

**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL**

**UNIDAD AJUSCO**

**PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA PLÁTICA INFORMATIVA EN EL  
SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA EN LA DIRECCION  
GENERAL DEL BACHILLERATO**

**TESINA**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION EDUCATIVA**

**PRESENTA:**

**ALEJANDRA JIMENEZ MANCERA**

**ASESOR DE TESINA: LIC. GORGONIO SEGOVIA FEBRONIO**

**MEXICO, D. F.**

**2007**

## AGRADECIMIENTOS

**A Teresa y Miguel, mis padres:** a quienes sin escatimar esfuerzo alguno han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme, por el apoyo incondicional y ejemplo que en cada segundo de mi vida me han brindado, por los sabios consejos que me orientaron, por su paciencia... Tal vez no se los haya dicho pero valoro todo lo que me han dado...

**A Paulina y Miguel, mis hermanos:** por el apoyo incondicional y moral que siempre me han brindado, por alentarme acertadamente para vencer los obstáculos que se me presentaron, ya que directa o indirectamente son parte fundamental de este triunfo...

**A Josefina, mi abuelita:** por la fuerza y entereza que siempre has tenido, con gratitud permanente, con emoción y respeto, hoy te digo que he cumplido...

**A Eva, mi tía:** por el apoyo recibido durante mi carrera, no existen palabras que expresen lo que ha significado a lo largo de mis estudios...

**A Bertha, mi abuelita:** has sido testigo de las noches de desvelos, esto es un pequeño testimonio de agradecimiento por el apoyo que me has brindado...

**A Andrea, mi tía:** como una muestra de cariño y agradecimiento por el apoyo brindado...

**A Jesús y Marcos, mis abuelitos:** donde quiera que estén, gracias...

**A Enrique y Rosario:** porque a pesar de la distancia sé que cuento con ustedes...

**A mis tías y tíos:** me llena de satisfacción compartirlo con ustedes...

**A Mayra Lara, mi mejor amiga:** por el apoyo incondicional que me has brindado...

**Profesor Gorgonio Segovia Febronio:** gracias por los consejos y por alentarme a seguir adelante...

**A la Universidad Pedagógica Nacional:** por haberme dado la oportunidad de superarme personal y profesionalmente, gracias...

*La confianza  
en si mismo es el  
primer secreto  
del éxito.*

Ralph Waldo Emerson

*Es una temeridad  
esperar de los demás  
lo que nosotros mismos  
no somos capaces de hacer.*

Balmes

*Si lo pudiste soñar,  
Lo puedes lograr.*

Walt Disney

*El futuro pertenece  
a aquellos quienes  
creen en la belleza  
de sus sueños.*

Eleanor Roosevelt

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
--------------------------	----------

## **CAPÍTULO 1. LA PLÁTICA INFORMATIVA Y EL PAPEL DEL CONDUCTOR: EXPERIENCIA PROFESIONAL**

1.1 Desarrollo.....	7
1.2 Dirección de Sistemas Abiertos.....	16
1.2.1 Filosofía de la Calidad.....	17
1.2.2 Misión.....	17
1.2.3 Visión.....	18
1.2.4 Valores.....	18
1.3 La Plática Informativa y el papel del Conductor.:.....	19
1.3.1 Objetivo.....	19
1.3.2 Procedimiento.....	21
1.3.3 Sedes Oficiales y Horarios.....	23
1.4 La Capacitación del Conductor de Plática Informativa.....	24
1.5 Problemática presente en el desarrollo de la Plática Informativa.....	26

## **CAPITULO 2. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS ABIERTOS**

2.1 El Proceso Administrativo.....	28
2.1.1 Planeación.....	29
2.1.2 Organización.....	29
2.1.3 Dirección.....	30
2.1.4 Control.....	30
2.2 Sistemas de Enseñanza Abierta.....	30
2.2.1 Origen.....	31
2.2.2 Objetivos.....	34
2.2.3 Características de la Enseñanza Abierta y la Enseñanza Escolarizada.....	34
2.3 El Subsistema de Preparatoria Abierta.....	37
2.3.1 Antecedentes del Subsistema de Preparatoria Abierta.....	39
2.3.2 Características del Subsistema.....	40
2.3.3 Servicios y Responsabilidades de los Usuarios.....	41
2.4 Elementos Clave del Proceso Administrativo para el Desarrollo de la Plática Informativa.....	42
2.4.1 Planeación.....	42
2.4.2 Organización.....	45

## **CAPITULO 3. PROPUESTA SOBRE LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA PLÁTICA INFORMATIVA EN LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS ABIERTOS**

3.1 Contexto General del Bachillerato.....	55
3.1.1 Subsistema de Preparatoria Abierta.....	55
3.2 El Proceso de Planear y Organizar para el Conductor de Plática Informativa.....	57
3.2.1 Situación Actual de la Planeación.....	57
3.2.2 Situación Actual de la Organización.....	58
3.3 Aspectos a Considerar Sobre la Importancia de la Planeación y Organización para el Conductor de Plática Informativa.....	60
3.3.1 Planeación.....	61
3.3.2 Organización.....	62
3.4 Medios a Utilizar para el Mejoramiento del Servicio.....	63
3.5 Esquema de Planeación y Organización del Departamento de Coordinación y Difusión.....	65
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>72</b>

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo es dar a conocer la experiencia profesional adquirida al egresar de la carrera de Administración Educativa en la Universidad Pedagógica Nacional, integrándome en la Dirección General del Bachillerato, cubriendo el perfil de Conductor de Plática Informativa, asumiendo las siguientes funciones: organizar las actividades para impartir la Plática Informativa, impartir la Plática Informativa, establecer la comunicación con el coordinador para el buen desarrollo de la misma, y proporcionar información a los aspirantes referente a las características de la Preparatoria Abierta, el Plan de Estudios, el material didáctico y académico, los trámites para la inscripción y la solicitud de examen. Posteriormente, se hace referencia a dicho Subsistema y al papel del Conductor de Plática Informativa.

Como sabemos La Preparatoria Abierta es un Subsistema del nivel Bachillerato que se ofrece en la modalidad no escolarizada a la población con deseos o necesidad de iniciar, continuar o concluir este ciclo de formación. De esta manera, los Conductores de Plática Informativa son los encargados de proporcionar la información a los aspirantes que desean ingresar al mismo. Por ello, son un elemento esencial para que los aspirantes decidan inscribirse, pues representan el primer acercamiento con la institución.

Aún cuando es de vital importancia que el Conductor ofrezca un servicio de calidad, existen limitantes que provocan que la prestación de los servicios no se realice correcta y oportunamente tales como la falta de difusión de la información y el escaso material que se proporciona a los usuarios.

Por ende, el presente trabajo tiene como objetivo detectar la problemática dentro de la planeación y organización y las necesidades del Conductor de Plática para el desarrollo de la Plática Informativa ofrecida a los interesados en ingresar al Subsistema de Preparatoria Abierta en el Distrito Federal, con el fin de proponer

los medios por los cuales mejorará y fortalecerá el servicio que se ofrece a dichos usuarios.

En el primer capítulo, se aborda mi experiencia profesional como Conductora de Plática Informativa en la Dirección General de Bachillerato en el Departamento de Promoción y Difusión. De esta manera, expongo mi incorporación a dicho Subsistema, señalando cuáles son los objetivos que el Conductor debe cubrir y el procedimiento que ha de seguir para llevar a cabo la Plática Informativa. Asimismo, se mencionan las sedes donde se imparte la Plática, con sus respectivos horarios. Así, se plantea la problemática a la que se enfrenta el Conductor (a) de Plática Informativa para el desarrollo de la misma: la falta de difusión, por un lado, y la de material didáctico, por el otro.

En el segundo capítulo, se describe el Proceso Administrativo con el objetivo de ubicar la problemática antes mencionada en dos de sus elementos: la planeación y la organización. Toda vez que el Subsistema de Preparatoria Abierta se ofrece en la modalidad no escolarizada, se detalla el origen, objetivos y características del Sistema Abierto; así como los antecedentes, características, servicios, y responsabilidades tanto del Conductor de Plática Informativa como de los usuarios.

En el tercer capítulo, se retoman las ideas principales de los capítulos anteriores. Se detectan las necesidades del Conductor. Asimismo, se describe el proceso de planear y organizar para el mismo y se describe la situación actual. Enfatizando la importancia de dichos elementos para lograr los objetivos así como los medios para mejorar el servicio, la propuesta se orienta hacia los siguientes aspectos: difusión de los servicios y material de apoyo para el desarrollo de la Plática Informativa.



Finalmente, se presentan las conclusiones que derivaron del desarrollo de este trabajo, lo que permite identificar y atender las necesidades y la problemática en la prestación del servicio ofrecido por el Conductor de Plática Informativa.

## CAPITULO 1

### LA PLÁTICA INFORMATIVA Y EL PAPEL DEL CONDUCTOR: EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### 1.1 DESARROLLO

Mi Experiencia Profesional comienza cuando fui invitada a participar como conductora de Pláticas Informativas en la Dirección de Sistemas Abiertos, ubicada en José María Rico 221, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C. P. 03100 (Entrando por Moras, puerta 2). A continuación expongo el comienzo de mi experiencia profesional, cuando acudí a la cita que previamente solicite en la dirección antes señalada.

En primer lugar acudí a la entrevista con la Coordinadora de Promoción y Difusión, algunas de las preguntas que me formularon, son las siguientes:

¿Cómo te llamas?

¿De que Universidad vienes?

¿Cómo te enteraste?

¿Ya realizaste tu servicio social?

Contesté cada una de estas preguntas, para ese entonces ya había liberado el servicio social, y cabe mencionar que en la Dirección de Sistemas Abiertos se puede realizar el mismo; Posteriormente una vez que hizo entrega de los trípticos y explicó brevemente el objetivo de la plática, fui a escuchar la plática informativa dada por dos de los conductores.

Dado el horario establecido, esperé 1 hora, revisé los trípticos, y unos minutos después me dispuse a comer; por último exploré el lugar, conocí las instalaciones, ubiqué la biblioteca o sala de lectura, la sala de cómputo, las aulas donde se

imparten las asesorías, la librería y las ventanillas de información. Así pasó el tiempo, hasta que llegó la hora de entrar a escuchar la Plática Informativa, llegamos al salón y surgieron preguntas por parte de una de las conductoras.

En el momento en que llegamos al salón, los aspirantes se sentaron en orden. Como los menores de edad iban acompañados de su tutor les indicaron que se sentaran al lado de ellos, para que observaran los trípticos y se dieran cuenta de los pasos a seguir para ingresar a Preparatoria Abierta.

Enseguida, uno de los conductores anotó en el pizarrón su nombre y el de su compañera (o), también el costo para derecho a examen, el costo de duplicado de credencial y el costo de certificado parcial o total.

Posteriormente, se hizo una presentación, y se dieron indicaciones tales como:

- La Plática tiene una duración de 2 horas
- Se cubrirán cuatro objetivos.
- Mantendrán el celular apagado durante la plática.
- La plática comienza en punto de la hora señalada.

En este momento se entregaron los trípticos, los cuales venían en una bolsa engrapada, se les dijo a los aspirantes que los iban a ir consultando y enumerando conforme avanzara la plática.

Me encontraba observando este procedimiento, que de entrada consideré difícil en ese momento, explicaron los diez trípticos, sentí confusión debido a tanta información y a tantas preguntas que los aspirantes hacían.

Por otro lado, el otro conductor anotaba su nombre y firmaba el comprobante, corroborando que los datos del aspirante estuvieran correctos en el registro de asistencia. Al término de la Plática los aspirantes firmaron con bolígrafo de tinta

negra el registro de asistencia, se les entregó su comprobante y su identificación oficial, y en caso de ser menor de edad, el certificado de secundaria.

De esta manera, comprendí que un Conductor de Plática debe reunir características y cualidades, tales como: la amabilidad, el respeto, la honestidad, y la responsabilidad con su tarea.

Entré nuevamente a la oficina con la Coordinadora de Promoción y Difusión, y al preguntarme mi opinión sobre la Plática Informativa, le comenté que era un procedimiento largo, debido al manejo de tanta información. Sin embargo, me explicó que con el tiempo iba a adquirir experiencia para el manejo de grupos.

A la siguiente semana acudí a la entrevista, en ese tiempo estudié la información de los trípticos. Llegué a la entrevista, no era la única persona, había 4 muchachos intentando incorporarse a la conducción de Plática Informativa.

Nos dirigieron a la sala de cómputo, presentando a los posibles candidatos para Conductores. Después, una secretaria llevó hojas que debíamos llenar con nuestros datos y nos explicó brevemente lo que íbamos a hacer en ese momento.

Así mismo, nos proporcionaron documentos en los cuales venia la siguiente información:

- El contenido de la Plática Informativa
- La Estructura de la Plática Informativa
- El Esquema de Organización de la Plática Informativa
- Un tríptico de Plática Informativa.
- Un análisis comparativo de la modalidad escolar y el modelo de Preparatoria Abierta, mismo que está dividido en tres columnas. La primer columna dice *Aspectos Educativos* y tiene algunos ejemplos, tales como: fechas de inscripción, edad limite para el ingreso, asistencia obligada a un plantel (mínimo del 80% de asistencia) hay clases, hay un profesor para

cada una de las asignaturas, materiales didácticos específicos, orden para estudiar y presentar las asignaturas, tiempo para estudiar y acreditar las asignaturas, la evaluación esta a cargo de un profesor.

- La segunda columna, *Modalidad Escolar*. Y por último, la tercer columna *Modelo de Preparatoria Abierta*, en la cuál debíamos anotar en el cuadro que aparecía al lado de los aspectos educativos, lo que sucede en la modalidad educativa escolar y en el modelo de Preparatoria Abierta de acuerdo a lo que nosotros conocemos y una carta descriptiva que debíamos entregar para la siguiente cita.

