



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE POSGRADO

**"EL PROCESO DE INGRESO A LA BUAP Y SU IMPACTO EN
LA FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA EN EL ÍNDICE DE
DESERCIÓN"**

**TESIS
PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTAN:

Rubén Calderón López

José Juan Morales Rodríguez

Dra. Rafaela Martínez Méndez
(Directora de Tesis)

Puebla, Pue. Noviembre de 2016.

ÍNDICE

RESUMEN.....	iii
ABSTRAC.....	v
I. INTRODUCCIÓN	vii
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	viii
III. JUSTIFICACIÓN.....	xi
IV. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	xii
V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	xii
VI. HIPÓTESIS.....	xiii
VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	xiv
VIII. ALCANCES Y LIMITACIONES	xv
CAPÍTULO I EL PROCESO ADMINISTRATIVO	1
1.1 EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO	1
1.2 CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN	4
1.3 EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	6
1.3.1 Importancia	7
1.3.2 Elementos del Proceso Administrativo	8
1.4 LA TOMA DE DECISIONES.....	12
1.5 LA INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN	13
CAPÍTULO II, LA INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS.....	16
2.1 CONCEPTO DE INNOVACIÓN	16
2.2 PRINCIPALES TIPOS DE INNOVACIÓN	19
2.3 INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.4 LA DECISIÓN DE INNOVAR	21

2.5	EL PROCESO DE INNOVAR.....	22
2.5.1	Competencias, condiciones y objetivo de la innovación en las organizaciones.....	23
2.5.2	El valor estratégico de los métodos de decisión multicriterio en la gestión de la innovación	25
2.6	INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS	26
	CAPÍTULO III EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA BUAP	29
3.1	BREVE DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	29
3.2	PROCESO DE ADMISIÓN BUAP	30
3.2.1	Conceptos establecidos en DAE para comunicar y entender el Proceso de Admisión en la BUAP (DAE, 2015).....	32
3.2.2	El Proceso de Admisión comprende las etapas siguientes:	33
3.2.3	Actividades previas al Proceso de Admisión que realiza el Departamento de Admisión (DAE, 2015).....	34
3.2.4	Del registro en línea	38
3.2.5	Información a los aspirantes	39
3.2.6	Planeación sedes de registro	39
3.2.7	De la atención en sedes registro	42
3.3	ABANDONO ESCOLAR (DESERCIÓN ESCOLAR)	58
	CAPÍTULO IV INVESTIGACIÓN DE CAMPO Y METODOLOGÍA	62
4.1	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CAMPO.....	62
4.1.1	Presentación de los resultados del cuestionario.	63
4.1.2	Análisis de resultados del cuestionario	74
4.1.3	Diagnóstico de áreas de oportunidad.....	74

4.1.3 Comparación de los criterios de admisión en cuatro de las universidades más importantes del país.....	75
4.1.4 Entrevista al Director de la Facultad de Contaduría Pública de BUAP	77
4.2. METODOLOGÍA	79
4.3 POBLACIÓN	80
4.4 MUESTRA.....	80
4.5 INSTRUMENTO.	80
4.6 ESTADO DE LA HIPÓTESIS	81
CAPÍTULO V HACIA UNA PROPUESTA INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE ADMISIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO DE INDUCCIÓN EN LA FCP	82
5.1 PROCESO DE ADMISIÓN INNOVADOR PROPUESTO PARA LA FCP	82
5.2 DEL CURSO DE INDUCCIÓN:	86
CONCLUSIONES	88
REFERENCIAS	92
ANEXOS.....	94

RESUMEN

La educación superior en México aun cuando ha tenido avances relevantes todavía queda mucho por hacer, diversos factores hacen que de cada 100 alumnos que ingresan a la primaria sólo 22 llegan al nivel universitario logrando terminar 14. En el primer año los alumnos abandonan la escuela por factores sociales, económicos, por una fuerte presión de sus padres para estudiar la

carrera de tradición familiar, por no conocer sus habilidades o debilidades o simplemente por una mala orientación vocacional.

El primer año en la universidad es crítico para cualquier estudiante, es ahí donde se presenta la mayor incidencia en rezago y abandono escolar a pesar de los esfuerzos de las diferentes universidades por disminuir ésta situación.

Por lo anteriormente descrito, el objetivo de esta investigación es relacionar un proceso de admisión innovador en la BUAP, que le permita acercarse a los aspirantes a ingresar a la Facultad de Contaduría Pública para que puedan conocer sus potencialidades a través de un curso de inducción, que le permita tener una mayor posibilidad de concluir su carrera, evitando por un lado el abandono escolar y por otro lado el no aprovechamiento de los recursos y tiempo del aspirante.

La forma en que se aborda el tema es realizar un análisis sobre el abandono escolar de la Facultad de Contaduría Pública, conocer como eligieron su carrera los alumnos de recién ingreso, buscar que la innovación en el proceso de admisión de la BUAP llegue a la Facultad, y buscar que con un adecuado curso de inducción disminuya el abandono escolar por falta de conocimiento sobre el perfil requerido para la carrera por parte de los aspirantes. Para concluir con una propuesta al Director de la Facultad de Contaduría Pública de la BUAP.

PALABRAS CLAVE: Abandono Escolar, Curso de Inducción, Innovación, Proceso de Admisión, Proceso Administrativo, Índice de Deserción

ABSTRAC

Higher education in Mexico even though significant progress has been much remains to be done, several factors make of every 100 students who enter primary only 22 reach the university level achieving end 14. In the first year students leave school, social economic factors, by strong pressure from his parents to study the career of family tradition, not knowing their skills or weaknesses or simply by poor vocational guidance.

The first year of college is critical for any student, is where the highest incidence occurs in lag and dropout despite the efforts of the different universities to diminish this situation.

By the above described, the aim of this research is to relate a process of innovative admission BUAP, enabling him to approach aspiring to join the School of Accounting so that they can meet their potential through an induction course, that allows you to have a greater possibility of concluding his career, avoiding on one hand the school leavers and other non-use of resources and time of the applicant.

The way the issue is addressed is to perform an analysis of the dropout of the Faculty of Public Accounts, known as chose his career students freshmen, find that innovation in the admission process BUAP reach the Faculty and find that with proper induction course decrease the dropout due to lack of knowledge about the

right profile for the race by the applicants. To conclude a proposal to the Director of the School of Accounting of the BUAP.

KEYWORDS: Innovation, Dropout, Induction Course and Admission Process.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende analizar la relación existente entre el proceso de admisión de la BUAP y la deserción escolar en la FCP en el primer año. Se parte del supuesto en que un proceso de admisión innovador y con acercamiento al estudiante mediante un curso de inducción en la FCP, impactará en una reducción en la deserción escolar del primer año.

En el capítulo I se describe el proceso administrativo, partiendo de la evolución del pensamiento administrativo, consultando diferentes definiciones de administración de diversos autores, haciendo mención de los diferentes elementos que integran dicho proceso y su importancia en la toma de decisiones.

Para el capítulo II se considera la innovación como un elemento relevante en los procesos ya que considera que éstos se pueden mejorar constantemente. Se consultan diferentes definiciones de innovación de diversos autores, mencionándose los diferentes tipos de innovación, la decisión de innovar hasta llegar a un proceso innovador.

En el tercer capítulo se aborda el proceso de admisión de la BUAP, partiendo de una breve descripción de la Dirección de Administración Escolar, y la descripción de cómo lleva actualmente el proceso de admisión de la BUAP, quedando implícitos los aspirantes de la FCP.

El capítulo cuarto se describe la metodología de investigación misma que permitirá el planteamiento de la propuesta de un proceso de admisión innovador y que permita contar con alumnos de nuevo ingreso con un perfil adecuado para contar con mayores posibilidades de concluir sus estudios.

En la parte final de éste documento, en el capítulo quinto se aportan la propuesta de un proceso de admisión innovador para los aspirantes a la carrera de Contaduría Pública de la BUAP.

Finalmente se presentan las conclusiones, referencias y anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) no es ajena a la problemática educativa que se da en otros países, a nivel nacional, regional y local. Dicha problemática ha sido motivo de constantes estudios, con sus correspondientes beneficios. Por otro lado en la Facultad de Contaduría Pública (FCP) como en otras muchas Unidades Académicas de la BUAP los alumnos de cada nuevo ingreso durante su primer año en la universidad presentan una deserción que va del tres al diez por ciento, dependiendo de la carrera. Tomando como base la generación 2006 y observando sus indicadores en términos de aprovechamiento, rezago, reprobación, deserción hasta llegar al egreso solo un 58% logra el egreso (DAE, 2015). Evidentemente el 42% no aprovechó la gran oportunidad de concluir una Licenciatura. Para el caso de la Facultad de Contaduría Pública (FCP) tomando las generaciones de Plan de Estudios

“Minerva” a partir de 2009 se observa un índice de deserción en el primer año como sigue:

Tabla de índices de deserción en el primer año:

Licenciatura en Contaduría Pública				
Deserción de				%
Generación	a Otoño	Ingreso	Deserción	Deserción
2009	2010	681	136	19.97
2010	2011	630	87	13.81
2011	2012	664	111	16.72
2012	2013	637	75	11.77
2013	2014	635	49	7.72
2014	2015	657	74	11.26
2015	Primavera 2016	686	34	4.96

Tabla 1 Fuente de información Estadística DAE - BUAP

Por otro lado el Gobierno Federal otorga recursos a las Instituciones Educativas en base a evaluaciones, certificaciones y acreditaciones de Programas Educativos y de Procesos Administrativos dentro de las Instituciones, pero como describimos en el párrafo anterior ahora el Gobierno Federal pone énfasis en los resultados, en este caso, el número de titulados, que evidentemente será menor al 58%.

Las características de los alumnos de educación media superior que aspiran ingresar a alguna de las carreras ofertadas en la BUAP no son claras e impactan en la elección de la carrera; el identificar la diferencia entre inclinación y vocación, el identificar competencias, habilidades y características particulares así como hacerlas evidentes en los estudiantes de educación media superior; la

selección adecuada de aspirantes orientada a maximizar el aprovechamiento de la Educación Superior dará como resultado mejorar todos los indicadores que exigen los organismos evaluadores, acreditadores y certificadores e impactaran en beneficios de la misma sociedad.

Ya una vez tomada la decisión, corresponde a la Institución formar profesionales en las diversas disciplinas con el reto de que la vida académica de los estudiantes sea toda una experiencia de vida, no solo un trámite o una transición. En este proceso de transitar de un periodo a otro se van separando los alumnos de alto rendimiento de los que simplemente van aprobando materias, lo que nos daría al final dos tipos de estudiantes los que realmente egresan con calidad y son profesionalizantes y, los estudiantes que ya han abandonado la educación, están por abandonarla o tendrán un egreso de mala calidad. Descrito así, cada periodo se vuelve un trámite de ingreso al siguiente periodo. Aclarando que actualmente se ha dado énfasis al trabajo tutorial, a la mentoría para dar un adecuado acompañamiento a los estudiantes.

Una vez alcanzado el egreso, en este punto, no todos los alumnos contemplan la titulación dentro de su agenda, por lo que este objetivo se pierde e incluso desaparece del gran grupo del grupo de alumnos de nuevo ingreso de cualquier generación.

Por último, en este planteamiento. Cuando el egresado aspira ingresar al sector productivo lleva consigo el prestigio de la Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) que lo formó y también será parte de incrementar esa gran carta de recomendación que es el ser egresado de la Benemérita. Y este será lo que represente su grado de oportunidad ante los empleadores.

III. JUSTIFICACIÓN

Los lugares ofertados por la BUAP y en particular por la FCP con respecto a la demanda son insuficientes por lo que los ofertados deben otorgarse a aspirantes que realmente tendrán el mejor aprovechamiento.

Para poder atender el problema de abandono escolar por una mala elección por parte de los aspirantes, se requiere dejar de hacer lo que siempre se hace, revisar el proceso administrativo de la admisión de la BUAP para generar los cambios que tengan impacto en este índice de abandono. No se trata de mejorar el proceso, porque el proceso está probado y funciona bien, sino de innovar en el proceso para que incluya el atender este problema en particular, lo que implica un mayor acercamiento con los aspirantes.

Por otro lado el tener estudiantes con vocación, compromiso y dedicación facilitará las tareas de la Institución y de la Facultad para gestionar becas, mantener y mejorar la infraestructura, orientar mejor los programas de capacitación docente, por otro lado, los organismos evaluadores que acreditan o certifican a instituciones y programas educativos, quiénes miden avances mediante indicadores como lo son dentro de la problemática educativa en las Instituciones de Educación Superior: cobertura, rezago, reprobación, permanencia, egreso, titulación. Aunque se puede hacer el estudio de cada uno de ellos, sentimos que el estudio de la Admisión resuelve gran parte de esta problemática. Con los resultados obtenidos se harán las recomendaciones a las instancias correspondientes dentro de la BUAP para que se implementen estrategias que

impacten en los estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública y en la sociedad.

IV. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo impactara en el índice de abandono escolar de la Facultad de Contaduría Pública la innovación en el Proceso de Admisión de la BUAP?

¿Cuál es el proceso administrativo?

¿Qué es Innovación en los Procesos?

¿Qué es abandono escolar (Deserción)?

¿Cuál es el Proceso de Admisión de la BUAP?

¿Cómo se innovó el curso de inducción en el área de la salud?

¿Cuáles son las características de los estudiantes de nuevo ingreso, otoño 2016?

V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Proponer un proceso de admisión innovador para la Facultad de Contaduría Pública de la BUAP, que incluya un acercamiento con los aspirantes mediante una inducción que les permita descubrir su vocación para la carrera de Contaduría Pública, buscando la disminución del abandono escolar en su primer año de estudios.

Objetivos particulares

- Describir proceso administrativo para dar paso al Proceso de Admisión
- Describir la Innovación en los Procesos
- Describir el abandono escolar (Deserción)
- Describir y explicar el Proceso de Admisión de la BUAP
- Explicar la innovación del curso de inducción en el área de la salud
- Identificar las características de los estudiantes de nuevo ingreso, otoño 2016

VI. HIPÓTESIS

Si los aspirantes a ingresar a la FCP de la BUAP son capaces de identificar sus capacidades, habilidades, fortalezas y características particulares, a través de un proceso de admisión innovador, con acercamiento a los aspirantes, ellos serán

capaces de identificarse con el perfil de la carrera que realmente represente su verdadera vocación y se evitará la deserción en el primer año de ingreso.

Variables

Variables independientes:

Proceso de admisión innovador con acercamiento a los aspirantes

Variable dependiente:

Aspirantes, identifiquen sus capacidades

Aspirantes, identifiquen sus habilidades

Aspirantes, identifiquen sus fortalezas

Aspirantes, identifiquen características

Aspirantes, identifique su perfil de carrera y verdadera vocación

Evitar la deserción en el primer año de ingreso.

VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicó el método de investigación cuantitativo y cualitativo a información oficial de fuentes institucionales, para identificar, delimitar, comparar y observar comportamientos comunes. Se parte de lo general a lo particular, de lo global a lo

particular para que al concluir se pueda argumentar que las mejoras que se apliquen a la Institución puedan ser probadas en cualquier otra instancia.

Al final se aplicó el método cualitativo para dar interpretación a los resultados.

VIII. ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances: es una exploración a información oficial y fidedigna que muestra comportamientos reales de 5 años a la fecha de la deserción en el primer año en la FCP

- No se cuenta con información de estudios previos y conclusiones previas, enfocadas al tema de la deserción escolar en la FCP.

Limitantes:

En la FCP

- No se cuenta con un programa de seguimiento al estudiante que ha abandonado los estudios.
- No es fácil determinar cuando realmente un estudiante ha abandonado o solo es temporal, aunque si influye en el rezago
- El seguimiento de egresados es limitado. Pero la institución ya cuenta con departamento enfocado al respecto y el cual consultaremos.

- La vinculación con el sector productivo para estos estudios es limitada, pero servirá como muestra poblacional de todo el sector empresarial.

CAPÍTULO I EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Uno de los conceptos con los que se trabaja en esta investigación es “El proceso administrativo” para explicar la manera en que se implementan cambios en el “Procesos de Admisión de la BUAP” y el proceso de gestión en la Facultad de Contaduría Pública.

