que se logre brindar un servicio de calidad a los usuarios de Preparatoria Abierta

CONCLUSIONES

El desarrollo de un país depende de la educación y preparación por lo que el Subsistema de Preparatoria Abierta a tomado gran importancia en el desarrollo educativo de nuestro país. Así mismo se toma como objetivo del subsistema cumplir con las expectativas de los usuarios basandose en el servicio que les proporcionen, es decir entre mas definido este el proceso de prestación del servicio ya sea por mecanización o por procedimiento detallado, mayor es la oportunidad de aplicar en forma estructurada y disciplinada para una mejora continua. Sin embargo es importante que se involucre y se comprometa el personal que labora en Subsistema de Preparatoria Abierta en lograr resultados redituables en la prestación del servicio.

Uno de los servicios que se les proporciona al los usuarios es la aplicación de exámenes, que es el medio por el cual acreditan sus asignaturas.

A través de la investigación se detectaron algunas problemáticas que se originan durante el proceso de planeación en la Organización y Aplicación de Exámenes lo cual la mayoría de ellas tiene que ver con el personal que participa en el proceso como son: errores al resguardar el material, errores en la elaboración de las de asistencias de los usuarios etc. Así como también los usuarios cometen errores de codificación de matricula, nombre etc.

Por lo que se propone estrategias de acción en cuanto a tiempos y momentos para fortalecer el proceso de la organización y aplicación de exámenes, entre ellas: elaborar un programa de capacitación constantemente del personal que participa, así mismo evaluarlos, lo cual ayudara a contar con un equipo de trabajo calificado que podrá actuar acertadamente en las situaciones que se lleguen a presentar durante el proceso de la Aplicación de Exámenes, considerando esta parte fundamental para la consolidación y crecimiento del subsistema ante los requerimientos de los usuarios;

elaborar un reglamento del estudiante, el cual se debe de dar a conocer en momento en que el aspirante toma la platica informativa, etc.

La finalidad de este trabajo es presentar propuestas de acción que sirvan en el proceso de organización de aplicación de exámenes, para brindar un buen servicio a los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

ANAYA Sánchez Carlos Enrique. *Administración Activa Teoría y Practica*, México, Edit.ECA.1982

BRUCE, Payne. *Planificación a Largo Plazo y Crecimiento de la Empresa*, España, Edit.Deusto, 1969.

BUDIS Blank, León. *La Administración de las Organizaciones*, Colombia, Edit. Universidad del Valle, 1990.

CERTO, Manuel. *Administración Moderna*, México, Edit.Interamericana, 1984.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*, México, Edit.Mc.Graw-Hill, 1989.

DEMIS Cooper, Jones. *Organización, Planeación y Pronostico de Empresas*, México, Edit .Logo Consorcio, L976.

FERNANDEZ Arena, José Antonio. *EL proceso Administrativo*. México, Edit.Diana, 1991.

GÁLVEZ Azcaino Ezequiel. *Planeación Estratégica en los Negocios*, México, Edit.Ecasa, 1993.

GODET, Michel. *De la Anticipación a la Acción*, Colombia, Edit.Alfaomega, 1995.

GOLDFEDER, Guitila y Aguilar, Eduardo. *Planificación y Administración*, México, Edit.Trillas, 1997.

HARWOOD, Merrill. *Clásicos de la Administración*. México. Edit.Limusa. 1975.

MARTINEZ Villegas, Fabian. *Planeación Estratégica, Creativa para la Crisis*, México, Edit. Pac, 1986.

MIKLOS, Tomás y Tello, Ma. Elena. *Planeación Prospectiva*, México, Edit.Limusa, 1991.

O'DONNELL Koontz. *Curso de Administración Moderna*. México, Edit.Mc.Graw-Hill. 1979.

SACHS, Vladimir. *Diseño de un Futuro para el Futuro*, México, Edit.Limusa, 1980.

SACHSE, Mathias. *Planeación Estratégica en Empresas Públicas*, México, Edit.Trillas, 1990.

CRAIG, Rice. *Planeación Estratégica para la Mediana y Pequeña Empresa*, México, Edit.Patria, 1993.

MORRISEY L. George. *Planeación a largo Plazo*, México, Edit.Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

RICHARDSON Bil , Richardson Roy. *Planeación de negocios*, México, Edit.CECSA,1996

RODRÍGUEZ Valencia Joaquín. *Como Aplicar la Planeación Estrategica a la Pequeña y Empresa*, México, Edit.Ecafsa, 1997.

TERRY, George.Principios de Administración, México, Edit.Continental, 1990

SEP, **La Educación Abierta y a Distancia en México**, México 1992

LEY General de Educación, México, Edit.Pac, 1993.pág.54-76.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México, Edit.Alco, 1996.pág.5-7

PODER Ejecutivo, Federal. *Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000.pág.83-95*

PODER Ejecutivo, Federal. *Programa del Sector Educativo 1995-2000.pág.97-124.*

CEMPAE, *Proyecto de Preparatoria Abierta*, México 1976, pág. 45-60

CEMPAE, *Manual de Aplicación del Modelo de Enseñanza Abierta*, México 1976,pág.50-65

DIARIO Oficial de la Federación, Tomo CCCVII, N. 53, México 1971. Pág.18-21

SEP, *Glosario de Términos utilizados en el SAE*, México 1994, pág. 125-139

DSA, *Diagnostico de la Operación de Dirección de Sistemas Abiertos*, México 1993.pág 17-48

DSA, *Proyecto de Manual de Organización*, México 1986.pág.30-57