En esta carta se anotó lo siguiente:

- Objetivo de la plática informativa
- Tríptico a emplear
- Utilidad del tríptico
- Actividades / tiempo. En este último anotaríamos el tiempo que nos llevaría explicar cada tríptico y la dinámica a utilizar.

También se nos proporcionó una hoja con los requisitos que debíamos cubrir para poder ser Conductores de Plática Informativa. De esta manera, regresé a entregar esta carta con la Coordinadora de Promoción y Difusión el día señalado, misma que hizo algunas correcciones, ya que, debido a la falta de experiencia no dominaba del todo la información.

A continuación describo .los requisitos que la Coordinadora solicita:

- Escolaridad mínima: pasante de cualquier carrera a nivel licenciatura o mínimo sexto semestre.
- Edad mínima 23 años.

- Entrevista con el responsable de la Coordinación de Promoción y Difusión.
- No participar como calificador de exámenes, asesor académico, o como gestor administrativo de algún Centro de Asesoría.
- Recibir capacitación sobre la Plática Informativa y entregar productos solicitados derivados de la misma (carta descriptiva).
- Entregar a la Coordinación de Promoción y Difusión la siguiente documentación: solicitud de ingreso debidamente requisitada, copia del acta de nacimiento, comprobante de estudios vigente, currículum vitae, dos fotografías tamaño infantil recientes e iguales, comprobante de domicilio y carta descriptiva para la organización de la Plática Informativa.

Cumplí debidamente con lo solicitado anteriormente. La siguiente información proporcionada por la Coordinadora, es que no hay un contrato, pero el trabajo es remunerado. y que las Pláticas Informativas se brindan en la Dirección de Sistemas Abiertos, o en sedes oficiales (secundarias diurnas).

Por ello, se nos pregunta tres de las sedes cercanas a nuestro domicilio, para ubicar una de ellas y no tener ningún contratiempo para llegar. Cabe señalar, cada que los Conductores tienen que llamar por teléfono los viernes de cada quince días, para que les asignen una sede. La primera vez que acudí a una sede, observe, siendo parte de la capacitación, posteriormente me programaron día para que acudiera a brindar la Plática en la Dirección de Sistemas Abiertos

Por fin llegó el viernes, llamé y me asignaron una sede ubicada por el Metro Camarones, tenía que llegar antes de las 9:00 am porque firmaría la hoja de asistencia, llegue a las 8:30 am.

Cuando llegué a la sede (secundaria) acudí a la Coordinación, la Coordinadora hace entrega de una caja cerrada con el número de la secundaria (196) y asigna

un salón. Esperé a que llegaran mis compañero (as), poco después llegaron dos conductores, nos presentamos, abrimos la caja que contenía lo siguiente:

- Registro de participación de Conductores de Plática Informativa
- Hojas de Registro de aspirantes
- Avisos importantes dirigidos a los conductores.
- Hojas de reuso.
- Registro del material que se entrega
- Dos calendarios tamaño cartel
- Dos carteles para identificar las aulas
- Una bolsa que contiene: dos borradores, gises, una franela, un paquete de clips, plumas, lápices y goma, un cutter, una regla, una caja de marcadores y tres chalecos de color gris para que los aspirantes nos identifiquen.

De esta manera, revisamos las listas para sábado y domingo a las 10:00 am, y 1:00 pm respectivamente. La habilidad y experiencia que tenían mis compañeros la adquiriría con el tiempo. Posteriormente, se brindó la información a los aspirantes, así finalizó el día.

El domingo cubrí el primer objetivo, al terminar la Plática se hace un inventario de lo que contiene la caja y lo que se regresa, despegamos los cartelones de la puerta del salón para identificar las aulas, había que cancelar los espacios de los aspirantes que no acudieron a la cita para evitar posibles malos entendidos, así como en caso de existir error en el nombre del aspirante, había que corregir en un espacio asignado para hacerlo, corroborando datos con su identificación oficial o certificado de secundaria.

A continuación, expongo el registro de asistencia que contiene el nombre, edad, número de preinscripción, firma y observaciones que hace el Conductor en caso de existir error en nombre del aspirante apoyándonos en la credencial del IFE o en el Certificado de Secundaria original.

NOMBRE	EDAD	PREIINSCRIPCIÓN	FIRMA	OBSERVACIONES
REYES DURAN KARENN	21	20050903014501		KAREN/IFE
MEDINAA PACHECO GABRIELA	18	20050903014509		MEDINA/SEP

NOMBRE Y FIRMA DEL CONDUCTOR DE PLÁTICA

PLATICA PARA MAYORES DE EDAD

Posteriormente, todo se regresa a la misma caja, cerrándola para entregarla con el Coordinador de sede (secundaria). En ese momento comprendí todo el procedimiento que había de realizarse, así como el manejo de grupos.

A la siguiente semana, se solicitó mi presencia los martes a las 2:30 pm en la Dirección de Sistemas Abiertos para cubrir uno o dos objetivos, lo que me serviría de práctica. Estudié los trípticos. Asistí, firmé la hoja de registro, entregando lo siguiente:

- Las listas de asistencia de los aspirantes.
- Una bolsa que contenía lo siguiente: plumas, lápices, borrador y marcadores, la llave del salón y los trípticos.

Llegué al salón, anoté en un extremo del pizarrón el nombre de mi compañera, el mío y en el otro escribí lo siguiente:

- El costo a derecho a examen (c/u)
- El costo del duplicado de credencial
- El costo de duplicado de certificado



Esperé a mi compañera, convenimos en que yo diera los dos primeros objetivos y ella los dos últimos. Por mi parte tomé nota del desarrollo de la Plática, y puse especial atención en las preguntas que hacían los aspirantes.

Quince días después llame a la Dirección de Sistemas Abiertos para preguntar a qué sede acudiría para proporcionar la Plática Informativa, encontrándose cerca del metro Patriotismo (secundaria No. 42). Llegué 8:30 am, acudí a la Coordinación, conocí al Coordinador de dicha sede, recogí la caja, cabe mencionar que esta vez ya estaba enterada del procedimiento, a continuación lo señalo:

- Se abre la caja
- Saco el registro de asistencia de los Conductores de Plática y firme la hora de llegada, dos carteles que identifican a las aulas, uno dice “Plática Informativa para Mayores de Edad” el otro dice: “Plática Informativa para Menores de Edad”.
- Pego los carteles en la puerta del salón que asignó el Coordinador para la Plática Informativa
- La bolsa contiene: plumas, trípticos, lápices, goma, cutter, un paquete de clips, una franela y una caja con marcadores para pizarrón.
- En el sobre grande encontramos un fólder que dice “Reporte de Plática Informativa”, contiene el listado del material que mandan, por lo que hay que anotar al final de la jornada cuanto material se regresa, registros manuales y hojas de reuso.
- Cuento los trípticos (hay de ochenta a cien). Enseguida hago lo siguiente:
- Coloco los marcadores y el borrador en el pizarrón, anoto el nombre de mis compañeras ya que en esta ocasión fuimos tres Conductores de Plática porque la demanda de aspirantes aumentó.
- Escribo los cuatro objetivos a cubrir, el costo a derecho a examen, el costo del duplicado de credencial y el costo del certificado parcial y total.

- Acomodo las bancas, junto algunas tomando como referencia a los aspirantes menores de edad que van acompañados de sus tutores.
- Leo los avisos importantes, en esa ocasión decía que les comunicáramos a los aspirantes que así como firmaran la hoja de asistencia, debían firmar la credencial de Preparatoria Abierta cuando decidieran inscribirse.
- Llegaron mis compañeras, nos presentamos y quedamos de acuerdo que en mi caso, daría nuevamente los dos primeros objetivos, lo cuál representaba la mitad de la Plática Informativa.

Mis compañeras de Plática, dieron algunos consejos para el desarrollo de la misma, tales como preguntas que no debía contestar, solicitando al aspirante acudir a la Dirección de Sistemas Abiertos.

La Plática de las 10:00 am transcurrió sin imprevistos, las preguntas que hicieron los aspirantes no fueron ningún obstáculo para no saber que responder, se les avisó a los aspirantes que firmaran la lista de asistencia corroborando que sus datos estuvieran correctos.

Para lograr el objetivo los Conductores planeamos y organizamos, ya que mientras una Conductora entrega comprobantes, la otra indica a los aspirantes dónde firmar con bolígrafo de tinta negra, respetando el espacio asignado para cada uno.

El siguiente sábado acudí al Centro de Servicios de Preparatoria Abierta No. 1 ubicada en Maestro Rural No 57, Col. Un Hogar para Nosotros, Delegación Miguel Hidalgo, C. P. 11300 (Cerca de la estación del metro. Colegio Militar.). En este Centro las Platicas Informativas se dan únicamente los sábados de no aplicación, lo que quiere decir que en este día no hay exámenes de acuerdo al calendario ordinario donde se solicita examen cada quince días, se presenta un mes después y se recogen resultados a los veinte días hábiles.

Llegué a este Centro a las 8:00 am debido a que no conocía el rumbo, esta vez acudimos seis Conductores de Plática y me explicaron que a este Centro vienen de varias oficinas, por ejemplo de Tacuba, Azcapotzalco y Miguel Hidalgo, el número de aspirantes sumaba 300 entre mayores y menores de edad por lo que se acondicionaron los salones pasando bancas de otro salón.

Esta vez cubrí los cuatro objetivos de la Plática Informativa, hicieron preguntas como: ¿sí ya tengo estudios de bachillerato que hago?, de inmediato conteste que se tenía que dirigir al módulo ubicado en la Dirección de Sistemas Abiertos para tramitar una Equivalencia de Estudios, solicitando requisitos personalmente (los Conductores de Plática no estamos capacitados para dar esta información).

Mientras unos Conductores impartimos la Plática, los otros se dedicaron a la papelería, es decir, acomodar por matrícula los comprobantes, ubicándolos en las listas que se encuentran divididas por oficinas, corroborando que los datos del aspirante fueran correctos.

Los encargados de papelería llevan a cada salón las listas que corresponden al grupo y el Conductor de Plática firma los comprobantes. Finalmente, mi compañera y yo llamamos a los aspirantes conforme se programaron para que firmaran la lista de asistencia, entregándoles comprobante con nombre y firma del conductor.

Así concluyo mi Experiencia Profesional en la Dirección de Sistemas Abiertos, en el que día a día se aprende algo diferente, la convivencia con mayores y menores de edad contribuye en esta experiencia para mejorar los servicios.

## **1.2 DIRECCIÓN DE SISTEMAS ABIERTOS**

El Bachillerato forma parte de la educación media superior y, como tal, se ubica entre la educación secundaria y la educación superior. Es un nivel educativo con objetivos y personalidad propios que atiende a una población cuya edad oscila,

generalmente, entre los quince y dieciocho años; “su finalidad esencial es generar en el educando el desarrollo de una primera síntesis personal y social que le permita su acceso a la educación superior, a la vez que le dé una comprensión de su sociedad y de su tiempo y lo prepare para su posible incorporación al trabajo productivo”<sup>1</sup>.

A través de la Dirección de Sistemas Abiertos, se encuentra una opción educativa diferente a la modalidad escolarizada, donde se puede iniciar o continuar estudiando sin un horario, sin un maestro y sin asistir a clases.

La Preparatoria Abierta es un Subsistema del nivel bachillerato que se ofrece, en la modalidad no escolarizada, a la población con deseos y/o necesidades de iniciar, continuar o concluir este ciclo de formación. En este sentido, los Conductores (as) de Plática Informativa se encargan de informar sobre las características de la misma.

### **1.2.1 FILOSOFÍA DE LA CALIDAD<sup>2</sup>.**

La Dirección General con base en la misión, visión y valores que orientan sus acciones, se plantea una política de calidad, por ello se involucra en el proceso de certificación ISO 9001: 2000, que se inicia en la Dirección de Sistemas Abiertos.

### **1.2.2 MISIÓN<sup>3</sup>.**

Proporcionar educación de buena calidad en el Bachillerato General, que permita a los estudiantes su desarrollo y participación en la sociedad de su tiempo. Asimismo, promover la operación óptima de las instituciones coordinadas por la Dirección General, basada en el compromiso, disciplina, honestidad, responsabilidad, respeto y actitud de servicio.

---

<sup>1</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

<sup>2</sup> Subsecretaría de Educación Media Superior. Dirección General del Bachillerato Proceso: Preparatoria Abierta (2006): *Filosofía de la Calidad*

<sup>3</sup> *Ibidem*

### **1.2.3 VISIÓN AL 2006<sup>4</sup>**

La Dirección General del Bachillerato, a través de la Dirección General de Bachillerato atiende el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes de bachillerato general, actualiza de manera constante el currículo, establece normas, lineamientos y procedimientos que orientan y facilitan el proceso educativo, dispone de un programa de formación, capacitación y actualización permanente para el personal docente y administrativo, así como de un sistema de gestión de la calidad que facilita la interacción entre los ámbitos estatal y federal, a fin de contribuir al desarrollo social y económico del país.

### **1.2.4 VALORES <sup>5</sup>**

Consolidar el servicio ofrecido y fundamentar en los siguientes valores las acciones emprendidas: Compromiso, Disciplina, Honestidad, Responsabilidad, Respeto y Actitud de Servicio.

- Compromiso. Implica atribuir siempre la mayor importancia de nuestras acciones a proporcionar los servicios en forma oportuna y eficiente con base en los requerimientos de los usuarios.
- Disciplina. Significa respetar el compromiso adquirido con la institución, siguiendo los lineamientos de los sistemas, métodos y normas de trabajo.
- Honestidad. Implica rectitud, honradez y equidad en el desempeño de nuestra labor.
- Responsabilidad. Significa asumir los compromisos para atender oportunamente las necesidades, establecer metas y objetivos que serán cumplidos día a día en los tiempos establecidos.