1.1 EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO

Se puede tomar el concepto de la administración desde el inicio del hombre o decir que está implícito en la existencia de la humanidad, pero para fines de esta investigación, se parte de quien es considerado el padre de la administración:

Frederick Taylor (1856-1915) (Ingeniero Mecánico) Aplicando el método científico para mejorar la eficiencia en la producción y por ende el bien estar general, objetivo que efectivamente alcanzó utilizando la ciencia.

Henry L. Gantt (1861-1919) Enfoca a la administración con quienes ejecutan las operaciones, manifestando la capacitación y el control del tiempo de ejecución de actividades mediante su famosa “Gráfica de Gantt”

Frank (1868-1924) y **Lillian Gilbreth** (1878-1976) Fueron más específicos en el control del tiempo directamente en las actividades midiéndolas en minutos y segundos pero además se enfocaron en quienes realizan las actividades cuentan

con personalidad y necesidades particulares que hay que tomar en cuenta principalmente al tiempo de contratación

Henri Fayol (1841-1925). Indujo la teoría de la administración moderna con la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la función administrativa por unidad de mando y responsabilidad

Hugo Münsterberg (1863-1916) La Psicología Industrial o uso de la psicología a la industria y administración con métodos de selección, formación, consejo y supervisión de personal para lograr la eficacia en el trabajo.

Walter Dill Scot(1869-1955) Aplicando el conocimiento científico a los problemas empresariales específicamente en métodos de selección de personal con pruebas para medir ciertas características, habilidades y atributos deseables dando paso al perfil del puesto

Max Weber (1864-1920) Hizo un estudio sistemático sobre la burocracia y las causas que contribuyen a tal fenómeno, así como, el uso del poder y la subordinación.

Vilfredo Pareto (1848-1923) Inicio el enfoque de los sistemas sociales a la organización y administración.

Elton Mayo (1880-1949) y **F. J. Roethlisberger** (1898-1974) Sus estudios famosos sobre las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño de los trabajadores.

Chester Barnard (1886-1961) Establece un sistema formal para tener un esfuerzo cooperativo en una organización generando una amplia gama de sistemas sociales.

Peter F. Drucker Escritor muy prolífico, se dedicó a temas generales de administración

W. Edwards Deming (después de la Segunda Guerra Mundial) Introdujo el control de calidad en Japón

Laurence Peter Observó que con el tiempo las personas son promovidas a un nivel en el que son incompetentes

William Ouchi Analizó determinadas prácticas gerenciales japonesas adaptadas al ambiente estadounidense

Thomas Peters y Robert Waterman Jr. Identificaron las características de las compañías que consideraron excelentes

1.2 CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN

En opinión de **André Dunsire (Eyssautier de la Mora, 2002)** existen alrededor de 22 definiciones de “administración”; a continuación, algunas:

Es la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de lucro. Ella implica la planeación, la organización (estructura), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización” (**Chiavenato, 2003**).

“Es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización” (Jones & George, 2006). “Se refiere al proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que éstas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas” (**Stephen P. & Coulter, 2000**).

H. Fayol: “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

E.F.L. Brech: “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.

Reyes Ponce (2008), la considera como “el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en la formas de coordinar un organismo social. Si

se quisiera sintetizar podría decirse que la Administración es la técnica de la coordinación”.

J.A. Fernández Arena: “Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado” (Reyes Ponce, 2008).

El proceso administrativo es la preocupación de todo director en una organización teniendo como base la teoría de un clásico, **Fayol**.

En la actualidad, con algunas variantes y con mayores precisiones en los conceptos de la administración de alguna manera se sigue pensando en este proceso como lo planteó Fayol, es decir con las etapas tradicionales: Previsión, Organización, Dirección, Coordinación y Control (Dávila, 2001, p. 23 – 24).

En ese tiempo la administración se estudiaba de manera interna, es decir era un modelo dentro del contexto de una empresa de inicios del siglo XX, aún y cuando las empresas se encontraban dentro de un mercado floreciente.

Sin embargo, al desarrollarse el mercado y transformarse la economía a una economía global, las organizaciones comienzan a tener una fuerte interacción, cada vez es menor el margen con el cual maniobran y cada vez dependen más entre sí. En estas circunstancias el proceso administrativo se relaciona mayormente con las estrategias que las organizaciones implementen convirtiéndose en el medio de relación entre la organización y su medio.

Esta forma de administrar pronto se extendió a todas las organizaciones, públicas, privadas, gubernamentales etc.

1.3 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo se refiere a las funciones que los administradores deben llevar a cabo para cumplir con sus responsabilidades dentro de la organización y consisten básicamente en planear, organizar, dirigir o coordinar y controlar.

Planeación. Implica determinar las metas de la organización y los medios para alcanzarlas.

Organización. Es donde se indica donde se tomaran las decisiones, quien ocupará cuál puesto y desempeñará qué tareas y quién dependerá de quién en la empresa.

Dirección o Liderazgo. Implica motivar a terceros con la intención de que desempeñen las tareas necesarias para alcanzar las metas de la organización

Control. Es para monitorear el desempeño de forma permanente y aplicar las acciones correctivas

El Proceso Administrativo se concentra en el administrador y en la administración. Henry Fayol (1841-1925) dio el enfoque con las cuatro tareas básicas: planeación organización, dirección y control, pero haciendo hincapié en la estructura y los procesos formales para el debido desempeño de todas las tareas.

1.3.1 Importancia

Si el proceso administrativo es algo racional que se puede encontrar en todo ser humano cuando realiza sus actividades diarias, puesto que pensar y planear una acción se relacionan con la obtención de una meta o bien lograr un objetivo, hacer planes mentalmente y las metas que se fijan son motivados por diversos factores que impulsan a encaminar el pensamiento y acciones a lo que se desea y se pretende lograr.

Pero se debe tener en cuenta que no todo lo que se piensa o desea se puede lograr por diversos motivos externos, sin embargo hay muchas circunstancias en que las personas son responsables directas. El hecho de que alguien oriente su pensamiento y acción para alcanzar un objetivo, no quiere decir que sea un administrador, solo está realizando un acto administrativo que puede ser eficiente o deficiente, pero cuando un grupo de personas se convierten en un organismo social, ahí si se dará la administración, máxime si este grupo trata de lograr objetivos que les dieron origen. Y dentro de este organismo social cualquiera que sea el nivel que ocupe esa persona. Tendrá cierto grado de responsabilidad en la administración del organismo.

El administrador empírico se guía únicamente por su conocimiento, sus experiencias de vida para conducir el grupo, actúa de forma innata debido a la falta de conocimientos en gran medida puede ser deficiente.

En cambio, el administrador profesional debe poseer un conjunto de conocimientos sistematizados para planear, organizar, dirigir y controlar con técnica las actividades del grupo, con la finalidad de alcanzar los objetivos. La experiencia y el conocimiento teórico en su aplicación. Garantizan una administración eficiente. **(Barajas Medina J. 1194)**

Es aquí donde cobra importancia el proceso administrativo, ya que cada cosa debe estar en su lugar y en el momento indicado, no solamente como la mente humana quiera adecuarlo, no podemos controlar sin antes haberlo planeado y organizado las ideas de acuerdo a su importancia, cada persona es administradora de su vida, eficiente o deficientemente y de acuerdo a la forma en que se administre, tendrá la capacidad de conducir un grupo sin o con el conocimiento necesario.

1.3.2 Elementos del Proceso Administrativo

A continuación, se desarrollaran los elementos del proceso administrativo que se tomó para esta investigación

En la planeación, se definen los objetivos que la organización pretende alcanzar, definiendo planes y estrategias para lograr dichos objetivos. Sin

embargo, es en la planeación donde se involucra la toma de decisiones para establecer y dar pauta para elegir el camino a tomar y las acciones a seguir.

Koontz menciona que la planeación debe establecer misiones y objetivos, requiriéndose tomar decisiones para elegir la acción o acciones que la organización debe seguir, estableciendo que la planeación y el control están muy ligados, ya que como él afirma “todo intento de control sin planes carece de sentido” (**Koontz & Weihrich**, 2004, pág. 123).

Porter establece que la esencia de la planeación se basa en estrategias generales para alcanzar ventajas competitivas, donde se crean las acciones que aplicarán las diferentes áreas funcionales de la organización, ya que como él manifiesta “una estrategia de unidad de negocios es el medio de conseguir la ventaja competitiva que regirá su desempeño”. (**Porter**, Ventaja Competitiva, 2009, pág. 25).

Según Newman la planificación consiste en establecer los pasos a seguir o las rutas de acción, es decir, es planificar el futuro teniendo una decisión previa de lo que se quiere hacer, ya que como él manifiesta, “planificar es decidir por anticipado que es lo que hay que hacer” (Newman, 1974, pág. 33).

La organización dentro del contexto de proceso administrativo su función esencial es la de establecer una estructura general y una estructura específica de las funciones de los integrantes en una organización, definiendo puestos, deberes, cargos, determinándose vía departamentalización, división organizacional, haciendo uso de organigramas, estableciendo líneas de mando, asesorías tanto interna como externas, estableciendo manuales de organización etc.

Para **Koontz & O'donnell** organizar es “un proceso mediante el cual el administrador transforma el caos en orden, evita conflictos entre las personas sobre asuntos de trabajo o de responsabilidad y establece un ambiente adecuado para el trabajo de equipo”. (**Koontz & O'donnell**, 1976, pág. 308).

Según Porter, la organización es un área del análisis de las fuerzas y debilidades, con el fin de esquematizar aspectos generales enfocados a la competitividad de las organizaciones. (Porter, 1980).

Para **Newman**, la organización es la determinación de las tareas de los individuos que se ve reflejada en la departamentalización de la empresa, la cual es esencial tanto para las empresas grandes como para las pequeñas, ya que como él establece “es un proceso de agrupamiento de actividades en secciones con fines directivos”. (Newman, 1974, pág. 193).

La dirección en el proceso administrativo, está dirigida a las personas que están al frente de las organizaciones. Los administradores, directivos, encargados, etc.; deben ayudar a las personas a cumplir con sus intereses personales y con los de la empresa; logrando una estabilidad entre lo que se quiere, se puede y se hace en las organizaciones, permitiendo una optimización de los recursos. Por ende, las herramientas de la dirección están enfocadas al uso y optimización del factor humano, la motivación, el liderazgo y la comunicación.

Para **Koontz & Weihrich** (2004) la dirección debe influir en las personas, para que éstas de acuerdo a su cargo y tareas en la empresa contribuyan al cumplimiento de las metas tanto de la organización como de los pequeños grupos que se consolidan dentro de estas, permitiendo que el factor humano sea

elemental en esta función, pues considera al personal no solo como el trabajador, sino como el consumidor, el cual es un individuo de vital importancia en el mercado.

Según **Newman**, la dirección es un paso esencial en la administración porque como el postula “es la forma en que un ejecutivo emite instrucciones a sus subordinados e indica que es lo que debe hacerse”. (Newman, 1974, pág. 483), haciendo énfasis en que el personal con los cargos más bajos son los que realmente tienen la carga de ejecución de la empresa.

La función administrativa de control, es transversal al proceso administrativo. Esta se encarga de vigilar y supervisar que los anteriores elementos del proceso administrativo hayan sido realizados con éxito; ajustando, evitando y corrigiendo a tiempo las desviaciones que se presenten frente a los planes establecidos. Es fundamental, ya que no sólo conecta todos los aspectos y funciones del administrador con el hacer de la empresa, sino que le da solidez al proceso para cumplir con lo propuesto, alcanzando fundamentalmente los objetivos.

Koontz define el control como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos” (Koontz & Weihrich, 2004, pág. 640).

Newman menciona que el control es vigilar si las funciones anteriores han sido cumplidas con éxito, es decir, es la seguridad total de la finalización del proceso administrativo, ya que como manifiesta “es asegurarse de que la ejecución concuerde con el plan”. (Newman, 1974, pág. 539).

1.4 LA TOMA DE DECISIONES

Es un proceso sistemático y racional mediante el cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo. Indudablemente, tomar decisiones es una función inherente a los directivos y de ello depende el adecuado funcionamiento de la organización

Abarca la definición del problema, la recolección de información, la generación de alternativas y la elección de un curso de acción. El ámbito en que operan las fuerzas externas (políticas, culturales, domésticas y globales) a los individuos y organizaciones generan certidumbre, riesgo o incertidumbre para trabajar con grados de probabilidad.(Hellriegel, Jackson, & Slocun, Administración un enfoque basado en competencias, 2002).

La toma de decisiones es muy importante ya que repercute en la organización tanto interna como externamente, también posee un efecto multiplicador debido a que provoca implicaciones que a su vez originan efectos no solo en las tareas de la organización sino en diversos segmentos del entorno tales como clientes o usuarios personal y su entorno económico. En este contexto, es relevante que la toma de decisiones se fundamente en un proceso: lógico y racional adicionado con una serie de técnicas que permitan evaluar objetivamente su entorno, repercusiones y resultados.

Las técnicas o herramientas de las que puede auxiliarse quien toma decisiones pueden ser cualitativas, cuando se basan en el criterio, la experiencia y las habilidades de quienes las toman y cuantitativas, que utilizan métodos matemáticos, de ingeniería económica, estadísticos. Un buen directivo debe

sustentar sus decisiones en un proceso racional y tener sentido común para elegir el tipo de técnicas más adecuadas de acuerdo con el tipo de decisión de que se trate, considerando todos los factores que puedan afectar dicha decisión.

Etapas del proceso de toma de decisiones. Se puede decir que el proceso lógico y racional de la toma de decisiones se efectúa a través de los siguientes pasos:

1. Definir el problema.
2. Contar con un sistema de información oportuno, confiable y actualizado.
3. Conocer los factores internos formales (cultura organizacional, manuales, políticas, estructura, recursos disponibles) y los informales (políticas implícitas, hábitos, experiencias, etc.).
4. Conocer los factores externos (políticos, económicos, sociales, internacionales, culturales etc.).
5. Elegir correctamente la utilización de métodos heurísticos y/o cuantitativos.
6. Definir restricciones y limitaciones.
7. Especificar los rendimientos y las metas esperadas.
8. Evaluar costo-beneficio.
9. Evaluar repercusiones.

1.5 LA INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN

Hay elemento estrechamente relacionados entre la administración y la innovación, comenzando con el conocimiento, el aprendizaje, el cambio y el poder. La relevancia del cambio radica en pasar de un estado a otro en donde todas las características de un hecho o fenómeno pueden alterarse. Así el cambio es

relevante cuando se investiga sobre innovación, conocimiento y aprendizaje. El cambio hecho en alguna parte del proceso administrativo impulsa a cambiar los demás elementos del proceso mismo es la como se denota la relación estrecha entre innovación y administración. (Reátiga, 2006)

Indiscutiblemente la conceptualización de “la destrucción creativa” (Schumpeter, 1975), la mutación industrial como parte de una revolución constante hace notar lazos fuertes entre los cambios científicos y tecnológicos con los cambios en los procedimientos, las prácticas y los conocimientos administrativos (Reátiga, 2006)

Un elemento más que relaciona a la innovación con la administración es el poder generado como la capacidad de solucionar los conflictos de la misma organización como un recurso de moldear o manipular el comportamiento de otros.

La innovación en la administración ofrece grandes oportunidades para aumentar la investigación como consecuencia, también, de la globalización y el acelerado crecimiento en las tecnologías de la comunicación. Por esto se exigen cambios en los procedimientos, herramientas, equipos, etc. Entre los campos de investigación que surgen de la relación innovación–administración se encuentran: (Reátiga, 2006)

- ¿Qué administración se requiere?
- La configuración de nuevos procesos de innovación buscando fuentes innovadoras

- Los choques de fuerza internos o la relación práctica del poder y la administración
- Mecanismos de difusión del conocimiento
- Procesos de adaptación de la innovación generada
- ¿Qué tipo de poder es más fuerte, dentro de la organización?
- La correcta aplicación de habilidades y capacidades mediante procesos de capacitación
- Nuevos modelos organizativos
- La resistencia al cambio y cómo manejarla
- Los gatekeepers o primera fuerza de poder como oposición al cambio
- ¿Cuál es el perfil de las personas que regularmente propician el cambio?
- ¿Cuáles son los fundamentos para hacer fluir los cambios?, incluyendo a los gatekeepers.

Partiendo de las definiciones de Administración de diversos autores se observa el respeto a los principios básicos así como la constante evolución del proceso administrativo llegando hasta nuestros días en conceptos novedosos como la administración con enfoque a procesos y la correspondiente innovación en los procesos. Observando además la estrecha relación entre innovación y administración. Por lo que es necesario en el siguiente capítulo tratar sobre innovación en los procesos.