---

<sup>4</sup> *Ibidem*

<sup>5</sup> *Ibidem*

- Respeto. Consiste en dispensar un trato cortés a los usuarios que demandan los servicios que se ofrecen en la Dirección General del Bachillerato.
- Actitud de Servicio. Implica estar siempre en la mejor disposición para atender las peticiones de los usuarios.<sup>6</sup>

### **1.3 LA PLÁTICA INFORMATIVA Y EL PAPEL DEL CONDUCTOR**

La Plática Informativa es un servicio del proceso de inscripción programado por la Dirección de Sistemas Abiertos, para informar a los aspirantes a ingresar a la Preparatoria Abierta de las características del Subsistema, sus aspectos académicos, administrativos y la operación del mismo, así como las responsabilidades y derechos que adquieren si deciden inscribirse al Subsistema.<sup>7</sup>

La Plática Informativa es considerada un servicio “tanto operativo como académico, en el primer caso se da en el sentido de tener un registro de aspirantes, programar y controlar su impartición en las sedes, y respecto al segundo hace referencia al contenido de la misma y a la capacitación que se le brinda a los responsables de impartirla<sup>8</sup>.

#### **1.3.1 OBJETIVO**

El contenido de la Plática Informativa trata de responder a los diferentes cuestionamientos que el aspirante pueda plantearse al emprender estudios en una modalidad diferente a aquélla en la que se ha desarrollado (modalidad escolarizada), por lo que es importante que el aspirante a ingresar conciba como una oportunidad esta modalidad no escolarizada. Por lo tanto, es importante que el aspirante al ingresar al Subsistema conozca:

---

<sup>6</sup> *Ibidem*

<sup>7</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

<sup>8</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

- La información básica y necesaria sobre las características de la Preparatoria Abierta. Este tema responde a los cuestionamientos ¿qué y cómo es el Subsistema de Preparatoria Abierta?, y ¿qué voy a estudiar?
- La responsabilidad que implica el estudio independiente. En este aspecto se da respuesta a la pregunta ¿cómo voy a estudiar?
- Los elementos didácticos y académicos que la institución ofrece a los estudiantes, para facilitar los procesos de aprendizaje. En este aspecto se da atención a la pregunta ¿con cuáles elementos cuento para estudiar?
- Los trámites administrativos que se deben realizar para inscribirse, solicitar exámenes y resolver diferentes problemas relacionados con los estudios. Este aspecto responde a los cuestionamientos ¿qué servicios ofrece el subsistema?, ¿qué necesito para inscribirme?, y ¿a dónde puedo dirigirme para obtener información acerca de ellos?<sup>9</sup>

Cuando el aspirante asiste al lugar, fecha y hora señalada para el desarrollo de la Plática Informativa, el aspirante se guía por los trípticos que se le entregan antes de iniciar. En tanto que, el Conductor de la misma desarrolla los cuatro objetivos mencionados anteriormente.

Para cubrir los objetivos de la Plática existe material impreso de difusión (trípticos), los cuales contienen información útil para el aspirante e información que como estudiante es necesario que conozca.

Para impartir la Plática se requiere de dos Conductores quienes se organizan de acuerdo al ritmo de trabajo, uno de los conductores tiene que firmar el comprobante de registro de la Plática para que éste sea válido, así como la lista de asistencia de los aspirantes.

---

<sup>9</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

Cabe mencionar, que para el desarrollo de la Plática Informativa queda a elección del Conductor (a) la dinámica de grupo a utilizar; Sin embargo, sí es necesario señalar que dicha Plática debe ser amena, cubrir sus objetivos y limitar al máximo la exposición del conductor.

En la Dirección de Sistemas Abiertos, previo a disponer la Plática Informativa se lleva a cabo una Planeación y una Organización, siendo estos elementos importantes para el desarrollo de la misma.

### **1.3.2 PROCEDIMIENTO**

Toda persona que aspire a acreditar sus estudios de Educación Media Superior en la Preparatoria Abierta, debe realizar lo siguiente.<sup>10</sup>

1. Acudir a la Oficina del Subsistema de Preparatoria Abierta más cercana a su domicilio o centro de trabajo a informarse sobre lugares, fechas y horarios en que se impartirá la Plática Informativa.
2. Registrarse mostrando una identificación oficial vigente con fotografía (Credencial del IFE, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar Nacional y/o Licencia para Conducir); en caso de ser menor de edad deberá presentar el Certificado de Secundaria en original.
3. Recibir el "Comprobante de registro y asistencia a la plática informativa" el cual deberá estar firmado por el responsable de la Preinscripción (No se proporcionan duplicados).
4. Asistir PUNTUALMENTE a tomar la Plática Informativa con el comprobante en el lugar, fecha y hora que se especifican en el mismo, además de la identificación oficial con fotografía en original; en caso de los menores de edad presentar el Certificado de Secundaria original y

---

<sup>10</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06



acudir acompañado por alguno de sus padres o tutor quién deberá presentar identificación oficial vigente con fotografía en original.

5. Al concluir la Plática Informativa, el aspirante recibirá el "Comprobante de registro y asistencia a la Plática Informativa" firmado por el responsable de impartirla (no se emiten duplicados).

La Plática tiene una duración de dos horas y es requisito INDISPENSABLE para inscribirse al Subsistema de Preparatoria Abierta.<sup>11</sup>

El aspirante no tendrá derecho a asistir a la Plática informativa cuando.<sup>12</sup>

- Se presente después del día y hora programados.
- No presente el comprobante para asistir a la Plática Informativa y la identificación oficial vigente con fotografía en original.
- El aspirante que después de haber asistido a la Plática Informativa no se inscriba al Subsistema de Preparatoria Abierta en el término de un mes, deberá tomar nuevamente dicha plática.
- No se permitirá la inscripción al Subsistema de Preparatoria Abierta durante seis meses al aspirante que sea suplantado en la plática informativa.<sup>13</sup>

A continuación señalo paso a paso lo que por reglamento y responsabilidad forma parte de las funciones que realizo en cada proceso:

1. Preguntar ¿Quién se presenta a Plática Informativa?, En ese momento los aspirantes que tienen programada su cita para ese día levantan la mano.
2. Invitar a los aspirantes a formarse, para pedir en voz alta que:

---

<sup>11</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

<sup>12</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

<sup>13</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

- Muestren su comprobante de Plática, una identificación oficial, y en caso de ser menor de edad su certificado original de secundaria (es requisito indispensable que acudan acompañados por su tutor, quien debe identificarse con su identificación oficial).
  - Recoger los documentos antes mencionados, revisando que la fecha de Plática, lugar y hora sea la correcta, que el certificado sea original, la identificación oficial puede ser: licencia de conducir o pasaporte vigente, comprobando que el aspirante sea el de la foto.
  - En caso de faltar alguno de los documentos antes mencionados el aspirante no podrá escuchar la plática y tendrá que programar otra.
3. Ya con los documentos en la mano, los dirigimos en orden a un salón y uno de los Conductores se espera en la puerta de entrada a esperar a los aspirantes que faltan y en punto de la hora señalada no se deja pasar a nadie más.

### 1.3.3 SEDES OFICIALES (SECUNDARIAS DIURNAS) Y HORARIOS

Dirección de Sistemas Abiertos ubicado en José María Rico No. 221, Colonia del Valle, C. P. 03100, Delegación Benito Juárez.

#### HORARIOS

Mayores de Edad		Menores de Edad	
Lunes	9:00 y 15:00 horas	Martes	9:00 horas
Martes	15:00 horas	Miércoles	15:00 horas
Miércoles	9:00 horas	Viernes	15:00 horas
Jueves	9:00 y 15:00 horas		
Viernes	9:00 horas		

**ESCUELAS SECUNDARIAS OFICIALES. HORARIOS PARA MAYORES Y  
MENORES DE EDAD. SÁBADO Y DOMINGO DE APLICACIÓN DE EXÁMENES  
(10:00 Y 13:00 HORAS)**

Escuela Secundaria No. 4
Escuela Secundaria No. 29
Escuela Secundaria No. 42
Escuela Secundaria No. 59
Escuela Secundaria No.135
Escuela Secundaria No. 150
Escuela Secundaria No.154
Escuela Secundaria No.196
Escuela Secundaria No.198
Escuela Secundaria No. 248
Escuela Secundaria No. 272
Escuela Secundaria No. 305

#### **1.4 LA CAPACITACIÓN DEL CONDUCTOR DE PLÁTICA INFORMATIVA**

La capacitación que se ofrece tiene lugar en la Dirección de Sistemas Abiertos, realizada dos o tres veces al año; el objetivo de la misma es mejorar el servicio de Plática Informativa en la Dirección de Sistemas Abiertos.

En esta primera capacitación, la Coordinadora entregó una agenda de trabajo, y explicó detalladamente las tareas a realizar. El objetivo es el siguiente:

- Proporcionar propuestas de acciones para disminuir productos no conformes y de dinámicas de grupo para el desarrollo de la Plática Informativa.

Cuando se habla de productos no conformes nos referimos a los errores, tales como no firmar el comprobante, anotar mal el número de preinscripción, firmar equivocadamente, recordemos que el servicio que brindado a los aspirantes, así como los recursos materiales que utilizamos para el desarrollo de la misma son importantes para lograr los objetivos.

Los participantes son:

- Coordinadora de Promoción y Difusión, y
- Conductores de Plática Informativa.

La Coordinadora de Promoción y Difusión, entregó material y formó equipos de trabajo, posteriormente anotó en el pizarrón las actividades a trabajar para exponerlas después en equipos, dichas actividades fueron las siguientes:

- En caso de existir error en el nombre y firma, no se realizan las observaciones en el registro de asistencia.
- Número de preinscripción erróneo en el comprobante de registro y asistencia a la plática.
- Comprobante de registro y asistencia del aspirante, y éste se va sin estar firmado por el Conductor de la Plática.
- Entrega de comprobante al usuario de manera errónea.

Cada equipo expuso enunciando posibles soluciones para lograr el objetivo que en este caso es brindar un buen servicio al usuario, entre los que destacaron las siguientes:

- Verificar que la hora y fecha sea la programada así como el lugar.
- Revisar la identificación oficial.
- Revisar datos correctos en la lista de asistencia por lo que es preciso verificar que el número de preinscripción sea el correcto.

- Revisar que los comprobantes tengan nombre y firma del Conductor de Plática.
- Solicitar al momento de que los aspirantes pasen a firmar que revisen que el comprobante e identificación oficial o certificado de secundaria sea el que les corresponde.

Se presenta un examen para evaluar nuestro desempeño, las preguntas se basan en la información que proporcionamos al usuario, el tiempo estimado es de los quince a veinte minutos.

Cabe mencionar, que los errores cometidos de cualquier índole son responsabilidad de los dos Conductores de Plática Informativa, los que deben comunicarse inmediatamente para hallar una solución.

Este fue el desarrollo de la reunión de trabajo, la Coordinadora nos avisó que estarían haciendo auditorias en la Dirección de Sistemas Abiertos y en las sedes oficiales por lo que tendríamos que estudiar y revisar la Filosofía de la Calidad, la misión, visión al 2006 y los valores que involucran: El compromiso, disciplina, honestidad, responsabilidad, respeto y actitud al servicio.

La capacitación es sumamente importante para lograr que los aspirantes a ingresar a la Preparatoria Abierta conozcan este sistema y los Conductores solucionemos problemas relacionados con los aspirantes.

## **1.5 PROBLEMÁTICA PRESENTE EN EL DESARROLLO DE LA PLÁTICA INFORMATIVA**

La problemática inquietante vista desde el papel de Conductor (a) de Plática informativa es la siguiente:

- Falta de Material Didáctico, como rotafolios para hacer más amena la exposición.
- Falta de marcadores para ejemplificar el contenido de los trípticos.
- Falta de difusión para dar a conocer los servicios que este Subsistema brinda.

El Material utilizado para desarrollar la Plática Informativa son los marcadores y los trípticos que el Conductor debe explicar a los aspirantes, quienes muchas veces se encuentran aburridos o distraídos debido a tanta información, en tanto que se sugiere el uso de láminas o carteles para ejemplificar la información.

Observamos que la falta de difusión se refleja en algunos aspirantes quienes desconocen por completo el Subsistema de Preparatoria Abierta, en este caso se propone difundir la información por medio de volantes, carteles, televisión, anuncios en periódicos y revistas etc.; para integrar a los aspirantes que se encuentran sin escuela o creyendo que no existen oportunidades para continuar con el nivel Bachillerato.

Y con el objetivo de elaborar una propuesta que contrarreste dichos problemas, en el siguiente capítulo se describe el proceso administrativo, ubicando dos elementos fundamentales para que toda organización. logre los objetivos: planeación y organización,

## CAPITULO 2

### PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS ABIERTOS

#### 2. 1 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Para el desarrollo del presente capítulo se consultaron varios autores, quienes coinciden en aceptar, como tradicional o fundamental, en el proceso administrativo, los siguientes factores: planeación (y dentro de ésta previsión), organización y control.<sup>14</sup>

Agustín Reyes Ponce divide a la Administración en dos fases, la primera es mecánica, y la segunda es dinámica. Entre los elementos de la mecánica administrativa se encuentran: previsión, planeación y administración, y entre los de la dinámica administrativa están: integración, dirección y control.<sup>15</sup>

Para Henri Fayol, a quien se le considera el padre de la escuela de proceso administrativo, además de la planeación, organización, dirección y control hay” [...] cinco funciones que debe realizar un administrador de manera secuencial para tener éxito en el desarrollo de las actividades administrativas y son las siguientes: planeación, organización, dirección, coordinación y control.”<sup>16</sup>

Para Terry, “[...] una de las formas más extendidas de agrupar, es quizá la que considera en ella cuatro elementos: planeación, organización, ejecución y control.”<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> José Antonio Fernández, *El Proceso Administrativo*, México, Ed. Diana, 1977, p. 1.

<sup>15</sup> Agustín Reyes Ponce, *Administración de Empresas Teoría y Práctica. 1era parte*, México, Ed. Limusa, 2001, p. 55.

<sup>16</sup> Martín J. Gannon, *Administración por Resultados*, México, Ed. CECOSA, 1997, p. 11.

<sup>17</sup> Agustín Reyes Ponce, *Op. Cit.*, p. 58.

De acuerdo con Chiavenato el Proceso Administrativo comprende los siguientes elementos: planeación; organización; dirección; y control. Dicho Proceso, implica que los acontecimientos y las relaciones sean dinámicas, estén en evolución y en cambio permanente, y que sean continuos. Además, no puede ser inmutable, ni estático. Es móvil porque no tiene comienzo ni final, ni secuencia fija de acontecimientos. Los elementos del Proceso actúan entre sí, en la medida en que cada uno de ellos afecta a los demás.<sup>18</sup>

El Proceso Administrativo no sólo es una secuencia cíclica, también es un proceso de funciones íntimamente relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto, para estudiarlo debe tomarse en cuenta que está constituido por planeación, organización, dirección y control.<sup>19</sup>

Por ello el proceso administrativo significa llevar a cabo iguales, pero en un orden distinto, los pasos del proceso.

### **2.1.1 PLANEACIÓN**

Existen varios conceptos sobre planeación. Para Fayol, “la planeación constituye la función principal de un administrador, dado que esta actividad debe realizarse antes de pensar en cualquier otra función.”<sup>20</sup>

### **2.1.2 ORGANIZACIÓN**

Para Terry, “la organización es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones específicas”.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Idalberto Chiavenato, *Op. Cit.*, p. 317.

<sup>19</sup> *Idem.*

<sup>20</sup> Martín J. Gannon, *Op. Cit.*, p. 11.

<sup>21</sup> Agustín Reyes Ponce, *Op. Cit.*, p. 211.



### **2.1.3 DIRECCIÓN**

Para Terry, “es la relación en que una persona o líder influye a otras para trabajar unidas, aparentemente, en labores relacionadas, para llevar a cabo lo que el líder desea”.<sup>22</sup>

### **2.1.4 CONTROL**

Para Francisco Javier Laris, el Control, “consiste en medir la operación para que resulte conforme con los planes o lo más cerca posible de ellos; incluye también el establecimiento de estándares, motivación del personal para alcanzar esos estándares”.<sup>23</sup>

La planeación se hace antes de iniciar alguno de los pasos que conforman el proceso administrativo, sin ella no se podría organizar a las personas donde un guía interviene asignando una función específica, evaluando el trabajo, así como motivando al personal para alcanzar lo que se planeó al inicio.

## **2.2 SISTEMAS DE ENSEÑANZA ABIERTA**

Los Sistemas de Enseñanza Abierta tratan de reconocer las necesidades actuales ofreciendo una opción para las multitudes, transformando principalmente la noción de los sistemas de educación, representan una verdadera alternativa de solución y no sólo un moderador de las insuficiencias educacionales presentes. El establecimiento de los sistemas de enseñanza abierta han desarrollado métodos y técnicas que se ajustan a los utilizados en la educación tradicional.

El cargo que se da a los sistemas abiertos dentro de una sociedad nos envía al tema de las desigualdades sociales y educativas, ya que la modalidad escolarizada es considerada limitada para satisfacer a la población que la

---

<sup>22</sup> George R. Terry, *Principios de Administración*, México, Ed. Continental S. A., 1978, P. 518

<sup>23</sup> Francisco Javier Laris Casillas, *Administración Integral*, México, Ed. CECSA, S. A., 1999, P. 323

demanda; por lo que la modalidad no escolarizada surge como una opción de educación para todos.

Sin dejar de mencionar que en un país capitalista y dependiente como el nuestro, existe “la hegemonía de las clases dominantes y el papel ambivalente de la educación como soporte de la dominación y como impulso libertador”.<sup>24</sup>

Tomando en cuenta que el individuo primero tiene que resolver sus necesidades económicas, se ve obligado a trabajar por la obtención de un salario, circunstancia que le impide desarrollarse en el campo educacional, por lo que el factor económico impide la educación.

La edad de los estudiantes de los sistemas de enseñanza abierta es muy variada, la mayoría de ellos tienen entre quince y 40 años aunque los hay de mayor edad, en su totalidad trabajan y en su mayoría las mujeres son amas de casa.

En este tipo de estudiantes repercuten los desplazamientos y el trabajo irregular por lo que se refleja en el estudio. Para quienes trabajan en casa tienen que ajustar sus horarios dedicándole tiempo al estudio.

En su totalidad, los estudiantes que realizan algún trabajo en casa adaptan un espacio para el estudio por lo que quizá no es justo pensar que los estudiantes de enseñanza abierta son normalmente menos dotados; sería más justo decir que ocupan un lugar menos privilegiado.

### **2.2.1 ORIGEN**

En México el término de educación abierta apareció y se difundió en la década de los sesenta. En el transcurso del tiempo trató de generalizar y delimitar su

---

<sup>24</sup> Silvia Gómez et. al., *Las Clases Populares y la Institución Escolar*, Departamento de Investigaciones Educativas D. I. E. N. 8, México, Ed. Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN, 1982, p. 135.

significado, aún en la actualidad es muy difícil definir y establecer un concepto preciso de lo que se entiende por enseñanza abierta.

Un significado empleado por el Consejo Coordinador de Sistemas Abiertos de Educación Superior; difundida junto con otros términos para facilitar la comprensión a investigadores y docentes interesados en el tema es el siguiente:

Es una modalidad educativa para adultos sustentada en la filosofía de la educación permanente, acreditada, sistemática, intencional, flexible en el tiempo y en el espacio, al aprovechar los avances de la tecnología educativa y los recursos de la comunidad, respetando las individualidades y considerando las características propias del adulto<sup>25</sup>.

Entre los problemas que inquietan al Sistema Educativo Mexicano se encuentra el incremento en la demanda de la Enseñanza Media Superior por parte de los egresados del nivel secundaria, en cualquiera de sus modalidades.

En México el Nivel Medio Superior está conformado por la Preparatoria General y Técnica, con estudios especializados y tiene carácter terminal.

La expansión es significativa, aún cuando se mantiene el carácter social y selectivo de la educación en general (desigualdad de oportunidades), ya que un estudio de la Comisión para la Atención de las Áreas Marginales: indica que

Noventa años después de la formulación del principio legal de la obligatoriedad de la educación primaria (1982) y 55 años después de integrada la Secretaría de Educación Pública, el país logró alcanzar una capacidad de atención a la demanda cercana al 100% y cuenta con el número suficiente de escuelas, aulas y maestros para atender a toda la población que demanda este nivel educativo. Sin embargo, aunque

---

<sup>25</sup> SEP, Terminología de los Sistemas Abiertos de Educación en México, México, 1981, p. 39.

existe tal capacidad de atención, el funcionamiento del sistema educativo y las condiciones económicas y sociales imperantes en el país dificultan la atención efectiva del total de la demanda que, aun cuando en los últimos años se ha reducido e incluso esporádicamente ha desaparecido, tiende a reconstruirse.<sup>26</sup>

Cabe reiterar que la actividad educativa se relaciona con los procesos económicos, políticos y sociales, mismos que pueden restringirla. Entendida como un proceso social, la educación “constituye el mecanismo por el que se transmiten y difunden los conocimientos, valores y hábitos de una sociedad, en un momento histórico determinado”.<sup>27</sup>

Esta transmisión ocurre a través de múltiples canales y modalidades, producto del desarrollo de las sociedades y en relación directa con el proceso económico y la subsecuente organización social.

En este sentido, es ahí donde justamente se habla de la Educación Abierta como una alternativa viable que responde a una nueva concepción de la educación, más acorde con las necesidades del contexto socioeconómico, científico y tecnológico de la sociedad actual.

Por consiguiente, las diversas innovaciones que en materia educativa se expresan, tales como la educación a distancia, por correspondencia, y otras; se ubican dentro del sistema de educación abierta. En tanto que en determinado momento, la población rezagada viene escolarmente a cimentar parte de la demanda potencial de los Sistemas de Enseñanza Abierta.

---

<sup>26</sup> COPLAMAR, “Situación Actual y Perspectivas al Año 2000”, en *Necesidades Esenciales en México*, Tomo 2, Educación. Ed. Siglo XXI, México, 1985, p. 107.

<sup>27</sup> SEP-Subsecretaría de Planeación y Coordinación Educativa, *La Educación Extraescolar y su Estructura*, México, SEP 1974-1975, p. 9.

### **2.2.2 OBJETIVOS**

A continuación se destacan algunos de los objetivos de los sistemas abiertos.

- Desarrollar la capacidad intelectual del estudiante, mediante la obtención y aplicación de conocimientos.
- Proporcionar al estudiante capacitación en una especialidad determinada.
- Atender la demanda creciente de Enseñanza Media Superior en el país.
- Los Sistemas de enseñanza Abierta tienen como objetivo fundamental proporcionar educación a aquella población que a través del sistema escolarizado no la ha obtenido, debido a distintas causas socioeconómicas y geográficas.
- Incorporar vocacionalmente y académicamente al estudiante a los estudios de nivel superior.

### **2.2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ABIERTO Y EL SISTEMA ESCOLARIZADO**

- El estudiante se vuelve independiente de la relación con el maestro y el grupo que generalmente se da en un salón de clase.
- No establece límites de edad, de tiempo ni de espacio.
- Respetar el ritmo individual de aprendizaje.

En el siguiente cuadro se compara el sistema escolarizado y el no escolarizado, lo que nos permite diferenciar uno de otro.

## CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA Y LA ENSEÑANZA ESCOLARIZADA

Enseñanza Abierta	Enseñanza Escolarizada
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estudiante es responsable de su ritmo de avance.</li> <li>• No exige límite de edad.</li> <li>• Se ofrece asesoría académica.</li> <li>• El estudiante fija su horario de estudio.</li> <li>• Es posible combinar los estudios con otras actividades.</li> <li>• Para concluir el ciclo no se establecen tiempos.</li> <li>• El estudio de las asignaturas no se realiza obligatoriamente en un plantel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las clases las brindan los profesores</li> <li>• Al alumno le enseña el maestro</li> <li>• Requiere de escuelas.</li> <li>• Existe un horario así como la asistencia.</li> <li>• El ciclo escolar tiene un tiempo de inicio y un final de acuerdo al calendario escolar.</li> <li>• Exige límite de edad.</li> </ul>

Fuente: [www.prepaabiertadf.sep.gob.mx](http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx)

Por las características señaladas, los sistemas abiertos descartan la necesidad de asistir diariamente a un plantel educativo; permiten estudiar en la casa o en cualquier zona, en el horario y tiempo disponibles convenientes para cada estudiante sin desatender sus ocupaciones acostumbradas.

Los sistemas abiertos facilitan el aprendizaje, incluso sin asistir al plantel; su finalidad es ofrecer servicios educativos a la población adulta que por diversas causas permanecieron fuera de la tarea educativa. Además, ofrecen la oportunidad de dosificar la enseñanza mediante libros de texto, guías de estudio, cuadernos de trabajo, antologías y ejercicios de auto evaluación.

Proporcionan también el servicio de asesoría ya sea grupal o individual, servicio de biblioteca y préstamos a domicilio, así como librerías para adquirir el material didáctico y académico que la institución pone a disposición de los estudiantes para facilitar el aprendizaje.

En especial una característica básica de la educación abierta es la relación entre asesor y estudiante. De acuerdo con Jaime López:

Según el medio de comunicación empleado, nos encontraremos ante la enseñanza por correspondencia (textos impresos), enseñanza por radio, por televisión, por ordenador y por teléfono. De la combinación de varios medios surgen los sistemas multimedia, a distancia, advirtiéndose, sin embargo, que igualmente cabe hablar de multimedia en los sistemas didácticos presenciales siempre que existe algún medio de comunicación más que la sola palabra oral del profesor.<sup>28</sup>

Los diversos sistemas abiertos que existen en México tienen en común los siguientes elementos: material impreso, personal especializado en diferentes disciplinas (asesores psicopedagógicos, asesores de contenido o consultoría), y el material de apoyo multimedia. Los sistemas abiertos de educación al igual que el sistema educativo en general, requieren de la constante actualización y capacitación del personal docente, dada la complejidad de la labor educativa.

En el siguiente apartado nos enfocaremos en el Subsistema de Preparatoria Abierta en la Dirección de Sistemas Abiertos.

---

<sup>28</sup> Jaime Sarramona López, *Metodología de los sistemas a Distancia*, 1ª. Conferencia Latinoamericana de Educación a Distancia, San José, Costa Rica, 1981. p. 63.

## 2. 3 EL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA

El presente apartado aborda las características de este subsistema, su ubicación en el organigrama de la Dirección General de Bachillerato, antecedentes, objetivos, así como los servicios que ofrece la Preparatoria Abierta.

El Subsistema de Preparatoria Abierta, es una opción educativa que se proporciona a través de la Dirección General del Bachillerato, a quienes desean iniciar, continuar en la modalidad escolar o concluir sus estudios de este nivel y no pueden cumplir con los requisitos de tiempo y espacio establecidos para el sistema escolarizado.<sup>29</sup>

La principal característica del Subsistema de Preparatoria Abierta es que el estudiante se desarrolla libremente y no depende respecto a la relación con el maestro y el grupo que generalmente se da en un salón de clases; por lo que no establece límites de edad, de tiempo, ni de espacio, respeta el ritmo de cada estudiante propiciando el estudio independiente.