CAPÍTULO II, LA INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS

Con la premisa de que “siempre hay una mejor manera de hacer las cosas” en el proceso de mejora continua para realizar cambios significativos que tengan impacto positivo, es sin duda la aportación de la innovación. Por lo que forma parte importante su consideración en esta investigación.

2.1 CONCEPTO DE INNOVACIÓN

Se define como la aplicación novedosa de los conocimientos redundando en beneficios económicos. Tiene dos características especiales primero romper moldes establecidos mediante la aplicación novedosa de conocimientos y segundo siendo el resultado de una cadena de acontecimientos con la idea original de invención o descubrimiento continuando con la construcción de prototipos y ensayos de campo, ingeniería y producción, comercialización en su caso y finalmente la puesta en el mercado del nuevo producto, proceso o servicio. (Berumen, Valor Estratégico de la Innovación, 2014)

Es la explotación de nuevas ideas, empleo de nuevas tecnologías, el poder explorar o crear nuevos productos, procesos o servicios fuera del pensamiento convencional para generar valor y lograr cambios significativos en la sociedad (Berumen, Valor Estratégico de la Innovación, 2014)

Desde hace tiempo se sabe que la producción, explotación y difusión del conocimiento son indispensables para el crecimiento económico, desarrollo y bienestar de las naciones. Por lo que es esencial la mejora de la innovación. Cada

vez se toma conciencia de que el concepto de innovación en tecnología, producción y producto no es el único campo de estudio, se suman ahora la innovación en mercadotecnia, la organizativa y recientemente la innovación en los servicios. (OCDE y Eurostat, 2006)

La expresión “economía basada en el conocimiento” fue acuñada para describir la tendencia de las economías avanzadas a ser cada vez más tributarias del conocimiento, la información y la formación de alto nivel, así como de la necesidad creciente, de los sectores públicos y privados, de contar rápidamente a todos estos elementos. El conocimiento y la tecnología se han hecho cada vez más complejos realzando la importancia de los vínculos entre las empresas y otras organizaciones para adquirir conocimiento especializado y actualizado y, una característica especial en las economías avanzadas es la innovación en los servicios. (OCDE y Eurostat, 2006)

Aunque la investigación más desarrollo son la parte esencial de la innovación, una gran parte de las actividades de innovación no se basan en ellas, pero precisan la necesidad de personas altamente calificadas para interactuar con otras organizaciones y con el sector público de investigación. (OCDE y Eurostat, 2006)

Joseph Schumpeter 1911.-Es el primero en identificar a la innovación como el motor del cambio económico y fundamental en el desarrollo de una organización en manos de un empresario innovador provocando así una revolución económica.

Schumpeter parte del concepto de “corriente circular”, el cual consiste en describir la vida económica como un sistema en equilibrio, en donde los procesos

económicos se canalizan de igual manera año tras año. Esa situación de equilibrio es un estado ideal hacia el cual se tiende, sin alcanzarlo, a causa de la alteración de variables exógenas. Estas alteraciones pueden provocarse en los datos no sociales o en los datos sociales no económicos o en los gustos de los consumidores. Schumpeter excluye de su análisis el cambio en estos factores exógenos, así como el crecimiento de la población y de la riqueza, en tanto considera que los procesos de adaptación que todos estos factores generan no producen cambios cualitativos del sistema. En su análisis Schumpeter asume también los gustos como dados, considerando como poco probable el caso en que el surgimiento de nuevas (Berumen, Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas, 2008)

Peter Druker (1973). Es el primer auto que explicita y jerarquiza el papel de la innovación dentro del conjunto de las actividades empresariales. En su libro “La Gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas” (1973), Druker plantea que el único propósito válido de la empresa es crear un cliente, por lo que están tienen sólo dos funciones básicas: comercialización e innovación. Estas funciones son las que producen resultados, todo el resto está formado por costos. (Veiga, 2011)

Michael E. Porter. En su libro “**Las Ventajas Competitivas de las Naciones (1990)**” Presenta el estudio más profundo sistemático y documentado que se ha realizado respecto de las razones del éxito competitivo de las empresas a nivel mundial. Allí afirma: “Las empresas crean ventaja competitiva al percibir o descubrir nuevas y mejores formas de competir en un sector y trasladarlas al mercado, lo que un último extremo es un acto de innovación “

2.2 PRINCIPALES TIPOS DE INNOVACIÓN

Innovación de productos generar un **bien** o **servicio** nuevo, o ya existente pero considerablemente mejorado conforme a su uso y operatividad, funcional, con avance en la tecnología, mejores en materiales o componentes (UNED, 2010)

Para la organización el producto innovador es el que representa un mayor rendimiento y mejores en plazos (UNED, 2010)

Innovación de proceso: Se aplica tanto en producción como en distribución. En este tipo de innovación se enfoca a propiciar cambios significativos en las técnicas, los materiales y/o los programas informáticos empleados, que tengan por objeto la disminución de los costos unitarios de producción o distribución, la mejorar la calidad, o la producción o distribución de productos nuevos o sensiblemente mejorados. (UNED, 2010)

Incluyen también, dentro de las actividades de apoyo, las nuevas técnicas, equipos y programas informáticos como es en las compras, la contabilidad o el mantenimiento. (UNED, 2010)

Innovación en Marketing: Se aplica como un método de comercialización nunca antes utilizado dentro de la empresa con cambios significativos en diseño, envasado, posicionamiento, promoción o precios especiales, con el objetivo de aumentar las ventas. Presupone de antemano suponer una ruptura fundamental con lo realizado anteriormente: (UNED, 2010)

- Creación de nuevos canales de venta como por ejemplo el desarrollo de franquicias, la venta directa, las modificaciones en la forma de exhibir el producto o la venta de licencias de uso.
- Los cambios en promoción con la modificación en la comunicación usando nuevos soportes, sustitución del logo, los sistemas de cliente fiel y la personalización de la relación con el cliente.
- Precio especial (UNED, 2010) hace referencia a sistemas de variación de precios en función de la demanda o de las opciones ofrecidas.

2.3 INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA

La teoría administrativa y la práctica de la gerencia en la actualidad aseguran la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las siguientes prácticas:

- Programación de objetivos.
- Motivar y alinear el esfuerzo.
- Coordinar y controlar las actividades.
- Desarrollar y asignar el talento.
- Acumular y aplicar el conocimiento.
- Amasar y asignar los recursos.
- Construir y cultivar las relaciones.
- Equilibrar y satisfacer las exigencias de los actores interesados. (Más, 2009)

En este sentido, podemos calificar de innovación administrativa cualquier cosa que modifique drásticamente la manera cómo se realiza la tarea del trabajo gerencial, o como se modifican considerablemente la organización y los fines de la

empresa. Y por otro lado la innovación operativa gira alrededor de los procesos de la organización y va dirigida a los procesos de gestión de la compañía que determinan la manera cómo se realiza el trabajo cotidiano de administrar. (Más, 2009)

De diversos autores de Innovación en Procesos la fórmula general que establecen es la de **Investigación más Desarrollo más Innovación** igual al logro del éxito en los objetivos planteados como una filosofía de trabajo:

I+D+I

Para poder llevar a cabo esta fórmula de manera cotidiana se tiene que afrontar los riesgos implícitos al tomar decisión de innovar.

2.4 LA DECISIÓN DE INNOVAR

Cuando se piensa en los procesos de crecimiento hay que tener en cuenta el papel de la tecnología como motor, el contexto temporal y la dinámica de los grandes cambios e identificar que las oportunidades son específicas pero conlleva un riesgo que anticipar. Por su naturaleza, la decisión de innovar tiene un carácter estratégico, debido a que el proceso de innovación constituye, en sí mismo, una apuesta arriesgada que asume el responsable del proceso cuyo objetivo definitivo es la creación de valor mediante innovación. Los estudios sobre la innovación convergen en un punto: las inversiones en innovación pretenden crear valor y están orientadas a asegurar la permanencia de las organizaciones. La aplicación de la innovación para crear valor tiene un costo difícil de cuantificar con precisión.

Por consiguiente, es un riesgo y conflicto de intereses necesario en el cual la organización busca colocarse como líder. Las innovaciones no siempre van en la misma dirección de los intereses de la organización y se tiene que cuidar aspectos legales. Una vez que ha sido tomada la decisión de innovar, los directivos y miembros de la organización se centrarán en la gestión de la innovación a fin de realizar, al mismo tiempo, dos funciones que son parcialmente contradictorias, nuevo proceso de innovación y continuar cumpliendo las expectativas en el corto plazo. Lo que sigue es la gestión de la innovación de manera concreta mediante la transformación de las competencias del conjunto de los actores que participan en la organización. (Berumen, Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas, 2008)

Innovación, Incertidumbre y riesgo. . En función de lo antes expuesto es evidente que un componente inevitable de cualquier modelo vinculado al fenómeno de la innovación es el manejo de la incertidumbre. Drucker sostiene que existe una falsa percepción de la innovación como algo más arriesgado que la optimización. En este sentido, si en un sector están dadas las condiciones para que la innovación sea redituable, nada pasa a ser más arriesgado que la optimización sobre bases no innovadoras. A pesar de esto Drucker reconoce que las probabilidades de éxito de los esfuerzos de innovación son bajas (Veiga, 2011)

2.5 EL PROCESO DE INNOVAR

La interacción de la innovación dentro de una organización se da en todos sentidos, internamente y con el intercambio de conocimientos entre la organización y otras empresas, la educación pública y las mismas políticas de innovación planteadas en el Manual de Oslo emitido por la OCDE y la Eurostat, como se muestra en la ilustración 2.1 (OCDE y Eurostat, 2006)



Ilustración 2.1 (OCDE y Eurostat, 2006)

La innovación en las organizaciones se refiere a los cambios previstos en sus actividades y que están orientados a mejorar sus resultados asociados a la incertidumbre, la inversión, la actualización de conocimientos y al desborde tecnológico.(OCDE y Eurostat, 2006)

2.5.1 Competencias, condiciones y objetivo de la innovación en las organizaciones

La participación activa y cotidiana de los actores en las innovaciones se hace más crucial cuando los procesos evolucionan a mayor intensidad. De hecho, la velocidad con la que se implementan los cambios tecnológicos, sociales y organizacionales condiciona la existencia y la preeminencia de la ventaja competitiva. Es necesario gestionar las nuevas habilidades, aptitudes y valores a desarrollar teniendo cuidado de no fragmentar a la organización en pequeñas unidades que no forman parte de un mismo engranaje, que no comparten una

misma misión y que no funcionan a la misma velocidad. (Berumen, Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas, 2008)

La innovación según Schumpeter implica el riesgo que la organización asume y se conoce como la destrucción creativa, y puede significar incluso el cierre de la organización por lo que todos los actores del proceso de innovación deben estar conscientes de las expectativas que se derivarán de la destrucción y creación de competencias, conocimientos, habilidades, aptitudes y valores, y de las transformaciones de los procedimientos y de las estructuras, en sustitución de otros que ya no son útiles y que, por tanto, son prescindibles. (Berumen, Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas, 2008)

Las organizaciones para implementar la innovación dependen mucho de la inversión realizada en la creación y asimilación de conocimiento trabajan bajo incertidumbre por falta de información porque los resultados aún no se observan y por el grado de su complejidad sistémica. La gestión de la innovación requiere apoyar las interacciones y crear conectividad entre organizaciones que producen conocimientos diferentes y así disminuir el grado de riesgo (Berumen, Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas, 2008)

Al implementar la innovación el éxito y fracaso sistémico es asimilado de manera diferente por cada organización, por lo cual es necesario implantar sistemas de renovación que ayuden a tomar decisiones de manera eficaz, coherente, coordinada y flexible.

Por esta razón, al crear estrategias de implementación de la innovación se necesita tomar en cuenta otras funciones:

- Procesos para generar nuevo conocimiento o asimilar el creado en otra parte.
- Los canales de comunicación dentro la organización con otras instituciones.
- Acceder a factores complementarios de carácter técnico, tecnológico o financiero.
- Propiciar un buen ambiente institucional que facilite la identificación y adaptación de las herramientas que se ha decidido implementar.

El gestor de la innovación tiene la responsabilidad de seleccionar, ordenar y jerarquizar el cúmulo de las ideas que conducirán a la puesta en práctica de las estrategias y, el diseñador debe tener la información disponible y a la plena comprensión de las herramientas mediante un gran esfuerzo analítico.

Para el diseño de las estrategias se debe utilizar toda fuente de información disponible sobre las experiencias alternativas de éxito, así como del pleno entendimiento de sus condiciones y funciones.

2.5.2 El valor estratégico de los métodos de decisión multicriterio en la gestión de la innovación

No hay aún reglas sistemáticas que sean infalibles. Mientras más urgente es la necesidad de tomar decisiones, mayor es el riesgo que se asume dado el escenario turbulento de cambio. (Berumen, Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas, 2008)

En el contexto actual se distinguen la rapidez e intensidad con las que se suscitan los cambios, los responsables de la gestión están obligados a tomar decisiones constantemente y a asumir consecuencias, reconociendo para esto que cada vez es más necesaria la utilización de metodologías que permitan reducir el riesgo por conjeturas e improvisados. (Berumen, Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas, 2008)

2.6 INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS

Hablar de innovación de procesos es hacer referencia a la introducción de un método de producción o servicio nuevo y mejorado. Generando cambios significativos en técnicas, materiales, sistemas con el objeto de disminuir costos, mejorar la calidad o producir nuevos productos. (Harvard Deusto Business Review y EAE Business School., 2016)

Según explica el estudioso mexicano, Dr. Antonio Hinojosa Martínez (1971), (Premio Nacional de Tecnología de México), “la innovación de procesos se da más por las necesidades del mercado que por el impulso de la tecnología” y “la innovación de procesos se da principalmente por las mejoras que se hacen día a día en las actividades conocidas y la por acumulación de experiencia en la empresa, ”La innovación de procesos también es un esfuerzo razonado, dirigido y controlado, “enfocado a mejorar dramáticamente el desempeño de un proceso”. (Harvard Deusto Business Review y EAE Business School., 2016)

Se requiere dirección, experiencia, visión, trabajo en equipo, tecnología de vanguardia y mejores prácticas con el mínimo riesgo. Va más allá de mejora continua, de la cadena de valor definida por “proveedores-organización-cliente”.

No sólo es optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorar los controles y reforzar los procesos internos como requisitos que cumplir clientes o usuarios. Para las empresas en estado de confort, implementar o inducir la mejora de procesos es complejo. Se requiere analizar los flujos de trabajo, fijar objetivos y conducir la ejecución de los procesos, involucrar y sensibilizar los ejecutores del proceso. (Harvard Deusto Business Review y EAE Business School., 2016).

La innovación implica cambios radicales, y para ponerla en acción se aplica la siguiente metodología: (Harvard Deusto Business Review y EAE Business School., 2016).

- Establecimiento de la visión de negocio.
- Establecimiento de políticas y valores.
- Identificación de objetivos.
- Selección de procesos para innovar.
- Identificación de agentes de cambio.
- Desarrollo de una visión de proceso.
- Entendimiento de los procesos existentes.
- Desarrollo e implantación de los nuevos procesos.

Con todo lo que implica la aplicación de la innovación y los riesgos que afrontar, no significa que no se aplica sino que debe planearse de tal manera que se alinea a la estrategia de la organización para generara su vez un proceso de innovador con cambios, radicales y sustanciales para generar resultados con impacto positivo. Es en el impacto de los resultados donde realmente se mide la innovación. Y en el caso de la FCP de la BUAP el impacto buscado está en la reducción del Abandono Escolar en el primer año de la carrera. En el siguiente capítulo se muestra algunas definiciones de abandono escolar, para dar paso al

estudio del proceso de admisión de la BUAP en innovaciones implementadas que se deberán aplicar al proceso de admisión en el caso de la Facultad de Contaduría Pública.

CAPÍTULO III EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA BUAP

En el presente capítulo, se describe el Proceso de Admisión de la BUAP antes de aplicar los cambios en el proceso para tener la idea clara del porqué de la implementación.

3.1 BREVEDESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

La Dirección de Administración Escolar (DAE) es una dependencia adscrita a la Vicerrectoría de Docencia, facultada por la BUAP para administrar la mayor parte de los procesos escolares de los alumnos desde su ingreso y hasta su egreso.