El modelo considera el servicio de asesoría, sin embargo, debido a que la Secretaría de Educación Pública no dispone de la infraestructura suficiente para satisfacer la demanda, han aparecido Centros de Asesoría de carácter particular, que son instituciones privadas, grupos asociados que ofrecen a los estudiantes del Subsistema los servicios de asesoría académica para el aprendizaje de la Preparatoria Abierta, y de gestoría de trámites administrativos, cobrando por ello cuotas que ellos mismos establecen sin intervención alguna en este aspecto de la Secretaría de Educación Pública.

Debido a que se carecía de mecanismos de control para regular los servicios que ofrecían dichos Centros, la Dirección de Sistemas Abiertos de la Dirección General del Bachillerato, inició un proceso de análisis y búsqueda de ordenamientos

---

<sup>29</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06



jurídicos para fundamentar un mecanismo de regulación y control de los Centros de Asesoría Particulares, lo cual se logró en el año de 1999 con la publicación del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, que abrió la posibilidad de que la Dirección General del Bachillerato suscribiera convenios de colaboración con los centros que cubrieran los requisitos para ello.

Así, tenemos que hasta la fecha la Dirección General del Bachillerato ha suscrito 93 convenios con Centros de Asesoría Particulares y 119 con Centros de Carácter Social.

Se mencionan a continuación dos tipos de Centros -particulares y sociales- cuya función es brindar asesorías que sirven de apoyo a los interesados en ingresar al Subsistema de Preparatoria Abierta.

### **CENTROS SOCIALES Y PARTICULARES**

Centros Sociales	Centros Particulares
Tienen firma y convenio con la SEP. Son Empresas y/o Instituciones Gubernamentales. Estos centros prestan el servicio gratuito a sus empleados y/o familiares.	Tienen firma y convenio con la SEP. Son Escuelas Particulares que están constituidas como una Sociedad Civil. Estos Centros cobran los servicios que proporcionan.

Estos Centros realizan los siguientes trámites:

- Los Centros de Asesoría Particular tienen costo, en los Centros de Asesoría Sociales el costo es mínimo o no lo hay.
- Asesoría
- Algunos cuentan con servicio de gestoría.
- Número. de convenio vigente con la Dirección de Sistemas Abiertos.

- Registro a la Plática Informativa.
- Inscripción al Subsistema de Preparatoria Abierta.
- Emisión de credencial de nuevo ingreso.
- Solicitud de Exámenes Ordinarios.
- Entrega de Calificaciones.
- Asesorías Académicas.
- Sala de lectura.

La educación abierta, enmarcadas dentro de la educación extraescolar formal, fue concebida para aprovechar la capacidad del adulto de aprender por sí mismo.

### **2. 3. 1 ANTECEDENTES DEL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA**

En lo que respecta al modelo académico de la Preparatoria Abierta, éste se conforma en el periodo de 1973-1976, durante el cual también es piloteado en cinco ciudades de tres entidades federativas. En 1979, contando con reconocimiento de validez oficial, inicia formalmente su generalización hacia todo el país.<sup>30</sup>

A partir de 1984 se logra la cobertura nacional. Desde entonces a la fecha el subsistema ha crecido en forma exponencial y de alrededor de 6,000 estudiantes que atendía en sus inicios, actualmente presta servicio a más de 500,000 en toda la República, de los cuales el 40% se ubican en el Distrito Federal.<sup>31</sup>

Con la finalidad de brindar una educación de buena calidad a nivel bachillerato y un mejor servicio a los usuarios del Subsistema de Preparatoria Abierta la Dirección General del Bachillerato inicia el proceso de certificación bajo la norma ISO 9001:2000 (ISO, Organización Internacional de Normalización) en el año 2002, dicho proceso comienza en la Dirección de Sistemas Abiertos, la cual alcanza la certificación el 11 de Diciembre del mismo año.

---

<sup>30</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

<sup>31</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

Como se ha mencionado, el Subsistema de Preparatoria Abierta, es una opción educativa que se proporciona a través de la Dirección General del Bachillerato, a quienes desean iniciar, continuar en la modalidad escolar o concluir sus estudios de este nivel y no pueden cumplir con los requisitos de tiempo y espacio establecidos para el sistema escolarizado.<sup>32</sup>

### **2. 3. 2 CARACTERÍSTICAS DEL SUBSISTEMA**

- El estudio de las asignaturas lo realiza el interesado de acuerdo a su propio ritmo de avance y posibilidades de aprendizaje.
- Se cuenta con materiales didácticos impresos que propician el estudio independiente.
- El estudiante decide el orden para acreditar las asignaturas en base a sus conocimientos previos.
- Es posible combinar los estudios con otras actividades
- El certificado lo emite la Secretaría de Educación Pública y tiene validez oficial en todo el país.
- La inscripción es gratuita y se realiza de manera permanente, no hay examen de admisión, pero se requiere la asistencia a una Plática Informativa.
- El ingreso al subsistema no exige límite de edad.
- Para concluir el ciclo no se establecen tiempos.
- Los servicios son gratuitos a excepción de los derechos de examen, duplicado de credencial y duplicado del Certificado de Terminación y/o Parcial.
- La solicitud y presentación de exámenes se realiza durante todo el año, en fases quincenales y está programada por etapas mensuales, de acuerdo al “Calendario de solicitud y presentación de exámenes”.
- El estudio de las asignaturas no se realiza obligatoriamente en un plantel.

---

<sup>32</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

- No hay límite de oportunidades para acreditar las asignaturas en el calendario de exámenes ordinarios; sin embargo deberá efectuarse un seguimiento en el número de intentos que realiza un estudiante para acreditar una misma asignatura y en caso de identificar un máximo de cuatro, se realizan determinadas actividades académicas y administrativas.

### **2. 3. 3 SERVICIOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS**

Toda persona que decide iniciar o continuar sus estudios del Nivel Bachillerato en el Subsistema de Preparatoria Abierta, tiene acceso a varios servicios y al mismo tiempo adquiere responsabilidades.

Los servicios son “todas las acciones que se han previsto para garantizar que un usuario contará con los elementos necesarios para realizar sus estudios en este Subsistema, estableciendo condiciones de confiabilidad y oportunidad.”<sup>33</sup>

Estos servicios a los que tiene acceso el estudiante de Preparatoria Abierta se dan en cuatro pasos: Inscripción, Acreditación, Aspectos Académicos y Certificación. Los servicios a los que tienen derecho los usuarios de la Preparatoria Abierta son los siguientes:

- Programar la Plática Informativa.
- Inscripción.
- Credencial.
- Solicitud de examen.
- Informe de calificaciones.
- Biblioteca
- Librería
- Asesoría

---

<sup>33</sup> Ver: <http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> 7/mayo/06

En el siguiente apartado se enfatiza en dos de los elementos del Proceso Administrativo: la planeación y la organización, para llegar a la conclusión que forma parte de la investigación.

## **2.4 ELEMENTOS CLAVE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL DESARROLLO DE LA PLÁTICA INFORMATIVA**

En la Dirección de Sistemas Abiertos se lleva a cabo el proceso administrativo, donde los procesos básicos son planeación, organización, dirección y control.<sup>34</sup>

Los Conductores de Plática Informativa llevamos a cabo el proceso administrativo para efectos de la investigación se destaca la planeación y la organización al ser parte fundamental de mi labor, ya que en estas dos funciones sitúo la problemática.

Dado que los conceptos sobre planeación y organización varían, se hace referencia a las definiciones que brindan diversos autores sobre dichos conceptos.

### **2.4.1 PLANEACIÓN**

Existen varios conceptos sobre planeación. Para Fayol, “la planeación constituye la función principal de un administrador, dado que esta actividad debe realizarse antes de pensar en cualquier otra función.”<sup>35</sup>

En tanto que para Zacarías Torres, “la planeación consiste en fijar el curso de acción que una organización debe seguir”.<sup>36</sup>

Por su parte, Fernando Arias Galicia, “la planeación correspondería a establecer el estado ideal que se desea lograr (homeostasis) y que se requiere estar recibiendo

---

<sup>34</sup> Davis R. Hampton, *Administración*, México, Ed. Mac Graw Hill, 1997, p. 22.

<sup>35</sup> Martín J. Gannon, *Op. Cit.*, p. 11.

<sup>36</sup> Zacarías Torres Hernández, *Fundamentos de Administración*, México, Ed. ESCA, 2001, p. 28.

información (retroalimentación) sobre el propio desempeño para controlar que la actividad no se desvíe, sino dentro de límites estrechos de lo planeado”.<sup>37</sup>

Y de acuerdo con Goetz, “planear es hacer que ocurran cosas que de otro modo no habrían ocurrido”.<sup>38</sup>

Para Agustín Reyes, “la planeación consiste por lo tanto en fijar el curso de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de las operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números, necesarios para su realización”.<sup>39</sup>

De acuerdo con Patrick J. Montana, “la Planeación es el proceso de definición de metas organizacionales”.<sup>40</sup>

Por su parte, para Salvador Mercado H, “planear es definir los objetivos y determinar los medios para alcanzarlos, es fundamentalmente analizar por anticipado los problemas, planear posibles soluciones y señalar los pasos necesarios para llegar eficientemente a los objetivos que la solución elegida define”.<sup>41</sup>

Para Koontz y Wehrich, “la Planeación comprende seleccionar misiones y objetivos y las acciones para alcanzarlos, se requiere tomar decisiones, es decir, seleccionar entre cursos de acción futuros alternativos”.<sup>42</sup>

Para J. Gannon, “la Planeación representa el proceso de determinar qué metas habrá de perseguir la organización y los medios que utilizará para alcanzarlos”.<sup>43</sup>

---

<sup>37</sup> Fernando Arias Galicia, *Administración de Recursos Humanos*, México, Ed. Trillas, 1991, p. 20.

<sup>38</sup> Agustín Reyes Ponce, *Op. Cit.*, p. 165.

<sup>39</sup> Harold Koontz y Heinz Wehrich, *Elementos de Administración*, 5ta edición, México, Ed. Mc Graw Hill, 1991, p. 49.

<sup>40</sup> Patrick Montana, *Administración*, 1era. Reimpresión, México, Ed. CECSA, 2003, p. 135.

<sup>41</sup> Salvador Mercado H, *Administración Aplicada Teoría y Práctica*, 1era parte, México, Ed. Limusa, 2001, p. 128.

<sup>42</sup> Harold Koontz y Heinz Wehrich, *Op. Ct.*, p. 49.

Para Dubrin Andrew, “la Planeación es un proceso complejo e incluyente, que involucra una serie de etapas o elementos sobrepuestos e interrelacionados”.<sup>44</sup>

Para Chiavenato, “la planeación es la primera función administrativa, porque sirve de base a las demás funciones, determina por anticipado cuales son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto es un modelo técnico para actuar en el futuro.”<sup>45</sup>

Así, la planeación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor forma posible. Para entender como se ejecuta la planeación, es conveniente descomponerla en tres fases secuenciales: determinación de los objetivos por alcanzar, toma de decisiones respecto de las acciones futuras; y elaboración de planes.<sup>46</sup>

De esta manera,

Los objetivos de una organización pueden situarse en una jerarquía que va desde los objetivos generales de la organización (en la cima de la jerarquía) hasta los objetivos operacionales, que son meras instrucciones para la rutina cotidiana (en la base de la jerarquía. Al partir de los objetivos, la empresa establece sus políticas, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas. Además de la jerarquía de objetivos, existe también una jerarquía de la planeación.).<sup>47</sup>

Para Chiavenato, el plan describe cursos de acción, resalta lo necesario que es proporcionar respuestas a las preguntas qué, cómo, cuándo y por quién.<sup>48</sup>

Por lo tanto, al definir planeación, Chiavenato, Fayol, Torres Hernández y Goetz coinciden en que al ser la primera función administrativa, sirve de base a las

---

<sup>43</sup> *Ibidem*, p. 65

<sup>44</sup> Andrew J. Dubrin, *Fundamentos de Administración*, 5ta edición, México, Ed. Thomson, 2000, p. 106.

<sup>45</sup> Idalberto Chiavenato, *Op. Cit.*, p. 320.

<sup>46</sup> Chiavenato, *Op. Cit.*, p.318.

<sup>47</sup> *Ibidem*, p. 324.

<sup>48</sup> *Ibidem*, p. 335.

demás funciones, por lo que se debe pensar primero en esta actividad antes de pasar a cualquier otra.

De la misma manera, determina objetivos por cumplir, así como lo que debe hacerse para su alcance. Por ello, planear es hacer que ocurran las cosas que de otro modo no ocurrirían en el futuro de alguna organización.

En tanto que para autores como Arias Galicia, J. Gannon Martín, y J. Dubrin, aunque la planeación fija objetivos y los medios para alcanzarlos, nos dicen que es el estado ideal que se pretende lograr, por lo que se demanda la recepción de información sobre la actividad que se está efectuando, controlando que la actividad no se desvíe y se oriente dentro de los límites estrechos de lo planeado.

Por su parte, Salvador Mercado y Agustín Reyes Ponce definen los objetivos así como los medios para alcanzar los objetivos, pero dichos autores analizan por anticipado los problemas que pueden surgir, y con ello, se planean soluciones, señalando los pasos que han de seguirse.

Para Koontz y Wehrich, la planeación de igual forma selecciona objetivos, las funciones para alcanzarlos, aunque se requiere tomar decisiones, eligiendo entre los cursos de acción futuros alternativos.

En la planeación se definen los objetivos, analiza problemas, teniendo como alternativas posibles soluciones para el objetivo que se planteó desde el principio, tomando decisiones correctas.

## **2. 4. 2 ORGANIZACIÓN**

A continuación se presentan algunas definiciones de organización; siendo ésta, la segunda etapa del proceso administrativo.



Para Chiavenato, la organización “se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración; establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones de cada uno.”<sup>49</sup>

Además, la organización es una actividad básica de la administración, sirve para agrupar y estructurar todos los recursos (humanos y no humanos), con el fin de alcanzar los objetivos predeterminados, de todos los recursos, el elemento humano es el más importante, existe porque el trabajo que debe realizarse es demasiado para una sola persona, De ahí la necesidad de contar con muchos auxiliares, lo cual conduce a un nuevo problema; lograr la coordinación entre las personas, su función consta de cuatro componentes: “tareas, personas, órganos y relaciones.”<sup>50</sup>

Dentro de los principios aplicados a la función de la Organización se destacan los siguientes:<sup>51</sup>

- Principios de especialización, Siendo la base fundamental de la Organización la especialización.
- Principios de la definición funcional, Los deberes, las atribuciones, la autoridad y las relaciones de cada participante en toda la empresa deben ser claros y estar bien definidos por escrito en la descripción de los cargos.
- Principio de la correspondencia entre la responsabilidad y la autoridad, A la responsabilidad debe corresponder un grado de autoridad que permita asumirla, y a la autoridad debe corresponder un grado de responsabilidad que de contenido al objetivo.

---

<sup>49</sup> *Ibidem*, pp. 345-346.

<sup>50</sup> *Ibidem*, p. 347.

<sup>51</sup> *Ibidem*, p. 349-350.

- Principios de la funciones de staff y de línea, Las funciones de Línea son aquellas que están ligadas directamente a los objetivos de la empresa o del departamento.

En tanto que las funciones del staff no se encuentran ligadas de modo directo a dichos objetivos.

Para Fernando Arias, “en todas las organizaciones debe llevarse a cabo el proceso administrativo pues de otra forma se corre el riesgo de desperdiciar múltiples actividades y recursos”.<sup>52</sup>

Para Parsons, “el término organización tiene dos acepciones: a) Ordenación, asignación de funciones; y b) toda unidad social o agrupamiento humano deliberadamente creado y modificado para lograr objetivos específicos”.<sup>53</sup>

Para Terry, “la organización es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones específicas”.<sup>54</sup>

Para Sheldon, “el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deban efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecuten, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles”.<sup>55</sup>

Para Peterson y Plowman, “es un método de distribución de la autoridad y de la responsabilidad, y sirve para establecer canales prácticos de comunicación entre los grupos”.<sup>56</sup>

---

<sup>52</sup> Fernando Arias Galicia, *Op. Cit.*, p. 20.

<sup>53</sup> *Ibidem*, p. 13.

<sup>54</sup> Agustín Reyes Ponce, *Op. Cit.*, p. 211.

<sup>55</sup> *Ibidem.*, p. 211.

<sup>56</sup> *Ibidem.*, p. 212.

Para Litterer, “es una unidad social, dentro de la cual existe una relación estable (no necesariamente personal) entre sus integrantes, con el fin de facilitar la obtención de una serie de objetivos o metas”.<sup>57</sup>

Para Salvador Mercado, la “organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.<sup>58</sup>

Para Koontz y Weihrich, “en este libro el término organización se utiliza por lo general con respecto a una estructuración formalizada de roles, aunque en ocasiones se usa para hacer referencia a una empresa”.<sup>59</sup>

Para Zacarías Torres, “la organización es un método de distribución de la autoridad y de la responsabilidad, y sirve para establecer canales de comunicación de grupos”.<sup>60</sup>

Para Robbins y Coulter, “la organización es una agrupación deliberada de personas para el logro de algún propósito específico”.<sup>61</sup>

De la misma manera, dentro de la organización debe existir una relación sólida, aunque no necesariamente personal, entre los integrantes para facilitar la obtención de las metas u objetivos; por lo que la comunicación en el ámbito laboral es primordial para lograr los objetivos.

La Organización como segundo paso del proceso administrativo se define de la siguiente manera:

---

<sup>57</sup> *Ibidem.*, p. 212

<sup>58</sup> Salvador Mercado H, *Op. Cit.*, p. 267.

<sup>59</sup> Harold Koontz y Heinz Weihrich, *Op. Cit.*, p. 142.

<sup>60</sup> Zacarías Torres Hernández, *Op. Cit.*, p.28.

<sup>61</sup> Stephen Robbins y Mary Coulter, *Administración*, México, Ed. Pearson Educación, 2000, p. 4.

Para el autor Arias Galicia; en una organización debe llevarse a cabo el proceso administrativo ya que se corre el riesgo de desperdiciar recursos.

Autores como Torres H.; Robbins, Coulter, Parsons, Terry, Sheldon y Peterson, Plowman, Koontz, Litterer y Weihrich indican que para que una organización funcione se deben asignar las tareas entre las personas para lograr los objetivos.

Dentro de una organización la autoridad juega un papel importante; así como la responsabilidad que tiene cada miembro de la misma; por lo que la asignación de funciones para cada miembro es elemental; dentro de la misma organización debe existir la comunicación para evitar posibles problemas.

Así mismo, dentro de la organización debe existir una relación sólida aunque no necesariamente personal, entre los integrantes para facilitar la obtención de las metas u objetivos; por lo que la comunicación en el ámbito laboral es primordial para lograr los objetivos.

Para Salvador Mercado H, en una organización el orden dentro de la misma es fundamental, así como la relación que debe existir entre los recursos materiales y humanos para lograr de una manera eficiente los planes y objetivos.

Por ello, en una organización se asignan funciones con la finalidad de lograr los objetivos que se planearon, involucra a la autoridad y a los subordinados siendo estos parte fundamental de cualquier organización ya que la comunicación que debe existir entre los miembros es primordial para el logro de las metas.

De esta manera podemos comprender que la planeación y la organización como tales deben cumplir funciones, en el caso de la planeación se deben fijar objetivos, así como la forma de alcanzarlos, se deben prever futuros problemas planeando de la mejor forma posible lo que se va a hacer teniendo alternativas para los problemas que puedan presentarse ya sea en una institución o en una empresa.

Por lo tanto en una organización para lograr los objetivos planeados se deben determinar funciones entre los miembros de la misma.

La Planeación es el primer elemento del proceso administrativo, en tanto que el control lo cierra; Por lo tanto, el control práctica las mismas técnicas de la planeación, ya que la planeación define lo planeado; y el control se relaciona con las actividades realizadas y los resultados alcanzados para poner medidas correctivas cuando sean necesarias.

Dentro de este proceso administrativo, el presente trabajo se centra en la planeación y la organización; siendo éstos un factor muy importante para el Conductor de Plática Informativa en la Dirección de Sistemas Abiertos.

Agustín Reyes Ponce nos dice que la planeación consiste, por lo tanto, en “fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números, necesarios para su realización.”<sup>62</sup>

Por tanto el objetivo de los Conductores de Plática es convencer a los aspirantes a ingresar a la Preparatoria Abierta, utilizando como material de apoyo el pizarrón y los marcadores para ejemplificar dicha información.

El procedimiento que llevamos a cabo los Conductores de Plática Informativa es el siguiente:

- Llegamos a la Oficina de la Coordinadora de Promoción y Difusión en el que se encuentran cinco escritorios con computadora, uno de los cuales corresponde a la Coordinadora

---

<sup>62</sup> Agustín Reyes Ponce, *Op. Cit.*, p. 570.

- En uno de los escritorios se encuentran trípticos ya doblados acomodados en orden, en un mueble de 3 ó 4 divisiones se encuentran los trípticos que no han sido doblados.
- Firmamos la hora de llegada dependiendo y posteriormente tomamos la bolsa que contiene la llave del salón, el borrador, los marcadores, el lápiz, la goma, la pluma, y las ligas, así como los chalecos que nos distinguen como conductores (as) de Plática Informativa.
- Posteriormente nos entregan las listas de aspirantes programados y trípticos que debemos doblar, para entregarlos al término de la Plática en la Oficina.

Los Conductores de Plática planeamos cómo impartir la misma respetando la estructura que se nos da en la Dirección de Sistemas Abiertos. Desde que llegamos planeamos quién comenzará la misma, dado que para impartirla somos dos los responsables.

Así en esta planeación acordamos quién comenzará, y quién se encargará de la papelería donde se lleva a cabo la organización de los comprobantes conforme se programaron a Plática Informativa y que se encuentran en el registro de asistencia, revisando nombre correcto, así como la hora y lugar indicado.

Del mismo modo, desde que llegamos al salón anotamos en el pizarrón blanco con los marcadores que nos asignan, el nombre de los Conductores, el costo a derecho a examen, duplicado de credencial y duplicado del certificado.

Retomando a Idalberto Chiavenato, “La planeación es la primera función administrativa, porque sirve de base a las demás funciones, determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por tanto es un modelo técnico para actuar en el futuro”<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Idalberto Chiavenato, *Op. Cit.*, p. 653.

Para Reyes Ponce “La planeación consiste, por lo tanto, en fijar el curso de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de las operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números, necesarias para su realización.”<sup>64</sup>

Es decir, la importancia de planear es tan importante como hacer, porque:

- a) La eficiencia, obra de orden, no puede venir del acaso. De la improvisación;
- b) Así como en la parte dinámica, lo central es dirigir, en la mecánica el centro es planear.<sup>65</sup>

Así, nuestra planeación se ve afectada debido a que los marcadores que nos proporcionan no sirven, o ya casi no pintan por lo que:

- Ante la falta de material didáctico para el desarrollo de la Plática, ya que los marcadores no pintan, y no podemos apoyarnos en el pizarrón para ejemplificar los trípticos. lo cual es de vital importancia.
- No todos los Conductores de Plática están de acuerdo para desarrollar de una manera menos pesada la Plática.

Por ello, se requiere prever la falta de material, siendo éste un factor importante para el desarrollo de la misma, ya que afecta de algún modo nuestro objetivo que es convencer a los aspirantes a ingresar.

Dentro del esquema de Organización de la Plática Informativa, que nos brindó la Coordinadora de Promoción y Difusión, en lo particular pienso que se podría modificar la información de los trípticos, destacando los puntos clave para un mejor entendimiento y dar a conocer el Subsistema de Preparatoria Abierta.

---

<sup>64</sup> Agustín Reyes Ponce, *Op. Cit.*, p. 165

<sup>65</sup> *Ibidem*, p.165.

De acuerdo con Zacarías Torres H. la organización es un método de distribución de la autoridad y de la responsabilidad, y sirve para establecer canales de comunicación de grupos.<sup>66</sup>

La organización para los Conductores de Plática, garantiza el éxito en el desarrollo de la misma, ya que estando programados 30 aspirantes, la tarea es demasiada para un sólo Conductor de Plática, la organización comienza desde que reunimos a los aspirantes para que entreguen el comprobante el cual contiene el lugar, hora y fecha señalados para la misma.

Para Parsons, el término organización tiene dos acepciones: a) ordenación, asignación de funciones; y b) toda unidad social o agrupamiento humano deliberadamente creado y modificado para lograr objetivos específicos.<sup>67</sup>

En nuestro caso, organizamos los comprobantes conforme se programaron, anotamos nombre y firma de uno de los conductores y al término de la misma llamamos a que los aspirantes firmen el registro de asistencia.

Cabe mencionar que en nuestra organización como Conductores (as) nadie tiene un cargo distinto, los conductores tenemos la misma responsabilidad puesto que nuestro objetivo es convencer a los aspirantes brindándoles de la mejor forma posible la información.

Menciona Mercado H. Salvador que, la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Zacarías Torres H., *Fundamentos De Administración*, México, Ed. ESCA, 2001, p. 28.

<sup>67</sup> Fernando Arias Galicia, *Administración de Recursos Humanos*, México, Ed. Trillas, México, 1991, p. 13.

<sup>68</sup> Salvador Mercado H., *Op. Cit.*, p. 267



Dentro de la Organización los Conductores debemos seguir los siguientes pasos:  
Objetivos de la Plática Informativa, tríptico a emplear, utilidad de tríptico y actividades/tiempo.

## **CAPITULO 3**

### **PROPUESTA SOBRE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA PLÁTICA INFORMATIVA EN EL SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA**

#### **3. 1 CONTEXTO GENERAL DEL BACHILLERATO**

##### **3.1.1 SUBSISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA**

El Subsistema de Preparatoria Abierta es una alternativa educacional para todas (os) los interesados en estudiar el bachillerato. Pueden ingresar a este subsistema al término de la secundaria o cuando por diversos motivos abandonaron los estudios o cuentan con estudios truncos, por lo que acuden personas de diferentes clases sociales, edades distintas y una diferente situación escolar.

En lo que concierne al Subsistema de Preparatoria Abierta, es de destacar, que de acuerdo a mi Experiencia Profesional, acuden a éste Subsistema personas que no alcanzaron el promedio mínimo (7.0) para ingresar a una Preparatoria o a un Colegio de Bachilleres escolarizado, y erróneamente conciben como única opción el Subsistema .de Preparatoria Abierta. Sin embargo, los egresados de este Subsistema tienen las mismas posibilidades de aspirar a una licenciatura, y demás, puesto que el certificado que se emite tiene validez oficial en todo el país.

Para que los aspirantes se integren al Subsistema de Preparatoria Abierta deben realizar lo siguiente:

- Acudir a la Dirección de Sistemas Abiertos
- Programar la Plática Informativa.
- Acudir el día y a la hora señalada con documentos requeridos.

Programar la Plática Informativa significa acudir a una sesión donde los aspirantes aclaran dudas con los Conductores de Plática quienes son los responsables de impartir dicha información, este es un servicio gratuito, es importante que acudan los aspirantes el día y hora señalada presentándose con una identificación oficial, en caso de ser menor de edad deberán ir acompañados por un tutor y con certificado de secundaria en original. Así, el Conductor de Plática es el encargado de llevar a cabo la Plática Informativa (proceso de preinscripción), en la que los aspirantes conocerán la información básica y necesaria, así como los servicios ofrecidos por este subsistema.

Los Conductores revisan la documentación, corroboran que los datos del aspirante sean correctos, que la hora y fecha programada sea la correcta, acumulan los comprobantes y posteriormente les indica donde se impartirá la misma.