Esta Dirección es responsable del desarrollo del proceso institucional de ingreso, en el que se aplican las políticas de admisión definidas en la normatividad y procedimientos correspondientes, mismos que permiten una adecuada y transparente selección de alumnos de nuevo ingreso. Posteriormente, la DAE presta diversos servicios escolares a los alumnos como parte del proceso de permanencia en la Institución, que van desde la coordinación de los procesos de reinscripción en cada periodo escolar, hasta la emisión de documentos oficiales que sustentan su trayectoria académica. Finalmente, a partir de la conclusión de estudios se otorgan diversos servicios que conforman el proceso de egreso para los alumnos de los diferentes niveles de estudios. Los servicios de egreso incluyen los trámites para la obtención del Certificado de terminación de estudios, en el caso de egresados del nivel preparatoria, Título, su registro y expedición de

Cédula Profesional para el caso de egresados de nivel técnico, licenciatura, especialidad y posgrado.

Otra responsabilidad sustancial de nuestra Dirección es la de otorgar información a las diversas Unidades Académicas y Dependencias de la institución sobre indicadores relacionados con el comportamiento de la población estudiantil en rubros tales como: demanda, ingreso, permanencia, deserción y egreso.

Los demás departamentos que integran la DAE: Calidad, Cómputo Escolar y Recursos Humanos, tienen como función primordial la de brindar soporte a los procesos de operación y se ubican en el Edificio Central de Ciudad Universitaria.

3.2 PROCESO DE ADMISIÓN BUAP

La organización de las actividades del Proceso de Admisión es una función universitaria encomendada a la Dirección de Administración Escolar como dependencia de esta universidad. El ejercicio de esta función se rige por los principios rectores de calidad: política, misión, visión y valores de la DAE. (Ver ilustración 3.1)



Ilustración 3.1

(DAE, 2015)

3.2.1 Conceptos establecidos en DAE para comunicar y entender el Proceso de Admisión en la BUAP (DAE, 2015)

- Se entiende por Proceso de Admisión al procedimiento que se desarrolla en las etapas de, registro a examen; aplicación de examen; e inscripción, a través del cual una persona ingresa a cualquiera de las opciones de estudio de la BUAP, adquiriendo la calidad de alumno.
- La Convocatoria de Admisión: documento que contiene los requisitos, procedimiento y plazos en que deberá realizar el aspirante su proceso de admisión.
- La Oferta Educativa: opciones de estudio que ofrece la BUAP en diferentes niveles académicos: preparatoria; técnico; técnico superior universitario y profesional.
- Los Aspirante: persona que desea ingresar a la BUAP y que por lo tanto ha iniciado su proceso de admisión.
- Unidad académica: a la preparatoria, escuela o facultad que ofrece alguna de las opciones de estudio en la BUAP.
- Sede de registro: lugar donde se realiza la etapa de registro a examen de admisión y que puede o no ubicarse dentro de instalaciones de la universidad.
- Alumno: Estudiante (hombre o mujer) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla sujeto a los derechos y obligaciones marcados en el Reglamento de Procedimientos y Requisitos para la Admisión, Permanencia y Egreso de la BUAP.
- Monitores: Alumnos de esta universidad seleccionados previamente de acuerdo a su promedio y perfil, que participan en coordinación con la DAE en las actividades de logística del proceso de admisión.
- Formato de asignación: documento que identifica al aspirante y le indica el lugar donde realizará su examen de admisión.

- Banner: Plataforma software que utiliza la universidad como base de su sistema de información.
- Calendario de atención: fechas programadas y publicadas en la convocatoria para la atención de los aspirantes en las sedes de registro, según un horario establecido conforme a la letra inicial del apellido paterno del aspirante.
- Uniforme: prenda de vestir con el logo de la Universidad o de la Dirección que es entregado a los monitores y personal de la Dirección participante en el proceso de admisión. (DAE, 2015)

3.2.2El Proceso de Admisión comprende las etapas siguientes:

1. Registro a examen;
2. Aplicación del examen de admisión; e
3. Inscripción de alumnos. (ver ilustración 3.2)

CRONOGRAMA LICENCIATURAS

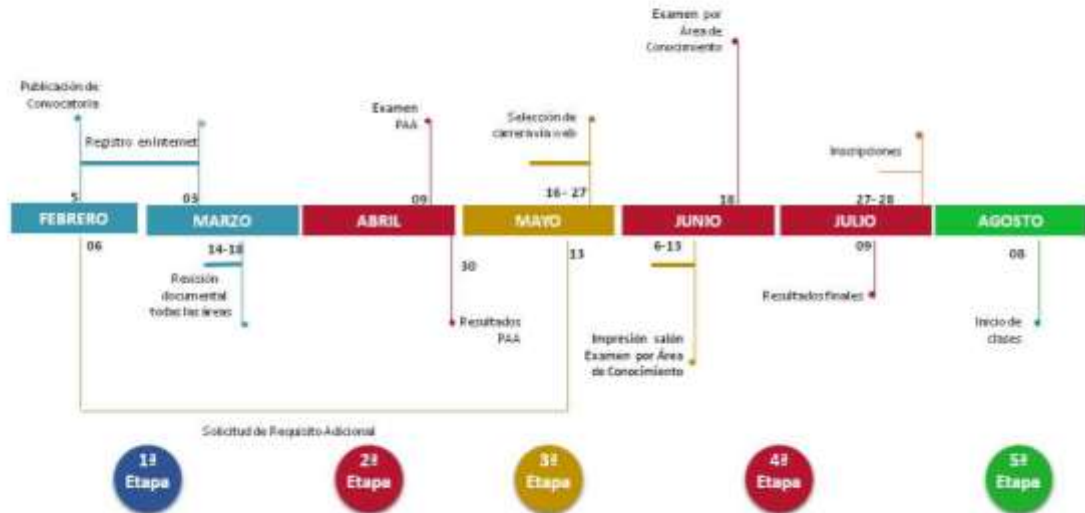


Ilustración 3.2 (DAE, 2015)

3.2.3 Actividades previas al Proceso de Admisión que realiza el Departamento de Admisión (DAE, 2015)

En materia del proceso de admisión y para efectos de este procedimiento, la DAE constituye una sede registro en la ciudad capital del estado, así como diversas sedes de registro foráneas ubicadas en diferentes municipios del territorio del estado de Puebla para que proporcionara atención a los aspirantes de cada región.

Una vez definidos los criterios institucionales sobre el número de sedes de registro, el Departamento de Admisión da parte informativa al Departamento de Cómputo Escolar respecto del número de sedes de registro definidas para que

éste último realice actividades de Soporte de Sistemas a los Procesos de Admisión, Reinscripción y Nivelación

El Departamento realiza reuniones con diversas dependencias universitarias que tienen participación en el Proceso de Admisión, con la finalidad de que se definieran criterios, periodos y plazos en las que se desarrollaron todas las actividades derivadas del Proceso de Admisión. Entre estas dependencias se puede encontrar: Sistema de Información Universitaria, Dirección General de Educación Superior, Dirección de Protección Universitaria, Comunicación Social y Tesorería, entre otras.

Días previos a la fecha de publicación de las convocatorias, el Departamento envía al responsable de comunicación de la DAE, la información que contenía el texto de la Convocatoria de:

- a)** Convocatoria de Admisión para Licenciatura y Técnico Superior;
- b)** Convocatoria de Admisión para Preparatoria y Carrera Técnica; y
- c)** Convocatoria de Admisión por Revalidación de Estudios.

La persona responsable de comunicación de la DAE presenta al Director la propuesta de diseño de las Convocatorias.

Una vez aprobado por la dirección de la DAE la presentación y diseño de las convocatorias de admisión, el Jefe del Departamento remite a la dependencia universitaria encargada de la administración de la página web institucional, el archivo electrónico con las Convocatorias de Admisión, para que ésta fuera publicada y estuviese disponible en Internet.

Una vez definidos y autorizados por la Universidad los periodos de admisión, la DAE pública en diferentes medios de comunicación las Convocatorias de Admisión respectivas. Estas Convocatorias contienen, entre otros, los siguientes elementos: la oferta educativa para cada nivel de estudio de la Universidad; los requisitos; el costo del examen, el procedimiento y los plazos en que los aspirantes pueden realizar su registro a examen; así como el calendario de atención en las sedes de registro.

El proceso de registro a examen de admisión en la Universidad da inicio con la publicación de la Convocatoria de Admisión. La cual está disponible para su consulta durante la primera etapa del proceso de admisión en la página de Internet institucional.

Son requisitos para concursar en el proceso de admisión, según lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Procedimientos y Requisitos para la Admisión, Permanencia y Egreso de los alumnos de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, los siguientes:

- Acreditar estudios concluidos del nivel inmediato anterior al que solicita el ingreso.
- Pago de derechos del examen de admisión (proceso de selección).
- Cubrir los requisitos adicionales establecidos por las Unidades Académicas que así lo soliciten; para aspirantes de la modalidad a distancia, semiescolarizada; o para aspirantes con revalidación de estudios.
- Además de los requisitos antes señalados, para dar cumplimiento a los fines del proceso de registro a examen de admisión, la Dirección establece como requisitos:
- Presentar acta de nacimiento para aspirantes nacionales.

- Entregar 2 fotografías recientes, tamaño infantil.
- Requisitos específicos para aspirantes extranjeros y/o nacionales con estudios en el extranjero.
- Realizar el procedimiento de registro a examen de admisión dentro de los periodos establecidos.
- Cumplir con el perfil de ingreso establecido en el curso de inducción para los programas del Área de la Salud

Los aspirantes a ingresar a la BUAP pueden tener el siguiente carácter:

Mérito Académico: alumnos que han cursado íntegramente, sin recurrir alguna materia, los tres años en preparatorias BUAP con promedio mínimo de nueve y que adquieren cierta preferencia sobre los cupos ofertados en cada opción de estudio.

Hijo de trabajador universitario cubriendo los requisitos siguientes:

1. Que el trabajador Universitario tenga una antigüedad mayor a cinco años ininterrumpidos
2. Estar dentro del 10% de del cupo establecido por la unidad académica para cada carrera. En caso de exceder el 10% de disponibilidad, los lugares se otorgaran a los puntajes más altos que cubran este porcentaje.

La Subdirección de la DAE envía en el mes de mayo los formatos “Mérito Académico”

Una vez debidamente llenados, las Unidades Académicas remiten a la DAE los formatos para su revisión y valoración para otorgarles esta calidad a los aspirantes.

El proceso de registro a examen de admisión se desarrolla en dos pasos o etapas principales:

- Registro de datos en línea, cuya finalidad es la creación de la Ficha de Depósito Bancario y
- Revisión documental, cuyo fin fue la entrega del Formato de Asignación

Ambas actividades son necesarias para que el aspirante concluya su registro a examen.

3.2.4 Del registro en línea

Las actividades derivadas del registro de datos en línea, las puede realizar el aspirante continuamente desde cualquier computadora con acceso a Internet a través del sitio oficial de la BUAP. El aspirante tiene que seleccionar su opción de estudio y proporcionar sus datos en la página web habilitada según lo indicado por el Instructivo para la Reinscripción Vía Web como material de consulta en el mismo sitio de Internet.

El registro de datos en línea inicia con la publicación de la Convocatoria de Admisión y está disponible durante el periodo que ha sido definido en la misma.

Fuera de este periodo, los aspirantes que desean realizar su registro a examen, tienen que presentarse en las fechas de la revisión documental para que realicen su primer paso.

Una vez que el aspirante finaliza su registro de datos puede imprimir a través del sistema la Ficha de Depósito Bancario para el pago de sus derechos de selección en el proceso de admisión.

3.2.5 Información a los aspirantes

Durante el plazo que se estableció para el registro a examen de admisión, la DAE a través del personal de sus diferentes áreas, proporciona información telefónica, de manera personal, por correo electrónico, redes sociales (facebook) o por cualquier otro medio respecto a las dudas que planteen los aspirantes.

Los teléfonos, correos electrónicos, perfil en redes sociales y direcciones de contacto para el proceso de admisión son señalados en la convocatoria de admisión. En tanto que la información de la Convocatoria de Admisión es remitida por el/la Jefe/a de Admisión a diversos departamentos de la DAE.

3.2.6 Planeación sedes de registro

Una vez publicada la convocatoria de admisión y con anticipación de por lo menos un mes a la fecha para la revisión documental, el Departamento solicita a Subdirección de la DAE la lista de materiales de papelería y consumibles

necesarios para la realización del proceso de admisión y atención de los aspirantes.

Así mismo, el Departamento hace la solicitud a Subdirección de la DAE de las fichas a utilizar durante la atención a los aspirantes. Estas fichas se entregan a los aspirantes en diferentes módulos conforme a su proceso de revisión documental en las sedes de registro.

Días antes de la revisión documental, la Dirección de la DAE define al personal que se traslada y la representa en cada una de las sedes de registro al interior del Estado. Para lo cual el Departamento en coordinación con la Dirección y Subdirección de la DAE imparte pláticas de capacitación a los representantes en estas sedes regionales.

Así mismo, el Departamento hace entrega a los representantes de la DAE el material necesario en cada sede registro para que realicen el segundo paso del registro a examen a admisión.

De igual manera, como parte fundamental de la retroalimentación de los procesos y verificación de actividades, el Departamento informó a los representantes DAE sobre la verificación de actividades en sedes de registro, que realiza la Dirección en coordinación con el Departamento de Calidad así como del equipo de auditores/as internos de la DAE. Esta revisión de actividades se realiza de manera aleatoria entre las Sedes de Registro durante los primeros días de atención y tiene como finalidad el fortalecimiento de aquellas actividades y funciones de los módulos que así lo requieren.

El Departamento, define el equipo de monitores participantes en cada sede de registro, asignándoles funciones propias al módulo donde se ubiquen.

Los monitores se seleccionan a partir de la Solicitud de Participación como Monitor entregada por los alumnos al Departamento durante los meses anteriores a las fechas de revisión documental. Esta selección se realiza según logística del Departamento, considerando en cualquier caso: el promedio del alumno, su disponibilidad en horario y participaciones anteriores en el proceso de admisión.

Para el caso de los monitores participantes en sedes de registro regionales, es considerado a los que sean propuestos por los coordinadores/ras de las unidades regionales.

El Departamento imparte capacitaciones respecto de las actividades a realizar por parte de los monitores y hace entrega del gafete que lo identifica dentro del proceso de admisión.

El Departamento de Cómputo de la DAE imparte capacitaciones adicionales a los monitores asignados en el módulo de captura, para el uso y manejo de las formas Banner.

3.2.7 De la atención en sedes registro

Las actividades que se derivaron del segundo paso del registro a examen de admisión se realizan en cada una de las sedes de registro proporcionando atención personal a los aspirantes y se efectúa la revisión de los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos por la convocatoria de admisión respectiva.

Para el caso de la sede de registro en ciudad capital está se ubica en el Polideportivo “Ignacio Manuel Altamirano” de esta Universidad. Un par de días antes al calendario de atención, el Departamento acondicionó la sede con los muebles necesarios para desarrollar las actividades de cada uno de los módulos en que se realizó la atención de aspirantes.

Cada uno de los módulos está identificado con los rótulos y señalización correspondiente previamente requerida al responsable de comunicación de la Dirección.

Para el desempeño de sus actividades durante la atención de aspirantes del registro a examen de admisión, la DAE cuenta en su estructura con los siguientes módulos:

- Filas;
- Distribuidor;
- Revisión Documenta;
- Mesas de revisión;

- Cálculo de promedio;
- Mesa para extranjeros o aspirantes con estudios en el extranjero; y
- Mesa de atención para egresados de preparatorias BUAP;
- Acceso;
- Paso 1:
- Captura de datos;
- Impresión de ficha de depósito;
- Banco;
- Módulo de Atención;
- Pegado de Holograma;
- Orientación;
- Salida.

Estos módulos se establecen en la sede de registro del Polideportivo Ignacio Manuel Altamirano en Ciudad Universitaria. En las sedes de registro foráneas atendiendo a las condiciones físicas de las instalaciones, cantidad de aspirantes y factores de logística, la totalidad de estos módulos puede variar siendo en cualquier caso imprescindible las funciones de los módulos III, V, VI y VII.

El equipo de monitores seleccionados, personal participante y autoridades de la DAE están identificados con gafete y uniforme durante las fechas de atención a los aspirantes.

Tanto las actividades desempeñadas por el personal DAE como por los monitores durante los primeros días de la fase de atención, pueden ser verificadas y supervisadas por la Dirección en coordinación con el Departamento de Calidad así como del equipo de auditores/as internos/as de la DAE.

Esta revisión de actividades se realiza de manera aleatoria entre los diferentes módulos de actividades de la sede de registro durante los primeros días de atención y tiene como finalidad el fortalecimiento de aquellas actividades y funciones de los módulos que así lo requieran. La retroalimentación de los procesos es el criterio que rige esta actividad.

En atención al cumplimiento de los indicadores de calidad en los cuales se encuentra inmersa la DAE, el Departamento se coordina con el Jefe de Calidad para la realización de las actividades tendientes a la medición de los mismos.

Momentos previos al inicio de las actividades de atención a aspirantes, los monitores se ubican en el módulo que se les asigne, ayudando con el acondicionamiento de su área, reciben el material de papelería, las fichas del proceso y esperan el pase de asistencia.

El Departamento define el color de las fichas de proceso, el cual es distinto en cada día de atención.

Durante los horarios establecidos para la atención de los aspirantes, los monitores y personal de la DAE realiza las actividades conforme a su módulo asignado, siendo las siguientes:

Filas:

1. Coordinación del acceso únicamente de aspirantes a las instalaciones de la sede de registro;
2. Orientación al aspirante, en caso de duda, sobre los requisitos solicitados en la convocatoria de admisión;

3. Proporcionar ficha de color para revisión documental, misma que le será solicitada en el citado módulo;
4. Brindar ayuda, si así lo requiere, al aspirante con capacidad diferenciada durante su trámite en la sede;
5. Acompañar al personal identificado de medios de comunicación con cualquier autoridad de la Dirección;
6. Organizar y acomodar a los aspirantes por filas antes de pasar al módulo de revisión documental; y
7. Sostener comunicación constante con funcionario/as de la Dirección para solventar cualquier situación presentada fuera de los casos señalados.
8. Distribuidor y: Canalizar a los aspirantes al módulo correspondiente de manera uniforme y equitativa entre el personal que brinda atención.

Los monitores distribuidores son ubicados en el módulo de revisión documental; acceso; y captura.

Revisión documental: este módulo tiene la finalidad de verificar los documentos que acrediten los requisitos marcados en la convocatoria de admisión. Las funciones de este módulo se realizaron por:

- I. Las mesas de revisión documental, que podrán operar con asistencia de las mesas de cálculo de promedio.
- II. Revisión documental para aspirantes extranjeros o con estudios en el extranjero y,
- III. La mesa de atención para egresados de preparatorias BUAP.

Es requisito que cada aspirante presente todos los documentos solicitados en la convocatoria.

a) Mesas de revisión; en caso de que se trate de aspirantes extranjeros y/o con estudios en el extranjero se realiza lo indicado en término del proceso se obtiene el registro Base de datos de aspirantes nacionales con estudios en el extranjero y extranjeros; en los demás casos:

1) Solicita al aspirante ficha de revisión documental. En caso de que el aspirante no presente su ficha es canalizado al módulo de filas.

Se pide el original y copia del certificado de estudios del aspirante, verificando que presente estudios concluidos y resaltando con marca texto en la copia de este documento: nombre del aspirante; promedio, y lugar donde se expide. Si el aspirante era egresado/a de preparatorias BUAP en el mismo año que solicita su ingreso, se le remitió a la mesa de atención para egresados/as BUAP.

En caso de que el aspirante presente constancia de estudios concluidos, era requerida en original y de igual manera se revisaron y se resaltan los datos indicados en el párrafo anterior.

Para la situación de que algún aspirante presentara certificado de estudios de algún otro país, éste es canalizado/a a la mesa de aspirantes extranjeros/as.

Con el certificado o constancia de estudios se verifica los promedios mínimos para realizar el registro a examen; siendo el caso que si algún aspirante no lo cubre éste no puede concluir su registro, por lo que se le pide que salga de las instalaciones. Ante los documentos que no contaran con el promedio general final, se les pide a los aspirantes que pasen a la mesa de cálculo de promedio.

Durante las fechas habilitadas para el registro de aspirantes con revalidación de estudios, que puedan no coincidir con el calendario de atención para aspirantes a nuevo ingreso, adicionalmente se le solicita al aspirante el documento que avale los estudios que revalidará, siendo: historial académico legalizado, para el caso de aspirantes procedentes de la BUAP y escuelas incorporadas; o certificado parcial de estudios para aspirantes procedentes de otras instituciones.

Se solicita original del acta de nacimiento del aspirante. En caso de que el aspirante no lo presente, se le puede requerir algún otro documento que acredite su nacionalidad tal como la credencial de elector o cartilla militar o se le canaliza con el personal DAE.

En caso de que se reciba algún aspirante con otra nacionalidad, se le canaliza a la mesa de revisión documental para extranjeros.

A continuación se le requirió la ficha de depósito bancario, en donde se verificó el nombre y fecha de nacimiento contra el acta de nacimiento; se resaltó la opción de estudios y se identificó a los aspirantes de carreras con requisito adicional y se le solicitó el documento que acredite este requisito. En caso de que el nombre del aspirante o la fecha de nacimiento presenten un error respecto lo asentado en el acta de nacimiento, la mesa de revisión documental integraría a los documentos del aspirante una ficha para la corrección de datos en captura. Así mismo se verifica que la ficha de depósito cuente con la fotografía del aspirante pegada en el espacio destinado para este efecto, de lo contrario se efectuaría lo indicado en el siguiente punto y se pegaría la fotografía.

En caso de que el aspirante no presentara la ficha bancaria o la presente sin pagar, al finalizar su revisión de documentos se le entregaría la ficha que indica “Paso 1”.

Para el caso de aspirantes que sean beneficiarios del programa Federal de Desarrollo Humano Oportunidades pertenecientes al Estado de Puebla, podrán presentar la ficha de depósito sin pagar, debiendo comprobar su inscripción al programa con la Constancia expedida por la Secretaría de Desarrollo Social o en su caso el documento que determine el Departamento como válido para el cumplimiento de éste requisito.

Se pide al aspirante sus fotografías las cuales deben ser recientes y en tamaño infantil, así como se solicita mostrar su identificación. Si coincide la identidad de las fotos con el aspirante, se procede a sellarlas en el reverso con el sello del logo de la Universidad; para el caso de los aspirantes que no presenten una identificación, su certificado o constancia de estudios funge como tal, hacer la precisión de ser requisito presentarla sin excepción para la realización del examen.

Para finalizar la revisión documental, se sella la copia del certificado o la constancia de estudios con el sello que contiene la leyenda de revisión documental y el número de mesa, anotando también el nombre o iniciales de quien realiza la revisión.

Devolver al aspirante, por una parte, el original de su acta de nacimiento y certificado de estudios, y por otra, el expediente formado con el resto de los

documentos revisados, junto con la ficha de proceso “captura de datos” o “paso 1” según corresponda y pide avance al siguiente módulo.

Ante cualquier situación que no estuviese considerada en los apartados anteriores o ante la falta de certeza sobre la veracidad de los documentos, consultarlo con las autoridades de la Dirección.

b) Cálculo de promedio: se le pide al aspirante que muestre su certificado de estudios en copia o constancia de estudios en original; verificando que el aspirante cuente con estudios concluidos. Se obtiene el promedio aritmético general de las calificaciones presentadas en el documento y se anota en un lugar visible del mismo, junto con el nombre completo de quien realiza el cálculo y el sello con el logotipo de la BUAP para avalar la revisión.

Para obtener el promedio antes mencionado, se suman las calificaciones de todas las materias y el total se divide entre el número de materias con calificación basadas en escala 0-10.

c) Mesa de revisión para aspirantes egresados/as de preparatorias BUAP:

1. Realiza las mismas actividades que las mesas de revisión, exceptuando lo señalado en el inciso 2, para lo cual el representante:
2. Solicita al aspirante el número de matrícula que lo identificaba durante la estancia en la preparatoria de la cual egresa y procede a buscarlo en la base de datos de alumnos regulares egresados de preparatorias BUAP durante el mismo año del proceso de admisión. Esta base de alumnos

egresados es proporcionada por el Departamento de Cómputo a la Jefatura de Servicios Escolares Área Centro y al Departamento de Admisión, días previos a la etapa de revisión documental.

3. Verifica si el aspirante aparece en los registros, esto es, se encuentra con los estudios concluidos, de lo contrario procede a canalizarlo a salir de las instalaciones. El/La representante DAE responsable de esta mesa tendrá que identificar en la base de datos de alumnos egresados, aquellos aspirantes que han solicitado su ingreso durante el proceso de admisión correspondiente.
4. Una vez finalizada la revisión documental del aspirante, le hará entrega de la ficha de proceso correspondiente al siguiente módulo.

Una vez finalizado el periodo de atención en sede de registro, la base de alumnos egresados de prepas BUAP se integra con la información de todas las sedes de registro y se procede a su respaldo como parte de la información estadística del Proceso de Admisión; dando copia del respaldo al Departamento de Cómputo Escolar.

Acceso: organiza a los aspirantes según el color de la ficha de proceso y los canaliza al módulo de paso 1 o hacia los módulos de captura.

Solo los aspirantes que no hayan efectuado en los tiempos establecidos el primer paso del registro a examen de admisión, realizarán en la misma sede de registro las actividades descritas para el módulo de paso 1.

Paso 1: Solicita ficha de proceso de Paso 1 para generar la ficha de depósito bancario. En este módulo su pueden realizar las siguientes actividades; dependiendo del status del aspirante:

a) Captura de datos: para aspirantes que no realizaron el registro en línea, se procede a registrar en el sistema los datos generales del aspirante y opción de estudio elegida; según criterios y capacitaciones del Departamento de Cómputo Escolar.

Una vez que se hayan registrados los datos del aspirante, se le pedirá pase a impresora a recoger su ficha de depósito bancario.

Impresión de ficha de pago: para aquellos aspirantes que capturaron sus datos en el registro en línea pero que no imprimieron la ficha de depósito; se genera la “Ficha de Depósito Bancario”, según criterios y capacitaciones del Departamento de Cómputo Escolar.

Para entregar la ficha de depósito bancario, se nombra al aspirante por su nombre y se le indica donde se encuentra instalado el banco.

En caso de que las impresiones salgan ilegibles o cuente con cualquier otro error, el/la monitor/a de impresora procede a cancelarlas y separarlas, para que posteriormente sean entregadas a personal asignado del Departamento.

Banco: este módulo es operado por personal de la institución financiera en cuestión. El monitor distribuidor orienta a los aspirantes hacia los cajeros disponibles de esta institución para que realicen el pago correspondiente a su ficha depósito.

En caso de que el flujo de aspirantes aceptados/as sobrepase la capacidad de atención o si el banco aun no iniciara las operaciones normales de cobro, se pasa al conjunto de aspirantes a un área de espera conservando el orden de las filas. Restablecido el servicio bancario se continuará con el flujo de aspirantes de manera normal.

Una vez que los aspirantes han realizado su pago bancario, son canalizados a las mesas de revisión documental para que continúen con su registro.

Módulo de Atención:

1) Los monitores ubicados en las máquinas de captura, verifican que el aspirante cuente con la ficha de Captura de datos y solicita sus documentos para verificar si en el expediente presentado lleva la ficha de corrección de datos para realizar su corrección; sin embargo, es obligación de los monitores de captura verificar el nombre y fecha de nacimiento que aparece en sistema contra el acta de nacimiento, realizando la corrección pertinente; en su caso elaborando la ficha de corrección de datos; misma que se resguarda para su posterior entrega al personal designado. Además, realizarán actividades señaladas en Instructivo Técnico Registro de Admisión.

En caso de que el aspirante pida ser registrado a en una opción de estudio diferente a la registrada en sistema, se pide la asistencia del personal del Departamento de Cómputo para solventar esta situación.

2) Una vez que en captura se verifican los datos, se envía a imprimir por duplicado el Formato de Asignación de los aspirantes.

Se pide al aspirante pase a impresora de este módulo.

3) El monitor de impresora está atento de suministrar los consumibles a la impresora y separará los juegos de impresiones del mismo aspirante. Acto seguido lo nombra y le hace entrega de estos formatos. En caso de que las impresiones salgan ilegibles o cuente con cualquier otro error, el monitor de impresora procede a cancelarlas y separarlas, para que posteriormente se entreguen al personal designado del Departamento.

Se solicita al aspirante verifique sus datos y pase al siguiente módulo. Las impresiones de Formatos de Asignación que no sean entregadas a los aspirantes por no tener datos correctos o presentar algún defecto, deberán ser canceladas en el anverso de las mismas para que posteriormente sean entregadas a personal designado del Departamento.

Pegado de Holograma:

1) Se solicita al aspirante entregue el expediente de sus documentos previamente conformado en el módulo de revisión documental.

2) Se pide al aspirante su fotografía y se verifica venga sellada; entretanto el aspirante firma los Formatos de Asignación. Para el caso de que algún

aspirante no presente la foto sellada, se le remite nuevamente a la mesa que le revisó sus documentos.

3) Se procede a pegar una de las fotos en el Formato de Asignación y se coloca el holograma de seguridad, proporcionado por personal de subdirección de la DAE, abarcando parte de la fotografía (sin obstruir la identidad de la fotografía) y pegando el resto en el formato de asignación.

Verifica que la otra fotografía se encuentre pegada en el espacio designado para tal efecto en la ficha de depósito.

4) Se engrapa el otro Formato de Asignación con el resto de los documentos del expediente, quedando ordenados de la siguiente manera:

- I. Formato de asignación,
- II. Copia de certificado de estudios o constancia de estudios,
- III. Ficha de depósito bancaria,
- IV. En su caso, constancia de ingreso para carreras con requisitos adicionales,
- V. Dictamen de revalidación, tratándose de aspirantes con revalidación de estudios.

5) Se pide al aspirante avance a la salida de instalaciones y los expedientes formados se entregan al monitor archivista para que realice funciones de acuerdo al Instructivo de Trabajo Archivo de Solicitudes de Registro para Derecho a Examen de Admisión.

Orientación: los monitores encargados de este módulo orientarán a los aspirantes sobre la ubicación de las unidades académicas donde se realiza el examen de admisión.

Indica en mapas, la referencia sobre la ubicación de las escuelas y lugares de aplicación de examen.

Ante dudas relativas al examen de admisión las resuelve y pide pasen a salida.

La información proporcionada en este módulo es adicional y de carácter opcional, por lo que los aspirantes que así lo deseen podrán pasar a salida sin perjuicio del proceso de registro. De igual manera, con la finalidad de conocer las percepciones de los aspirantes sobre el servicio recibido, se aplican encuestas en coordinación con el Departamento de Calidad

Salida:

1) Pide al aspirante entregue las fichas de proceso y cualquier otra ficha de control que le haya sido entregada.

2) Los monitores ubicados en la salida de las instalaciones de la sede únicamente permitirán el acceso de personas identificados/as con gafete y para el caso de la presencia de medios de comunicación se canalizan con cualquier autoridad de la DAE.

Durante la atención de aspirantes en las sedes, tanto la dirección de la DAE o el Departamento pueden reubicar en módulos al personal o monitores para la óptima realización de actividades.

Una vez finalizado el horario de atención en las sedes de registro, los monitores esperan indicaciones por parte del Departamento y se les registrará su salida.

El Departamento en asistencia de monitores, recoge los materiales de papelería de cada módulo y verifica dejarlos en condiciones operativas para el siguiente día.

Al cierre del calendario de atención, los monitores de cada módulo ayudan a la desinstalación de la sede para dejarla tal y como fue facilitada al proceso de registro de examen de admisión.

El Departamento en coordinación con la Subdirección de la DAE, cita a un equipo de monitores que hayan realizado funciones de archivista durante el registro a examen, para que en los días posteriores a la atención en sedes de registro realice actividades del Instructivo de Trabajo Auditoría a las Solicitudes de registro de examen de admisión.

El Departamento en coordinación con la Subdirección de la DAE, informa a los monitores sobre los mecanismos para el pago de su estímulo económico.

Revisión documental del Proceso de Admisión del Departamento de Nivelación Académica (DeNA) de la facultad de Enfermería y Licenciatura abierta en la enseñanza de Lenguas.

Este proceso se desarrolla conforme a lo establecido en el instructivo de trabajo y con el registro formato de revisión documental.