El Conductor anticipadamente planea y organiza como será el desarrollo de la misma, así como el manejo de papelería donde se organizan los comprobantes conforme se programaron, se firman y al término de la misma se entregan corroborando que los datos del aspirante sean correctos, el aspirante firma el registro de asistencia, también lo hace.

Por último, el Conductor de Plática conduce a los aspirantes a la salida indicando la ventanilla donde habrán de inscribirse, así como aclarar dudas que en su momento no aclararon, consultando con el Conductor.

Cabe mencionar que el Conductor de Plática está capacitado para brindar este servicio proporcionando respuesta a todas las interrogantes que los aspirantes poseen, así como para dar posibles soluciones a los problemas que se presenten en el desarrollo de la misma, por lo que dentro de esta planeación existe una gran organización, ya que como elementos del proceso administrativo podemos repetir que para que exista una buena organización, de antemano se tiene que planear

para lograr el objetivo, teniendo posibles soluciones, por lo que, para los Conductores de Plática es importante la comunicación y la asignación de tareas.

Inicialmente en la Dirección de Sistemas Abiertos se lleva a cabo el Proceso Administrativo, destacando a la planeación y organización como elementos importantes para lograr los objetivos.

Esta planeación se lleva a cabo desde que se programan formando un grupo de 15 personas para menores de edad mas el tutor no rebasando el cupo que es de 30 personas, de la misma manera se forma un grupo para mayores de edad y se organizan los registros de asistencia de acuerdo a los horarios establecidos en día y hora separando a menores y mayores de edad.

### **3.2 EL PROCESO DE PLANEAR Y ORGANIZAR PARA EL CONDUCTOR DE PLÁTICA INFORMATIVA**

Para el Conductor de Plática, se lleva a cabo este proceso administrativo, destacando que en mi experiencia profesional la planeación y la organización como tales están presentes en todas las tareas del Conductor.

A continuación destaco cómo se lleva a cabo este proceso de planear y organizar en la tarea del Conductor de Plática Informativa.

#### **3.2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PLANEACIÓN**

Esta planeación se lleva a cabo antes de iniciar la Plática, a continuación la señalo:

- Planeamos el desarrollo de la Plática Informativa, y dentro de esta planeación organizamos a los aspirantes, dado que recogemos documentos, revisamos y conducimos a los aspirantes para cubrir los objetivos de la misma.

- Cabe señalar que dentro de nuestra planeación se contempla el uso de marcadores para que el aspirante a ingresar siga la información guiado por el Conductor en el pizarrón, ejemplificando los servicios ofrecidos, así como la consulta de la página de internet para conocer el servicio.
- Comunicar duración, y objetivos a cubrir.
- Se dan indicaciones de los documentos a entregar.
- Planeamos el desarrollo de la misma, es decir, si se hará dinámica de grupo o no, ya que el objetivo es que los aspirantes se animen a continuar y concluir el nivel bachillerato.
- El material didáctico para el desarrollo de la misma es fundamental para explicar detalladamente en el pizarrón.

Así mismo cabe señalar que dentro de esta planeación se organiza, y esta organización se describe a continuación.

### **3.2.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN**

Se acumulan uno a uno los comprobantes de registro a la Plática revisando datos, así como la hora y fecha señalada, cumpliendo el aspirante con los requisitos señalados que indican. En caso de ser menor de edad, deberán ir acompañados por su tutor, sin niños, se organiza para que lo planeado se efectúe de la siguiente manera:

- Se organiza a los aspirantes y se les conduce hasta el salón en orden.
- Sólo ingresa al salón el interesado en caso de ser mayor de edad.
- Se les entregan sus trípticos.
- La información se brinda siguiendo la estructura de la misma proporcionada por la Dirección de Sistemas Abiertos.
- El Conductor se organiza para dar la información.

- En caso de no contar con material en buen estado como los marcadores, la planeación se ve afectada ya que no se cumplen satisfactoriamente los objetivos de la plática.
- Se organizan los comprobantes conforme se registraron en fecha y hora señalada.
- Se revisa que los datos de los aspirantes estén correctos, cotejando datos con el registro de asistencia, corrigiendo errores.
- Finalmente, tanto el aspirante como el Conductor firman su asistencia en el registro y se le entregan sus documentos.
- Se le indica al aspirante la salida y la ventanilla de Inscripción.

Por lo que sin una correcta planeación no puede existir una buena organización, enfatizando que el objetivo es animar a los aspirantes para que inicien, continúen y concluyan este nivel bachillerato, brindándoles la información básica de este subsistema, teniendo posibles soluciones a problemas que se presenten en el desarrollo de la Plática.

No olvidando que los Conductores de Plática se encuentran comprometidos con la Institución, dentro del equipo de trabajo formado por los Conductores de Plática Informativa se debe ser dinámicos, amables, pacientes, cordiales, y responsables para animar a los aspirantes a ingresar a la Preparatoria Abierta a que terminen sus estudios de bachillerato, y posteriormente puedan estudiar una carrera profesional. De este modo, brinda un servicio de calidad para que el usuario quede conforme.

En síntesis, sin una correcta planeación no podemos organizar y el objetivo no se alcanza, ya que si existe algún problema y no contamos con una inmediata solución, la organización se ve afectada en el desarrollo de la Plática, quedando el aspirante inconforme con el servicio.

### **3.3 ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN PARA EL CONDUCTOR DE PLÁTICA INFORMATIVA**

Los aspectos a considerar para lograr el éxito y asegurar que los usuarios queden conformes con el servicio y continúen con sus estudios se desarrolla a continuación.

Ante la competencia con otras instituciones que ofrecen concluir los estudios de Bachillerato en la modalidad no escolarizada, es necesario que el Conductor de Plática Informativa brinde un buen servicio, por lo que contar con las herramientas necesarias para el desarrollo de la misma es fundamental.

La capacitación se apoya en el entrenamiento continuo del personal, se evalúa el desempeño individual para la obtención de los beneficios de un sistema de calidad en los servicios pero no sólo corresponde el brindar un buen servicio, para lograrlo también se requiere, contar con material en buen estado.

Los Conductores de Plática tenemos un compromiso con la tarea, el usuario y la organización y este debe ser total. Es nuestro deber generar un ambiente adecuado en el desarrollo de la Plática Informativa donde se estimule la confianza, la solidaridad, la cooperación y compromiso.

La comunicación entre los Conductores de Plática crea un ambiente agradable de trabajo y éste se ve reflejado en el salón donde se imparte la misma, pero en este caso la comunicación se torna diferente, quizá los años que tenga algún Conductor en esta labor, influye en quien apenas se integra en este equipo de trabajo.

En las reuniones de trabajo se manifiestan diversos temas relacionados con los usuarios, y la manera en que el Conductor de Plática trata de resolver diferentes problemas

Una característica respecto a la calidad en el servicio de la Preparatoria Abierta debe orientarse a la competencia y excelencia, se requiere hacer las cosas bien desde el principio, descubriendo los intereses del usuario donde el trabajo en equipo es fundamental.

La eficacia de este Sistema no se pone en duda, ya que:

- Ofrecen una posibilidad de superación incrementando a ello el estudio independiente, separando la relación del maestro con el alumno en un salón de clases, dado que el Subsistema ofrece una modalidad no escolarizada diferente a la acostumbrada (escolarizada), se explican las diferencias entre una y otra, utilizando los recursos como lo es el pizarrón y marcadores, ejemplificando estas diferencias.
- La página de internet está en continua actualización, por lo que la información requerida está a disposición de los usuarios de Preparatoria Abierta.

Así, dentro del proceso que lleva a cabo el Conductor, se han establecido como elementos clave para el Conductor de Plática Informativa la Planeación y la Organización señalándose la manera como se complementan entre sí para lograr los objetivos, dentro de la Planeación es importante destacar lo siguiente.

### **3.3.1 PLANEACIÓN**

- Prever para el Conductor que el material se encuentre en buen estado para el desarrollo de la misma para ejemplificar el Plan de Estudios, calendario y oficinas, de otra forma el usuario no queda conforme con la información, por



lo que se espera al final para aclarar dudas, lo que ocasiona pérdida de tiempo para tanto para el aspirante, como para el Conductor.

- Proporcionar rotafolios al Conductor para que se ilustre con dibujos la información al usuario.
- La difusión apoyará al proceso de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios, que debe ser una actividad de cambio continuo.

### **3.3.2 ORGANIZACIÓN**

Dado que dentro de la Planeación se lleva a cabo la organización para lograr los objetivos, y éstos a su vez se ven amenazados por la falta de recursos materiales, el Conductor de Plática debe tener posibles soluciones para alcanzar la meta, sin embargo, estos recursos no están a su alcance.

Las demandas de los Conductores en cuanto a material deben tomarse en cuenta para que se proporcionen los recursos adecuados y suficientes para brindar un servicio de calidad, ya que, aunque se planea, al no contar con el material de apoyo para el desarrollo de la Plática se corre el riesgo de no brindar un buen servicio, por lo que se debe:

- Organizar al personal para que demande los recursos que carece, valorando sus necesidades, recordando que tanto el servicio interno como el externo, en este caso los aspirantes, están estrechamente vinculados.
- Es esencial que se considere la aplicación permanente de encuestas, cuestionarios y observaciones directas en el desarrollo de actividades del personal que retroalimente el proceso y conlleve a brindar servicios de calidad en las oficinas de trámites y servicios de este Subsistema.

### 3.4 MEDIOS A UTILIZAR PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

- Rotafolios.

Como una herramienta más para el desarrollo de la Plática Informativa harán que los aspirantes no se aburran.

- Módulos de atención.

En las Escuelas se podría crear un módulo de atención donde se encuentren trípticos del Subsistema de Preparatoria Abierta, siendo ésta una segunda opción al momento de egresar de la secundaria. Así el aspirante podría comenzar el nivel Bachillerato no dejando pasar el tiempo o teniendo en mente como ultima opción a la Preparatoria Abierta, aún cuando el Certificado tiene validez oficial en todo el país. Incluso, tienen la misma oportunidad de ingresar a la Universidad que si provinieran de un sistema escolarizado.

- Folletos, trípticos.

Los folletos y trípticos son elementales para que los aspirantes a ingresar al Subsistema de Preparatoria Abierta reciban la información de manera precisa

Así mismo estos folletos o trípticos, se podrían repartir en todas las secundarias a nivel nacional presentándose como una alternativa más para continuar los estudios del Nivel Medio Superior.

Los folletos, carteles y volantes podrían ser difundidos en el metro para que la información llegue a todas partes, haciendo de esto una cadena informativa sobre este Subsistema.

- Medios masivos (radio, prensa, televisión)

Como medios masivos e importantes podemos citar a la radio y el periódico siendo este un medio de comunicación importante, ya que, por medio de estaciones de radio se podría promover, como tantas escuelas lo hacen, el

Subsistema de Preparatoria Abierta, su modalidad y su ubicación, existiendo un lazo entre la Dirección General de Bachillerato y la radio para programar la Platica informativa para los interesados en continuar sus estudios, recordando que no hay limite de edad, y que los aspirantes deciden su horario de estudio adaptándose a sus actividades.

Propaganda en los periódicos y revistas, siendo estos un medio en el cual la mayoría de las personas pueden conocer esta modalidad no escolarizada, ejemplificando lo que ofrece este Subsistema.

- Internet

Muchos usuarios muestran descontento ya que no todas las Delegaciones del Distrito Federal cuentan con una oficina para inscribirse, por lo que se recomienda la búsqueda por Internet, olvidando que no todas las personas tienen la facilidad de contar o manejar una computadora, por lo que al Ingresar a la Dirección General de Bachillerato, convendría un programa o curso de computación para los usuarios de Preparatoria Abierta.

Así mismo, se deben crear programas de apoyo en todas las delegaciones, secundarias y deportivos siendo estos los lugares más concurridos por los jóvenes y adultos de distintas clases sociales, dando a conocer esta modalidad no escolarizada, familiarizándolos con el uso de la computadora.

- Teléfono.

El teléfono como medio receptor para atender demandas de los interesados a ingresar a la Preparatoria Abierta.

- Materiales.

Los materiales, como apoyo en las visitas a escuelas secundarias, para proporcionar la información básica y necesaria, así como las instalaciones de

la Dirección General de Bachillerato para dar a conocer el servicio, en donde se involucra a todo el personal que labora.