Todo lo anteriormente descrito se muestra en el siguiente Esquema de Admisión 2016 (ver Cuadro 3.1)



Cuadro3.1 Fuente: (DAE, 2015)

3.3 ABANDONO ESCOLAR (DESERCIÓN ESCOLAR)

Como se puede observar en la descripción detallada del proceso de admisión, integrado por una serie de trámites y requisitos, no se cuenta con una parte del proceso que indique un acercamiento acerca de la elección de la carrera y es vulnerable la admisión de aspirantes a la carrera de Contaduría Pública que no cuentan con una orientación previa que les sirva de referencia para tomar esa decisión sumamente importante.

El abandono escolar es el hecho de que un porcentaje de los estudiantes dejan la institución por diferentes razones, económicas sociales, vocacionales e ideológicas, entre otras. Independientemente de que si la educación es pública, privada. El impacto de abandonar sus estudios, independientemente del costo que esto implica, es un capital humano desperdiciado, tiempo perdido y esto implica volver a concursar por otra opción sin garantizar su ingreso a la Universidad en otra nueva carrera.

Particularmente en el caso del abandono escolar, es necesario reconocer que es un fenómeno complejo en el que influyen diversos factores individuales, institucionales, económicos y culturales. Si bien se ha reconocido esta complejidad con el avance de la investigación sobre el tema, mucho se ha centrado en el rendimiento escolar y en estudios socioeconómicos de los estudiantes.

“La deserción universitaria se viene imponiendo, a lo largo del tiempo, como una realidad cada vez más preocupante en el ámbito de la educación superior”. Según Renato Silva (2006).

Perfil del Alumno al Ingresar a la Universidad.

Al ingresar a la universidad las características de cada alumno no han sido de mucha relevancia en la planeación de los programas y la organización académicas, trabajan de modo que piensan que todos los alumno ingresan con el mismo nivel, y no se dan cuenta de la realidad con la que los maestros se enfrentan constantemente: la desigualdad en las habilidades básicas como en los conocimientos que denominan los estudiantes.

Se ha detectado que la deserción responde a una multiplicidad de factores que afectan a los estudiantes (De los Santos, 1993; De Allende, 1987; Martínez Rizo, 1989; Clemente, 1997)

Entre ellos están los niveles académicos que el estudiante trae previamente, que en muchas ocasiones son bajos, adicionado con la insuficiencia de conocimientos y habilidades con que egresan, éstos les son insuficientes para atender las exigencias académicas del nivel universitario durante el primer año posterior a su ingreso.

Destacan también las características personales del estudiante aunado a que no recibe una adecuada orientación vocacional antes de su ingreso a la carrera, provocando que se inscriba, sin sustentar su decisión en una sólida información sobre la misma.

Cabe referir que la orientación vocacional ha cobrado fuerza en los últimos años para ayudar a los jóvenes a tomar la mejor decisión en la elección de su carrera, buscando con ello disminuir el abandono escolar.

Algunas definiciones de orientación vocacional:

De acuerdo con Molina (2001), la Orientación vocacional en la Educación Básica es un proceso dirigido al conocimiento de diversos aspectos personales: capacidades, gustos, intereses, motivaciones personales, en función del contexto familiar y la situación general del medio donde se está inserto, para poder decidir acerca del propio futuro.

Chacón Martínez (2004), en La Orientación Vocacional en Educación Media, plantea el análisis de las necesidades de los estudiantes de este nivel, referidas a toma de decisiones, elección de carrera, viabilidad de la decisión, y la transición de la vida estudiantil al mundo laboral.

Rimada Peña (2003) dice que el estudiante necesita de otras personas que lo orienten y lo apoyen en la elaboración de su proyecto de vida, en donde el joven acumulará información tanto interna como externa. El estudiante debe aprender a reconocer sus intereses, aptitudes y áreas universitarias dominantes, de manera que cuente con elementos para una mejor elección vocacional.

Los altos índices de abandono o deserción escolar impactan de manera negativa en la asignación de recursos federales en las universidades públicas y la BUAP no es la excepción.

Puntualizando que es en el Proceso de Admisión de la BUAP en el que recae la función de convocar a aspirantes, registrarlos, evaluarlos y asignarlos a la carrera solicitada mediante dicho Proceso. Es éste el que se debe describir para entender en donde innovar, para no ofertar la carrera de Contador Público como un producto de mercadotecnia que distorsione el concepto de lo que realmente implica ser Contador Público por lo que en el siguiente capítulo se enfoca a describir este proceso.

Con respecto a esta descripción del Proceso de Admisión se observa los elementos del proceso administrativo, pero no se observan los elementos de innovación como considerar el curso de inducción a aspirantes. En la FCP es parte de la innovación el acercamiento con los a aspirantes a la Licenciatura en Contaduría Pública para que en primera instancia ellos identifiquen si esta licenciatura es su verdadera vocación o tengan la posibilidad de elegir otra carrera.

Para identificar la necesidad de implementar un curso de inducción como parte del Proceso de Admisión en el siguiente capítulo se describe el proceso metodológico y diseño de la investigación como antecedente a la propuesta de la innovación al Proceso de Admisión.

CAPÍTULO IV INVESTIGACIÓN DE CAMPO Y METODOLOGÍA

En presente capítulo se consideró un estudio de campo aplicando un cuestionario a alumnos de nuevo ingreso de la generación “Otoño 2016 para conocer el cómo eligieron la carrera de Contador Público y si realmente esta ha sido su primera opción, si están de acuerdo con su elección y quienes están realmente convencidos de su elección. Antes de haber implementado este cuestionario se consultó a una experta en el tema, La Psicóloga Graciela de los Santos Magaña adscrita a la Dirección de Acompañamiento Universitario de la BUAP y también se entrevistó al director de la Facultad de Contaduría Pública, Mtro. J. Francisco Tenorio Martínez para saber qué características debe tener el perfil de ingreso de los estudiantes de esta carrera.

4.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CAMPO

En el presente capítulo se muestra la información obtenida de primera fuente a una población de 658 estudiantes de nuevo ingreso con la aplicación de un cuestionario, considerando una heterogeneidad del 50%, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% en donde el cálculo de la muestra pide una muestra de 243 estudiantes, pero hubo la oportunidad de aplicarlo a 269 estudiantes de nuevo ingreso (generación Otoño 2016) para determinar si contaron con orientación vocacional, si la carrera fue su primera opción y, si hasta el momento la carrera está cumpliendo con sus expectativas, entre otras.

Fórmula aplicada: ecuación estadística para proporciones poblacionales.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Dónde:

n.- Tamaño de la muestra.

z.- Nivel de confianza deseado.

p.- Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

q.- Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e.- Nivel de error dispuesto a cometer.

N.- Tamaño de la población.

Cómo el nivel de confianza es del 95% corresponden una Z de 1.96 y un nivel de error del 5% en el caso extremo p y q serían del 50%, por lo que sustituyendo en la ecuación:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{1.96^2 * (0.5 * 0.5)}{658}}$$

Por lo que n=242.55 por lo tanto se necesita aplicar un cuestionario a **243** alumnos o más para cumplir este criterio.

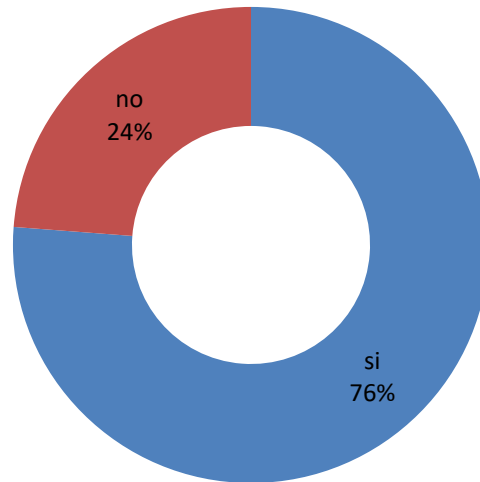
4.1.1 Presentación de los resultados del cuestionario.

A continuación se muestran los resultados del cuestionario realizado a la muestra de estudiantes de nuevo ingreso (otoño 2016) de la Licenciatura en Contaduría Pública de la FCP.

1. ¿Has tenido orientación vocacional?

1.1 Si.

1.2 No.



Gráfica 4.1 Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 4.1 se observa que 3 de cada 4 alumnos de nuevo ingreso recibieron orientación vocacional.

2. ¿Cómo seleccionaste la carrera de Contador Público?

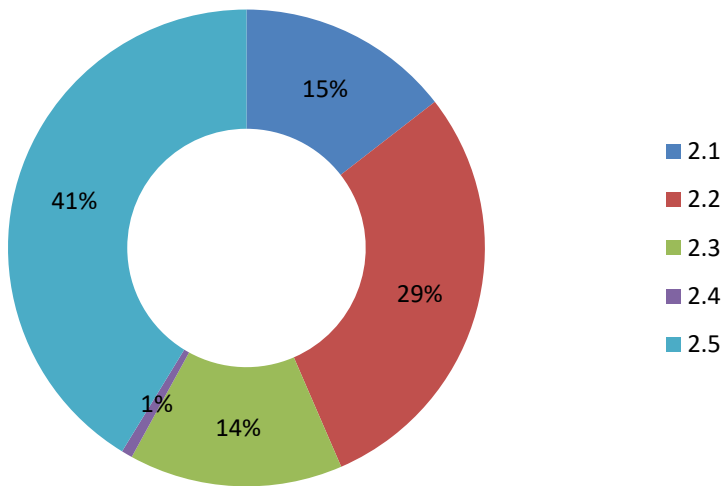
2.1 Pariente o conocido.

2.2 Por referencias.

2.3 Por trabajo.

2.4 Por un amigo.

2.5 Orientación vocacional.



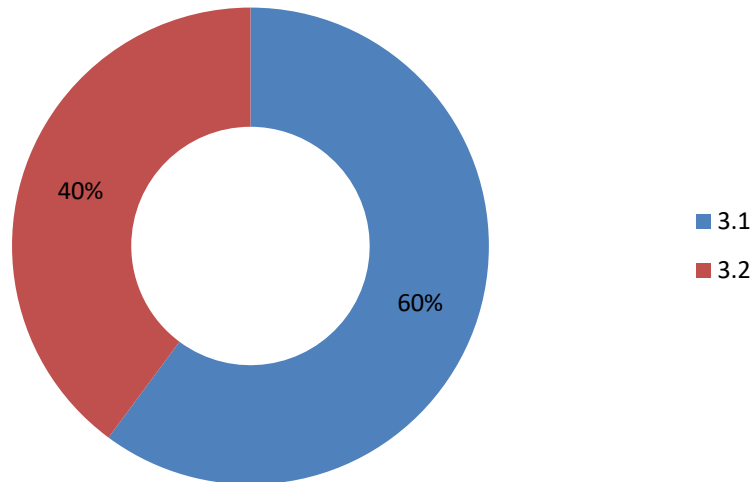
Gráfica 4.2 Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 4.2 se observa que el 41% de los estudiantes eligieron en base a una orientación vocacional y en segundo lugar por referencias.

3. ¿Fue tu primera opción?

3.1 Si.

3.2 No.



Gráfica 4.3 Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 4.3 se observa que 6 de cada 10 estudiantes eligieron la carrera de Contaduría Pública como primera opción. Sería tema de investigación el porqué el 40% de los estudiantes no eligieron su primera opción y porque optaron por Contaduría.

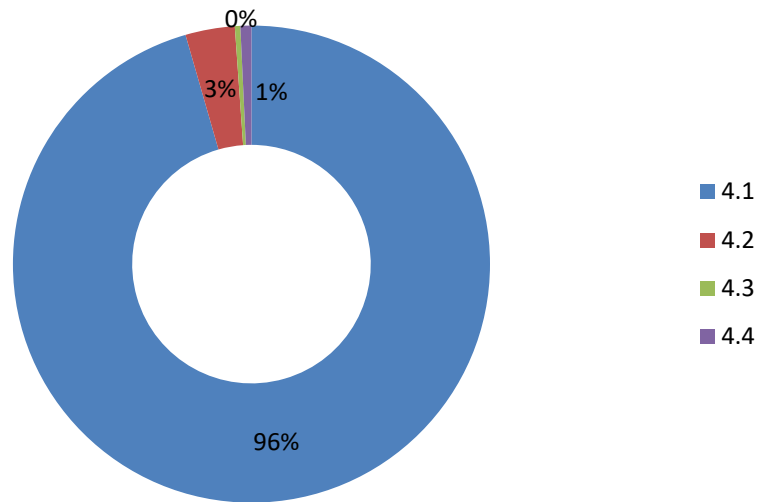
4. ¿Cuántas veces intentaste ingresar a la Carrera de Contaduría Pública?

4.1 1 vez

4.2 2 veces

4.3 3 veces

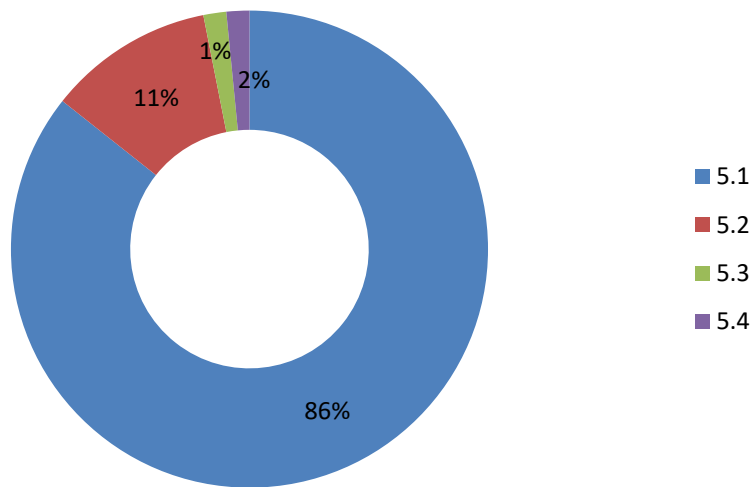
4.4 Más de 3 veces



Gráfica 4.4 Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se observa que quienes eligieron a Contaduría Pública como primera opción y aún quienes no la eligieron lograron ingresar al primer intento.

5. Consideras que un curso de inducción para Contaduría te ayudaría a tomar una mejor decisión en la elección de tu carrera
- 5.1 Si, lo considero necesario
 - 5.2 No aportaría nada
 - 5.3 Lo tomé y no me aportó nada
 - 5.4 Otro



Gráfica 4.5 Fuente: Elaboración propia

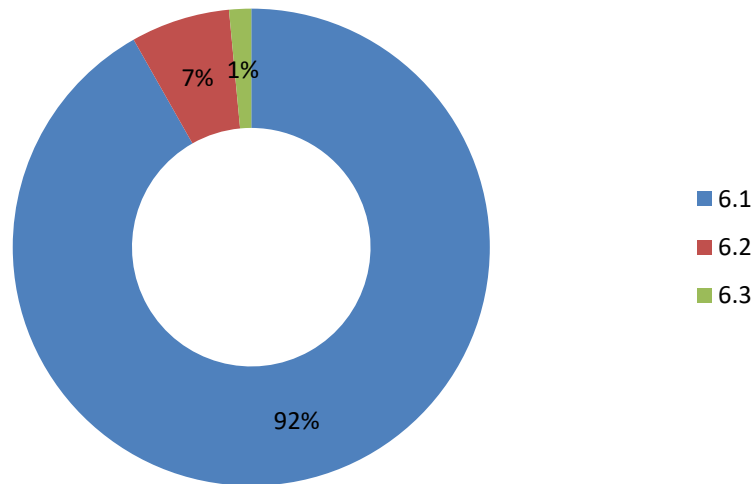
En la gráfica 4.5 se observa la inquietud de los estudiantes de recibir un curso de inducción sería de mucho apoyo para tomar una mejor decisión en la elección de su carrera.

6. Hasta el momento, ¿La carrera cumple con tus expectativas?

6.1 Si. Estoy contento con mi decisión No aportaría nada

6.2 Ya no estoy tan seguro

6.3 No es lo que yo esperaba



Gráfica 4.6 (Fuente: Elaboración propia)

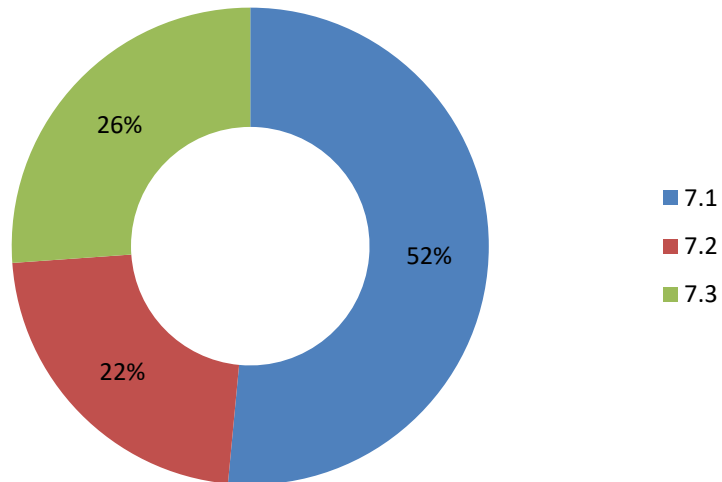
En la gráfica 4.6 se puede observar que ya se manifiesta un grupo de alumnos que puede ser susceptible de abandono escolar al no estar satisfechos con lo que cursado hasta este momento.

7. El proceso de admisión por el que pasaste para entrar a Contaduría lo consideras:

7.1 Ágil

7.2 Complejo

7.3 Es bueno pero se puede mejorar



Grafica 4.7 (Fuente: Elaboración propia)

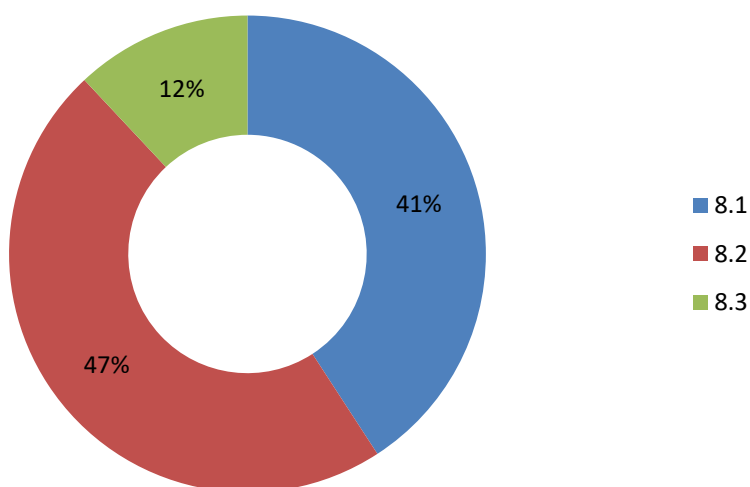
En la gráfica 4.7 se puede observar que para quienes manifestaron que el proceso de admisión es complejo y quienes manifestaron que se puede mejorar representan casi el 50% de la población lo que hace evidente necesario una innovación en el proceso de admisión.

8. Consideras que el separar los exámenes de Aptitud y por Área de Conocimiento en fechas diferentes te ayudaría a obtener una mejor puntuación

8.1 Si. Me ayudaría

8.2 Sería igual

8.3 Me complicaría



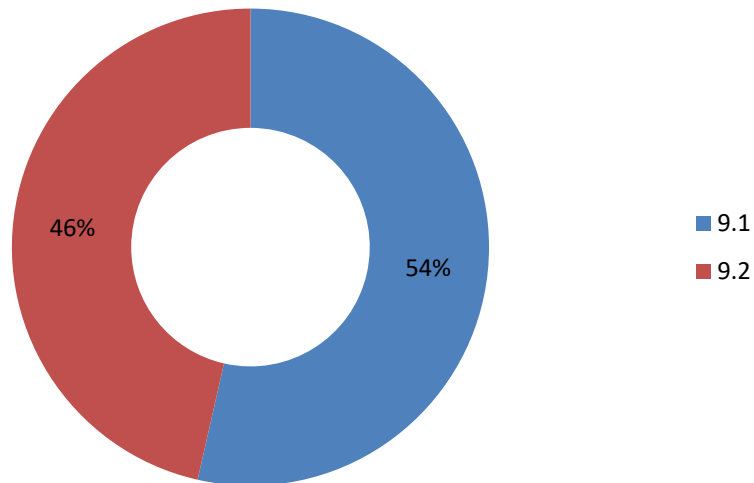
Gráfica 4.8 (Fuente: Elaboración propia)

En la gráfica 4.8 se puede observar que no se tiene una percepción clara sobre si la aplicación de los exámenes de admisión en fechas diferentes ayudaría a mejorar la puntuación de los estudiantes de nuevo ingreso.

9. ¿Tomaste el curso de preparación para el examen de admisión?

9.1 Si

9.2 No



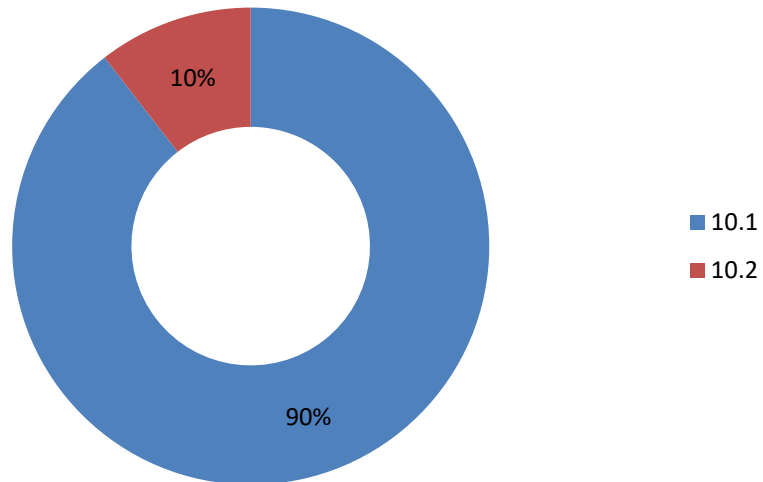
Gráfica 4.9 (Fuente: Elaboración propia)

En la gráfica 4.9 se observa que casi el 50% no tomó el curso de preparación para el examen de admisión. Lo cual demuestra que el tomar o no este curso no incidió de manera relevante para quedar aceptado

10. Si lo tomaste ¿te ayudo en el examen de admisión?

10.1 Si

10.2 No



Gráfica 4.10 (Fuente: Elaboración propia)

En la gráfica 4.10 se observa que inclusive el 10% de los que lo tomaron siente que no influyo en aprobar el examen de admisión

4.1.2 Análisis de resultados del cuestionario

Como resultado del cuestionario se puede observar que los alumnos de la Facultad de Contaduría Pública generación otoño 2016, seleccionaron su carrera en gran medida por haber recibido una orientación vocacional y por referencias. Gracias a este diagnóstico cobra fuerza en el sentido de ofrecer un curso de inducción que le descubra al alumno su potencial para estudiar o no la carrera de Contador.

Existe una gran inquietud en torno al proceso de admisión con un sentido más orientador ya que el 50% de los alumnos de la muestra manifestó que el proceso de admisión es complejo y que se puede mejorar. En este sentido se puede emprender actividades innovadoras en dicho proceso en donde la BUAP debe poner el mayor esfuerzo por lograr un proceso de admisión mucho más ágil, con más apoyo tecnológico y más cercano al aspirante.

4.1.3 Diagnóstico de áreas de oportunidad

Se observa que hay un 24% de la población de estudiantes de nuevo ingreso de otoño 2016, que no tomó una orientación vocacional y con una influencia externa variada por otro lado el 40% no ha tomado a la carrera como su primera opción, y se percibe como un ingreso seguro a la BUAP, todo esto ocasiona que al primer año de la carrera ya no estén tan convencidos de su elección.

Se realiza un flujograma con la intención de resaltar la importancia de seguir un proceso para la elección de carrera y que dará una probabilidad razonable de solucionar la elección de carrera, ver con mayor detalle la ilustración.



Diagrama 4.1Fuente: Elaboración propia

4.1.3 Comparación de los criterios de admisión en cuatro de las universidades más importantes del país

También se realizó una comparación de criterios de admisión de cuatro de las universidades más importantes a nivel nacional con respecto a los criterios de admisión (ver ilustración 4.1).

		UNIVERSIDADES			
		BUAP	POLITECNICO	UNAM	U de G
CRITERIOS DE ADMISIÓN	Requisitos	Promedio: * mínimo aprobatorio.	Promedio: 8 General	Promedio: 7 General	Promedio: 7.5 General
	Costo de examen de admisión	° \$750.00 nacionales ° 1140 dls. extranjeros	° \$275.00 nacionales ° \$555.00 extranjeros	° \$380.00 Nacionales Equivalente en dólares para extranjeros	° \$600.00 nacionales
	Convocatoria	Febrero (anual)	Marzo (anual)	Febrero/Abril (2 al año)	Febrero/Septiembre (2 al año)
	Resultados	Julio	Agosto	Abril/Junio	Mayo/Noviembre
	Exámenes	2 exámenes area de conocimiento y aptitud academica	1 examen	1 examen en dos periodos	1 examen
	Oferta Educativa	84 Licenciaturas	59 Licenciaturas	113 Licenciaturas	119 Licenciaturas
	Sedes de Examen	Cd. de Puebla y 16 municipios dentro del Estado	Cd. de México	Cd. de México Baja California Guanajuato Yucatán Michoacán Queretaro Tabasco	Cd. de Guadalajara
	Inicio de Curso 2015	10 de Agosto	° 03 de Agosto para No Escolarizada y Mixta ° 31 de Agosto para Escolarizada	Agosto	Agosto/Febrero
			Fuente: www.buap.mx		
			www.admision.ipn.mx		
			www.dgae.unam.mx		
			www.escolar.udg.mx		

Ilustración 4.1 (Elaboración Propia)

En la ilustración 4.1 se puede observar que en ninguna de las cuatro universidades tiene considerado un curso de inducción que permita a los aspirantes conocer su potencial y aptitud mismos que le permiten tomar una mejor decisión en la elección de su carrera y para esta investigación es un dato muy importante.

4.1.4 Entrevista al Director de la Facultad de Contaduría Pública de BUAP

Sobre la implementación de un curso de inducción para el proceso de admisión a la FCP.

1. ¿Considera que el establecer un curso de inducción a los aspirantes reduciría el impacto en la deserción?

Si. Todas la Unidades Académicas deben fortalecer la difusión de su perfil de ingreso.

2. ¿Qué elementos debe integrar el curso de inducción?

La bienvenida a la Facultad, la misión de los directivos y a su vez la misión del estudiante en donde entiendan que deben construir el conocimiento en y para ello requieren habilidades y actitudes para aplicar el conocimiento e inculcar la investigación, además de la identidad con la Institución y con la Facultad.

3. ¿Qué características debe tener un aspirante para la carrera de Contaduría Pública?

Es el perfil de ingreso, el interés de construir conocimientos en el área de los negocios, den la administración, capacidades de dirección, liderazgo, recopilación, registro y análisis e interpretación de datos.

4. ¿Qué fortalezas encuentra en el actual proceso de admisión?

El examen es muy estudiado, se tiene que partir de que es un examen masivo que no permite hacer una selección previa, contrario a las carreras con menos demanda que permite llevar un proceso más exhaustivo. El examen es flexible y se puede particularizar en cada carrera.

5. ¿Qué innovación propone para el actual proceso de admisión de la BUAP, en particular en FCP?

Innovación de un proceso de admisión en la parte académica, se debe tener un precedente de las instituciones que aportan mejores estudiantes, y debe haber procesos en los requisitos de ingreso se puedan medir antes de que se haga el examen de admisión. El proceso académico de selección en donde el estudiante tenga la certeza de que el requisito de admisión lo está cubriendo. Darle mayor difusión a los requisitos de ingreso dentro de los cursos de preparación al examen de admisión.

Como comentario general a las respuestas del Director de la Facultad de Contaduría Pública en relación a este cuestionario se puede deducir la importancia que para él representa el establecer un curso de inducción a los aspirantes a la carrera de Contaduría Pública antes de realizar el proceso institucional de admisión.

4.2. METODOLOGÍA

La metodología de esta investigación se realizó mediante la elaboración de un marco teórico. Se obtuvo información de fuentes primarias por medio de investigación de campo con la ayuda del cuestionario y de fuentes secundarias como libros, revistas e internet.

Tabla 4.1 Plan de trabajo.

Fecha	Acción	Resultado
03/06/2016	Búsqueda de información en libros sobre el Proceso Administrativo y la Innovación en los Procesos	Se elaboraron el Capítulo I y II de la Tesis
24/06/2016	Búsqueda de información sobre el Proceso de Admisión en la BUAP	Se inició el Capítulo III de la tesis
22/07/2016	Búsqueda de información en fuentes oficiales sobre innovación y deserción escolar	Se cerró el Capítulo II de la tesis
29/07/2016	Elaboración de instrumentos que se aplicaron para obtener información de fuentes primarias	Instrumentos: cuestionario (anexo 1) y entrevista (anexo 2)
22/08/2016	Aplicación del cuestionario a estudiantes de nuevo ingreso, Otoño 2016	Se aplicó el cuestionario a 269 estudiantes de nuevo ingreso (Otoño 2016)
23/08/2016	Entrevista al Director de la	Se obtuvo el

	Facultad de Contaduría Pública	comportamiento de los estudiantes para elegir la carrera de Contaduría Pública
24/08/2016	Análisis de la información obtenida	Se utilizaron gráficas de pastel para interpretar resultados
24/08/2016	Elaboración de gráficas de pastel	Se elaboraron 10 gráficas de pastel
31/08/2016	Elaboración de la propuesta de innovación en el proceso de admisión de la BUAP para la FCP	Capítulo V de la tesis y Conclusiones

Tabla4.1 Fuente: Elaboración propia

4.3 POBLACIÓN

658 alumnos de nuevo ingreso (otoño 2016).

4.4 MUESTRA

La muestra se integró por 243 estudiantes, número determinado por la fórmula para el cálculo de la muestra, pero como se comentó con anterioridad se aplicaron 269 cuestionarios.

4.5 INSTRUMENTO.

El instrumento utilizado para la obtención de información de campo fue:

1. Cuestionario 1 aplicado a 269 estudiantes de nuevo ingreso a la Licenciatura en Contaduría Pública (Anexo 1).
2. Entrevista aplicada al Director de la Facultad de Contaduría Pública (Anexo 2).

El instrumento 1 fue elaborado quedando integrado por 10 ítems.

El instrumento 2 fue elaborado quedando integrado por 5 ítems.

4.6 ESTADO DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis enunciada como: Si los aspirantes a ingresar a la FCP de la BUAP son capaces de identificar sus capacidades, habilidades, fortalezas y características particulares, a través de un proceso de admisión innovador, con acercamiento a los aspirantes, ellos serán capaces de identificarse con el perfil de la carrera que realmente represente su verdadera vocación y se evitará la deserción en el primer año de ingreso.

La hipótesis se prueba parcialmente debido a que la propuesta de innovación el Proceso de Admisión e implementación del curso de inducción en la FCP apoyada en los resultados del cuestionario y la entrevista, hace notar la necesidad de implementar el curso de inducción pero el impacto se evalúa hasta su implementación Propuesta que se muestra en el siguiente capítulo. Por lo que los resultados quedan en calidad de resultados esperados

CAPÍTULO V HACIA UNA PROPUESTA INNOVACIÓN EN EL PROCESO DE ADMISIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO DE INDUCCIÓN EN LA FCP

Gracias a la revisión de literatura en materia de innovación aplicada a los procesos y a la revisión efectuada al esquema actual de admisión de la BUAP adicionado con el análisis llevado a cabo en el cuestionario realizado a los alumnos de primer año de la FCP generación Otoño 2016, se elabora la siguiente propuesta misma que pretender contar con un proceso de admisión innovador que incluya un curso de inducción que permita a los aspirantes conocer su verdadera vocación para estudiar la carrera de Contador Público y Auditor.

En el presente año (2016), en la BUAP se impartió por primera vez el Curso de Inducción para el Proceso de Admisión, dirigido a aspirantes del Área de Ciencias de la Salud, misma que se propone para la Facultad de Contaduría Pública y en el que se evaluaron aspectos específicos del perfil deseable de estos programas educativos. De esta manera garantiza que quienes ingresen a esos programas educativos cumplan con el perfil deseable, pues continuarán con las siguientes etapas de la convocatoria aquéllos que durante el curso cumplan con los criterios establecidos en la carrera de su elección.