Es necesario establecer el contenido de la información y los medios por los cuales se difundirán los servicios y sus estándares, para elaborar el diseño de la difusión, tomando en cuenta las siguientes sugerencias:

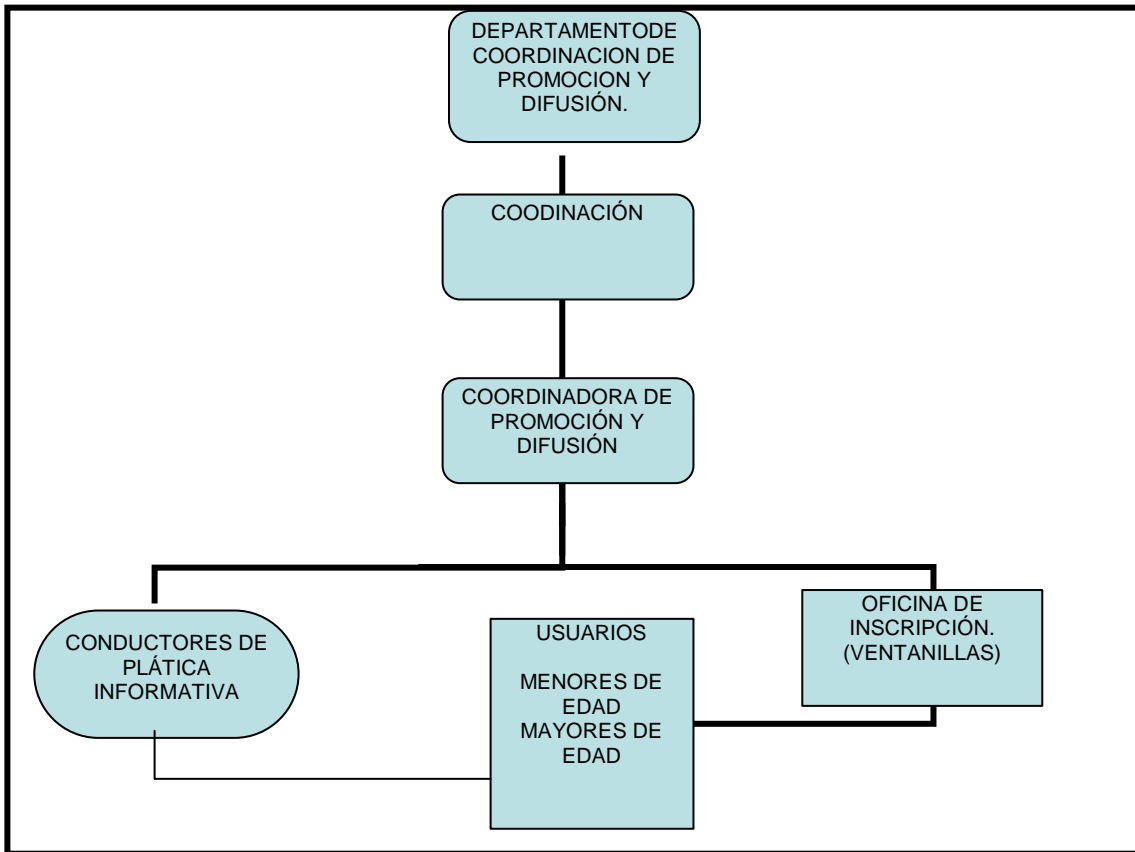
El lenguaje debe ser entendible para los usuarios y el personal que lo brinda, Involucrar al personal para que aporten propuestas al respecto para mejorar los servicios, de esta manera se demanda lo siguiente:

- Utilizar imágenes atractivas y manejar información clara y precisa.
- La difusión de servicios incita al usuario a manifestar sus quejas o sugerencias para la mejora en el servicio, por lo que es importante difundir ante quién, cómo y dónde presentar las sugerencias, para que de esta manera se registre sistemáticamente la opinión de los usuarios y se retroalimente al personal con el fin de iniciar medidas correctivas.
- Al momento de identificar los medios de difusión a emplear, se deben colocar en áreas visibles por todos los usuarios.

Por consiguiente, al mejorar la comunicación entre el Subsistema de Preparatoria Abierta con los interesados a ingresar, también mejorará el servicio.

### **3. 5 ESQUEMA DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN**

El siguiente esquema muestra cómo está organizado el Departamento de Coordinación de Promoción y Difusión y cómo se lleva a cabo el proceso de planeación y organización.



Fuente: Elaboración propia basada en la Experiencia Profesional.

## Departamento de Coordinación de Promoción y Difusión

- Este departamento lo integra, la Coordinadora, los Conductores de Plática Informativa, la Oficina de Inscripción y Personal Administrativo, quienes en conjunto tienen la tarea de atender a los aspirantes a ingresar a este Subsistema de Preparatoria Abierta, proponiéndoles un servicio de calidad.

### Coordinación de Promoción y Difusión

- Atiende el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes del bachillerato general.
- Establece normas y lineamientos.

- Dispone de un programa de capacitación y actualización permanente para el personal docente y administrativo.

### **Coordinador (a)**

- Entrevista a los aspirantes para Conductores (as) de Plática Informativa.
- Solicita requisitos y revisa los mismos para participar como Conductores de Plática Informativa.
- Capacita a los Conductores (as) de Plática.
- Programa reuniones de trabajo para los Conductores de Plática Informativa.
- Informa sobre cambios al personal.
- Interactúa con los Conductores y con los de la oficina de Inscripción.
- Programa e imprime los registros de asistencia para Plática Informativa.
- Imprime el comprobante de registro a Plática Informativa para los aspirantes, asignando fecha y hora para menores de edad y mayores de edad.
- Asigna día y hora a los Conductores (as) de Plática Informativa.
- Entrega al Conductor de Plática Informativa los registros de asistencia y el material a utilizar para el desarrollo de la Plática Informativa, tales como el borrador, lápiz, pluma, goma y marcadores.
- Asigna salón para impartir la Plática y entrega la llave.
- Revisa el número de aspirantes que acudieron a la Plática Informativa, así como el número de aspirantes que se inscriben en ese momento.

### **Conductores (as) de Plática Informativa**

- El Conductor se dirige a la Coordinación de Promoción y Difusión
- Proporciona la información a los aspirantes a ingresar al Subsistema de Preparatoria Abierta.
- Firma la hora de llegada y salida en el registro de participación.

- Recibe los registros de asistencia de los aspirantes programados en fecha y hora.
- Recibe los trípticos a utilizar por los aspirantes.
- Recibe el material que utilizara durante el desarrollo de la Plática Informativa. (borrador, lápiz, pluma, goma y marcadores).
- Se dirige al salón asignado y anota su nombre, los objetivos a cubrir y el costo a derecho a examen, el costo del duplicado de credencial y duplicado de certificado parcial y total.
- Posteriormente se dirige a los aspirantes, quienes tienen que estar 15 minutos antes de la hora señalada.
- Recoge el comprobante de registro a Plática Informativa corroborando fecha y hora programada, así como la identificación del interesado (credencial de identificación o certificado de secundaria en original).
- Dirige a los aspirantes al salón y entrega los trípticos.
- Cubre los cuatro objetivos de la Plática Informativa, utilizando los marcadores como apoyo para ejemplificar.
- Organiza los comprobantes conforme se programaron, y el Conductor anota nombre y firma para que tenga validez el mismo.
- Entrega los comprobantes y le indica al aspirante que firme el registro de asistencia.
- Finalmente acompaña a los aspirantes a la salida e indica a los que se van a inscribir el número de ventanilla donde lo pueden hacer.
- El Conductor se dirige nuevamente a la Coordinación, entregando los registros y el material y firma la salida en la hoja de participación.
- La Coordinadora informa sobre cambios, si es que los hay.

### **Oficina de Inscripción (Ventanilla)**

- Se encarga de revisar los documentos solicitados a los aspirantes a ingresar para poder inscribirse.

- Solicita al aspirante el área a elegir las cuales son: Humanidades, Ciencias Administrativas y Sociales o Ciencias Físico – Matemáticas, (explicadas en la Plática Informativa).
- Entrega la credencial al interesado.
- Actualiza la credencial, entre otros trámites.

### **Usuarios**

- Los usuarios son las personas interesadas a ingresar a este Subsistema de Preparatoria Abierta.
- Se dirigen a la Oficina de inscripción para programar la Plática Informativa.
- Acude en fecha y hora indicada en su comprobante de registro, firmando su asistencia a la Plática.
- El Conductor revisa los documentos indicados, tales como credencial de identificación vigente o certificado de terminación de estudios de secundaria en original.

Finalmente el aspirante decide inscribirse o no, teniendo como lapso un mes para hacerlo, de lo contrario el comprobante pierde validez y tendrán que programar otra Plática Informativa y acudir a la misma. De esta manera se planea y se organiza en la Coordinación de Promoción y Difusión. Por lo que, los integrantes de este Subsistema desempeñan una función específica planeando y organizando para lograr los objetivos y brindándoles un buen servicio a los usuarios.



## CONCLUSIONES

Una de las primeras conclusiones derivadas de la presente investigación, es que el Subsistema de la Preparatoria Abierta, de la Dirección General de Bachillerato, representa una opción educativa diferente a la modalidad escolarizada, en la cual se puede iniciar o continuar con los estudios, sin tener un horario obligatorio, sin un maestro y sin asistir a clases, es decir, mediante el estudio independiente.

La propuesta presentada, apoyada en la Experiencia Profesional adquirida como Conductora de Plática Informativa, ofrece una alternativa para mejorar los servicios en el Subsistema de la Preparatoria Abierta. Así, se describe la situación actual de la planeación y organización, al constituir elementos importantes dentro del proceso administrativo que lleva a cabo dicho Subsistema, describiendo así, las actividades que realiza la Coordinación de Promoción y Difusión, integrada por la Coordinadora, los encargados de la oficina, y en este caso, dado el objetivo de este trabajo, las del Conductor de Plática Informativa.

Al reconocer que la planeación y la organización son elementos clave para el desarrollo de la Plática Informativa, y sabiendo que de ésta depende que el aspirante decida inscribirse, es esencial fortalecerlos.

De esta manera, debe prestarse mayor atención al material que sirve de apoyo para que el Conductor lleve a cabo la Plática, pues debe encontrarse en óptimas condiciones para que el aspirante quede satisfecha (o) con el servicio. Así mismo, se proponen medios a utilizar para que el aspirante conozca el Subsistema. A pesar de que la información requerida está disponible en internet, en el sitio oficial, no debe olvidarse que no todas las personas tienen acceso a este servicio. Por ello, es necesario utilizar otros medios de difusión para que la población tenga conocimiento sobre dicho Subsistema. Estas limitantes son percibidas y conocidas por los Conductores quienes están en contacto directo con el aspirante.

Finalmente, el esquema presentado refleja este proceso de planear y organizar en el cual participamos. A cada individuo, se le asigna una función específica que

debe realizar para lograr el objetivo, el cual siempre va enfocado a proporcionar un servicio de calidad al aspirante, reflejándose en todo momento dichos elementos, y en caso de existir alguna falla, toda la organización se ve afectada impidiendo el logro de los objetivos.

La labor del Conductor de Plática Informativa adquiere una mayor importancia, en la medida en que tiene la responsabilidad de llevar el control del número de aspirantes programados que asisten a la Plática, reservándose el derecho de admisión para aquellos aspirantes que no cuenten con los documentos requeridos. Una vez que el aspirante decide inscribirse, si cuenta con los documentos solicitados, acude a las ventanillas. Por su parte, la Coordinadora hace una relación de los aspirantes programados para la Plática con los inscritos en ese momento.

Por estas razones, es importante asegurar la dotación a los Conductores del material necesario para desarrollar sus funciones eficientemente, y así brindar un servicio de calidad. Por su parte, el Conductor debe involucrarse y comprometerse para lograr resultados óptimos en el servicio que brinda, contemplando la importancia que tiene la actitud mostrada hacia los aspirantes. Debe tenerse presente que el objetivo del Conductor es, además de informar, motivar a que se inscriban al Subsistema.

## BIBLIOGRAFÍA

Albers Henry, Herman. *Principios de Organización y Dirección*, Ed. Limusa México 1968, (1974 Impr.).

Arias Galicia, Fernando, *Administración de Recursos Humanos*, Ed. Trillas, México, 1990.

Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la Teoría de la Administración*, Ed. Mc Graw Hill, México, 1992...

Fernández Arenas, José Antonio, *El Proceso Administrativo*, México, Ed. Diana, 1979.

Hernández y Rodríguez, Sergio, *Introducción a la Administración. Un Enfoque Teórico Práctico*, México, Ed. Mc Graw Hil, 1994.

Huse, Edgar F., *El comportamiento Humano en la Organización*, Bilbao, España, Ed. Deusto, 1975.

J. Dubrin, Andrew, *Fundamentos de Administración*, 5ª. ed., México, Ed. Thomson, 2000.

J. Gannon, Martín, *Administración por Resultados*, Ed. CECSA, México, 1997.

J. Montana, Patrick, *Administración*, 1ª. Reimpresión, Ed. CECSA, 2003.

Koontz, H. (1991), *Elementos de Administración*, 5ª. ed., México, Ed. Mc Graw Hill, 1991.

Mercado, H. Salvador, *Administración Aplicada Teoría y Practica*, Primera Parte, México, Ed. Limusa, 2001.

Miner, John B., *El Proceso Administrativo: Teoría, Investigación y Practica*, México, Ed. CECSA, 1980.

R. Hampton, David, *Administración*, 3ª ed. (2ª. ed. en español), México, Ed. Mc Graw Hill, 1989.

Reyes, Ponce Agustin, *Administración de Empresas. Teoría y Práctica*, Primera Parte, Ed. Limusa, 1993.

Reyes Ponce Agustin, *Administración de Empresas. Teoría y Práctica*, Segunda Parte, Ed. Limusa, 2002.

Robbins P. Stephen y Coulte, Mary, *Administración*, 6ª. México, Ed. Prentice Hall, 2000.

Terry, George, *Principios de Administración*, Ed. CECSA, México, 1978.

Torres Hernández, Zacarías, *Fundamentos de Administración*, Ed. ESCA, México, 2001.

COPLAMAR, "Situación Actual y Perspectivas al año 2000", en *Necesidades Esenciales en México*, Tomo 2, Educación, Ed. Siglo XXI, México, 1985.

Sarramona López, Jaime, *Metodología de los Sistemas a Distancia*, Primera Conferencia Latinoamericana de Educación a Distancia. San José, Cosa Rica, 1981.

Gómez, Silvia. y otros. Las Clases Populares y la Institución Escolar. Departamento de Investigaciones Educativas D.I.E. No. 8. México: Centro de Investigación y Estudios Avanzados del IPN. 1982.

## **DOCUMENTOS**

*Filosofía de la Calidad*. Subsecretaría de Educación Media Superior, Dirección General del Bachillerato Proceso: Preparatoria Abierta (2006): Fecha de Emisión 1-junio-2006.

SEP. *Terminología de los Sistemas Abiertos de Educación en México*. 1981

SEP. Subsecretaría de Planeación y Coordinación Educativa. *La Educación Extraescolar y su Estructura*. México: SEP 1974 – 1975.

## **SITIOS DE INTERNET**

<http://www.prepaabiertadf.sep.gob.mx> (7/mayo/06).