5.1 PROCESO DE ADMISIÓN INNOVADOR PROPUESTO PARA LA FCP

El proceso de admisión propuesto para los alumnos de la FCP se puede visualizar en el siguiente flujograma:

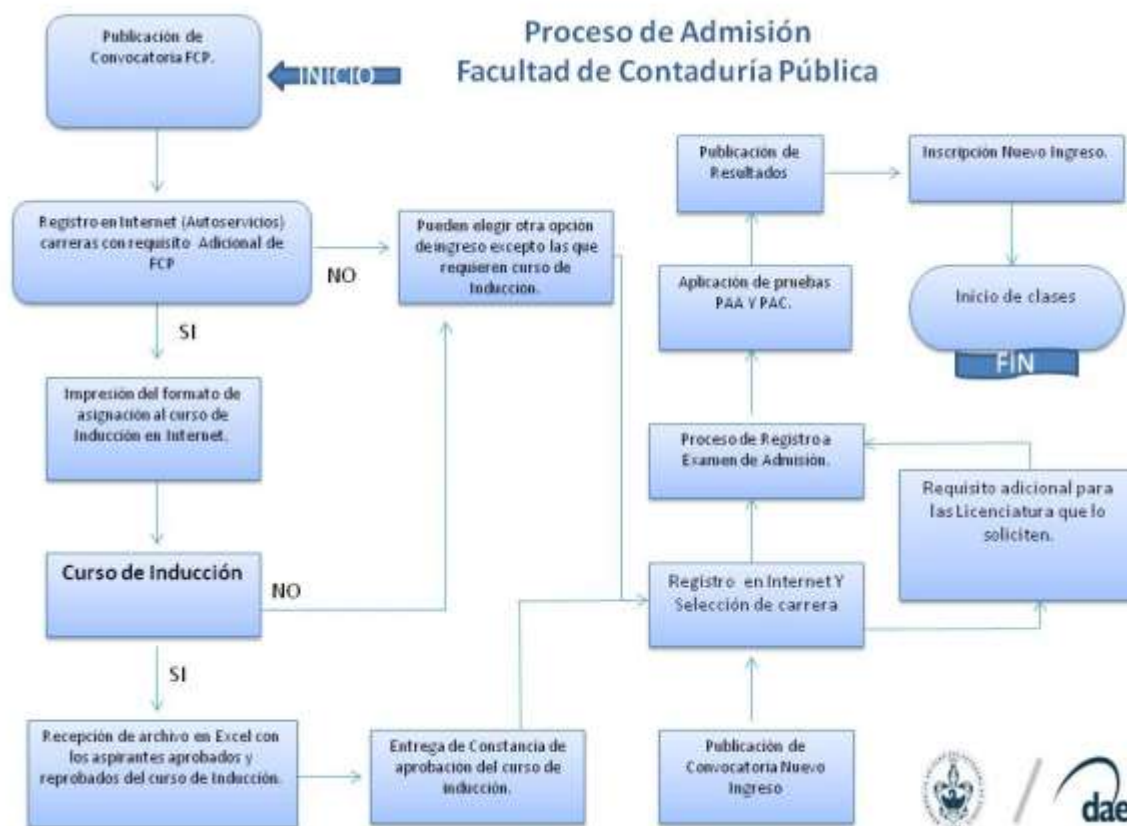


Ilustración 5.1 Fuente: (DAE, 2015)

Del flujograma propuesto podemos distinguir las siguientes fases de mayor relevancia:

Publicación de convocatoria de admisión:

Incluir en la convocatoria de admisión de la BUAP, además de los requisitos institucionales, lo relativo al curso de inducción para la FCP.

Registro en línea y revisión de documentos al curso de inducción:

En esta fase el aspirante debe realizar dos pasos:

- 1) Realizar el registro en línea de la carrera de Contador Público y Auditor y para el curso de inducción.
- 2) Entregar los documentos que señale la convocatoria de la BUAP

Curso de Inducción:

En esta fase se propone realizar el curso de inducción, mismo definiéndose el tiempo necesario para su aplicación y evaluación, es en esta fase donde el aspirante a la FCP, debe conocer si cuenta con la vocación para el estudio de dicha carrera

Entrega de constancias de acreditación al curso de inducción:

Una vez finalizado el curso, la FCP, evalúa el desempeño de los aspirantes durante el mismo y emite en caso de que el aspirante sea apto para estudiar la carrera una constancia de acreditación al curso de inducción que le permite al aspirante continuar con el proceso de admisión institucional.

Registro al Proceso Institucional de Admisión a la BUAP:

Con la Constancia que acredita que el aspirante es apto para estudiar la carrera de Contador Público, adicionado con los demás requisitos que señale la convocatoria general de la BUAP, podrá realizar el proceso de admisión a la BUAP.

Aplicación de la prueba de aptitud académica y la prueba por área de conocimiento:

Esta fase del proceso de admisión consiste en que el aspirante aplique la prueba de aptitud académica y la prueba por área de conocimiento, ambas son pruebas institucionales y estrictamente obligatorias ya que de no presentar alguna de ellas se pierde el derecho por concursar a un lugar en la universidad, en este caso a la FCP.

Publicación de resultados:

En este apartado la BUAP publica los resultados de los exámenes de admisión quedando aceptados aquellos aspirantes que tienen los puntajes mayores y su ubicación les permite estar dentro de los cupos establecidos por las unidades académicas.

Inscripción nuevo ingreso:

Quienes aparezcan en la publicación de resultados como aspirantes aceptados, realizarán el trámite de inscripción, cumpliendo para tal efecto los requisitos señalados en la convocatoria de admisión institucional.

5.2 DEL CURSO DE INDUCCIÓN:

Al complementar las pruebas de Aptitud Académica y por Área de Conocimiento, el Curso de Inducción para el Proceso de Admisión 2016 hace de la selección una tarea más precisa y sensible, pues se revisarán aspectos fundamentales para el desarrollo profesional de los expertos en el área, como la actitud humanista, habilidades para la investigación y el don de servicio, entre otros, además de aptitudes académicas y conocimientos del área.

Este instrumento debe ser elaborado por especialistas no solo de la carrera sino en cuestiones pedagógicas para ayudar con mayor precisión a los aspirantes a la carrera de Contaduría Pública a conocer su verdadera vocación.

Para acreditarlo, es necesario asistir a sesiones sabatinas programadas, las cuales se realizarán en las instalaciones de la FCP, pero sobre todo cumplir con los requisitos particulares del perfil de ingreso que sea establecido por la propia facultad, previamente aprobado por el Consejo de Unidad Académica.

En caso de que el aspirante no cumpla con el perfil aceptable en carrera podrá continuar en el Proceso de Admisión en cualquier otro programa del resto de la oferta educativa de la Institución, con esto se logra que no pierda la oportunidad de ingresar a otra opción por estar ocupado en el curso de inducción para la FCP.

Como se puede inferir de la gráfica 4.6 donde se les preguntó: *Hasta el momento, ¿La carrera cumple con tus expectativas?*, el 8% manifestó que no cumple con sus expectativas o en su defecto que ya no están seguros de su elección tomada, y comparando con los porcentajes de la tabla 1 se acerca al de los últimos 3 años. Exactamente el porcentaje esperado no se determina porque se debe esperar al término del periodo otoño 2016 pero al primer cuatrimestre ya se tiene una deserción del 4.96% sumada al 8% según la muestra se tendrá un 12.96% y obteniendo el promedio de los últimos 5 años (2010 a 2015) es de 12.56%.

Estos datos confirman una tendencia en las últimas generaciones que han ingresado a la FCP por lo que se pueden hacer las conclusiones presentadas en el siguiente capítulo.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el trabajo de investigación haciendo la recopilación de información se llega a las siguientes conclusiones:

El proceso administrativo, es conceptualizado e integrado en cuatro o más etapas, pero todos los autores coinciden y respetan las cuatro básicas (planeación, organización, dirección y control), pasando por la evolución del pensamiento administrativo, hasta llegar a los conceptos que se usan hoy en día. Lo que ha evolucionado es en subdividir estas mismas etapas y la dinámica, tanto de implementación como la de seguimiento del proceso, haciéndolo muy específico dependiendo del área de aplicación, señalando que no debe ser rígido, debe ser adaptable y estar listo ante los cambios turbulentos del entorno. Debe ser tan adaptable que sea capaz de asimilar los avances vertiginosos de las tecnologías de la información y la comunicación. Y tan flexible como para poder tomar el rumbo adecuado que garantice y justifique la existencia de la organización. Para lograr esta flexibilidad ya no basta mejorar los procesos sino generar procesos innovadores o lo que es lo mismo, la innovación en los procesos está implícita en todas sus etapas con todos los riesgos que implica y a la velocidad que exija el ambiente para propiciar un escenario en donde la toma de decisiones y la solución de conflictos sea clara. En el caso de las universidades que realizan sus procesos de admisión tomando como base el proceso administrativo tradicional, tal vez no de manera sistematizada pero si observado las etapas mínimas del proceso administrativo, se observa como un potencial el poder establecer formalmente dicho proceso pero además la necesidad de innovar sus procesos al grado que les permitan tomar mejores decisiones.

Hoy en día la competencia se da en prácticamente todos los ámbitos y las universidades no son la excepción, bajo esta visión las universidades tienen que innovar constantemente sus procesos. La automatización, la confiabilidad y el control influyen positivamente en el proceso y éste a su vez afecta de manera positiva a la innovación de los productos, procesos administrativos y sistemas de gestión. En la actualidad la innovación se encuentra en prácticamente todos los procesos administrativos, la pregunta constante es saber si la innovación realmente tiene un impacto positivo en el proceso o en el resultado, sin embargo si se adopta una innovación de acuerdo a lo presentado, sin duda repercutirá en algo positivo.

Se propone que las universidades trabajen con su proceso de admisión sustentada en un proceso administrativo adicionado con la innovación para ser más eficientes y de esta manera contar con mejoras en serie.

El proceso de admisión que actualmente realiza la BUAP, está basado en el proceso administrativo por lo cual podemos decir que se trata de un proceso eficiente, sin embargo se puede mejorar incluyendo el curso de inducción para las carreras de mayor demanda, Contaduría Pública entre ellas e implementado la innovación en los procesos como parte de la mejora continua.

El abandono escolar es un tema de preocupación para las universidades públicas, quienes han implementado diversas estrategias para su disminución y para el caso que nos ocupa podemos concluir que parte relevante del curso de inducción para el proceso de admisión de la BUAP es la orientación vocacional.

La orientación vocacional destaca las características personales de los estudiantes por lo que si logramos reunir estas características al curso de inducción podremos concluir que puede traducirse en una reducción del abandono escolar de los estudiantes durante su primer año de estudios en la FCP.

Elevar el porcentaje de estudiantes que concluyan su nivel superior es una tarea titánica, el abandono escolar en nuestro país es demasiado alto, son varias las circunstancias por las cuales los estudiantes no logran concluir sus estudios desde los económicos, políticos, sociales por obligarlos a estudiar una carrera por tradición familiar y por una mala orientación vocacional entre otros.

El abandono escolar es un problema nacional que afecta a todas las universidades, la FCP no es ajena a ello ya que año con año se muestra una deserción muy fuerte en el primer año de estudios.

Esta investigación se realizó con el fin de realizar una descripción general del proceso administrativo, mismo que permite comprender con mayor precisión el desarrollo del proceso de admisión de la BUAP en sus diferentes etapas, adicionalmente se incluye la descripción de innovación, y su repercusión en los procesos, así como la incorporación de la innovación tanto en el proceso de admisión de la BUAP, como en la implementación de un curso de inducción a la carrera de Contador Público y Auditor que permita que los aspirantes estén mucho más convencidos de estudiar dicha carrera.

Adicionalmente incluye un análisis cuantitativo basado en encuestas realizadas a una muestra de alumnos de primer año, que nos permite identificar los elementos que tomaron en cuenta para su elección de carrera.

Derivado de lo anterior es de vital relevancia incluir en el proceso de admisión de la BUAP, la innovación en su admisión para los alumnos de la FCP que impacte tanto en el proceso, así como en la implementación de un curso de inducción que permita a los aspirantes conocer si su verdadera vocación es estudiar para Contador Público y Auditor, ya que, de ser así, indudablemente tendrá mayores posibilidades de concluir su carrera.

REFERENCIAS

- ANUIES. (2009). *Cobertura de la Educación Superior en México*. México DF: Selected Works.
- Berumen, S. A. (2008). *Cambio Tecnológico e Innovación en las Empresas*. Vicálvaro Madrid: ESIC.
- Berumen, S. A. (2014). *Valor Estratégico de la Innovación*. D.F., México: Trillas.
- DAE. (2015). *Datos Estadísticos*.
- Essentials, H. B. (2004). *Desarrollar la gestión de la creatividad y la innovación*. 54.
- Harvard Deusto Business Review y EAE Business School. (2016). Las claves de la innovación en los procesos/Retos Directivos. *Retos-directivos.eae.es/*
<http://retos-directivos.eae.es/las-claves-de-la-innovacion-de-procesos/>.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocun, J. W. (2002). *Administración un enfoque basado en competencias* (11 ed., Vol. 1). (J. R. Martínez, Ed.) Ciudad de México, Ciudad de México, México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocun, J. W. (2005). *Administración un enfoque basado en competencias* (11 ed., Vol. 1). (J. R. Martínez, Ed.) Ciudad de México, Ciudad de México, México: Cengage Learning.
- Más, L. J. (2009). INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA Y VENTAJA COMPETITIVA EN ÉPOCAS DE TURBULENCIA. *Gestión en el tercer milenio Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*.
- Muñoz, C. G. (1997). *La Población*.
<http://www.unescoetxea.org/ext/manual/html/poblacion.html>.
- OCDE y Eurostat. (2006). *Manual de Oslo*. Madrid, España: TRAGSA.
- Ochoa, A. A. (2002). *Abandono y permanencia escolar en la UAM. A una perspectiva integral del riesgo*. México: Tesis.
- Reátiga, C. A. (2006). La innovación en la administración, una relación de elementos olvidados. 93-106.
- Telesecundaria Dr. Virgilio Partida Bush (Demógrafo). (2010). *Historia II. La Explosión demográfica*. *<https://www.youtube.com/watch?v=1temwNxiF6A>*, SEP, México.

- UNED. (2010). Resumen dell manual de Oslo sobre innovación. *OTRI*, 10.
- Veiga, L. (2011). Innovación y Competitividad. *Hoy & Ayer Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 72-87.
- World Economic Forum. (2015). *10 problemas qjue enfrentan los paises a nivel mundial en 2015*. Rivera Maya.

ANEXOS

Anexo 1

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Contaduría Pública
Estudiantes de nuevo ingreso otoño 2016

La presente encuesta está orientada a encontrar las características de elección de carrera en alumnos de nuevo ingreso, generación Otoño 2016 de la Facultad de Contaduría Pública

1 ¿Haz tenido orientación vocacional?

sí

no

1 ¿Cómo seleccionaste la carrera de Contador Público?

Parente o conocido

Por referencias

Trabajo

Un amigo

Orientación vocacional

2 ¿Fue tu primera opción?

sí

no

3 ¿Cuántas veces intentaste ingresar a la carrera de Contaduría Pública?

1	2	3	+de 3
------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------

4 Consideras que un curso de inducción te ayudaría a una mejor decisión en la elección de tu carrera

Si lo considero necesario

No aportaría nada

Lo tome y no me aportio nada

Otra. Describe

5 Hasta el momento ¿la carrera cumple con tus expectativas?

☐ Si estoy contento con mi decisión

☐ ya no estoy tan seguro

☐ No es lo que yo esperaba

6 El proceso de admisión por el que pasaste para entrar a Contaduría lo consideras:

☐ Ágil

☐ Complejo

☐ Es bueno pero se puede mejorar

☐ Comentarios:

¿Considera que el separar los exámenes en fechas diferentes te ayudaría a
7 obtener una mejor puntuación?

☐ Si me ayudaría

☐ Sería igual

☐ Me complicaría

8 ¿Tomaste el curso de preparación para el examen de admisión?

si

no

9 Si lo tomaste ¿te ayudo en el examen de admisión?

☐ si

☐ no

Anexo 2

	Entrevista al Director de la Facultad de Contaduría Pública de la BUAP			
	M.A. José Francisco Tenorio Martínez			
	Sobre la implementación de un curso de inducción para el proceso de admisión			
1	Considera que el establecer un curso de inducción a los aspirantes reduciría deserción?			
2	¿Qué elementos debe integrar el curso de inducción?			
3	¿Qué características debe tener un aspirante para la carrera de Contaduría Pública?			
4	¿Qué fortalezas encuentra en el actual proceso de admisión?			