



**Análisis documental y propuesta de mejora del proceso de
contratación de personal para los programas PREPA PRO y
PREPA IN**

Para obtener el título de:

Licenciado en Administración de la Calidad y Productividad

Alumno:

Edgar Orlando Maya Ávila

Director:

Lari Arthur Viianto

Codirector:

Dr. José Antonio Carrillo Viramontes

Sinodal:

Dr. Alejandro Tatsuo Moreno Okuno

Contenido

1- INTRODUCCIÓN

Los procesos de selección y contratación de personal son de importancia total para todas las empresas, organizaciones e instituciones en general, pero son de especial importancia en las instituciones educativas, puesto que el talento, capacidades y habilidades de su personal son el pilar básico del proceso formativo, en especial cuando consideramos el personal académico.

El presente informe de proyecto documentará de manera sistemática y a detalle, el proceso de contratación del personal para coordinar, dar apoyo técnico, apoyo administrativo y principalmente asesoría académica en los subsistemas educativos PREPA PRO y PREPA IN, adscritos a la Dirección para la Atención y Operación de Instituciones de Educación Media Superior. Estos programas están dirigidos a quienes soliciten poder terminar su educación de nivel medio superior, y que no la puedan realizar de forma escolarizada en un subsistema tradicional, y se ofrecen en modalidades a distancia (Prepa In) o semi-presencial (Prepa Pro). Su objetivo es poder disminuir el rezago educacional en el Estado de Guanajuato, permitiendo a los usuarios culminar los niveles exigidos como educación obligatoria, lo cual tiene una fuerte incidencia social, con impacto en la empleabilidad, y por lo tanto en el desempleo, subempleo e informalidad, así como en la productividad, nivel salarial, mencionando solo algunas de las ventajas que existen derivadas de la educación. Debida a esta naturaleza de los proyectos tratados, el personal a cargo de los proyectos, especialmente los que ofrecen asesoría académica, son el elemento total que posibilita el funcionamiento correcto y el éxito de los programas. Estos programas han permitido que 10,664 estudiantes prosigan con sus estudios (Prepa Pro con 8995 inscritos desde el 2022, Prepa In con 1679 inscritos desde el 2024) de los cuales ya 3459 han conseguido certificar sus estudios de nivel medio superior (2459 en Prepa Pro y 1000 en Prepa In).

En la actualidad la contratación de personal para estos dos subsistemas se lleva de forma empírica, es decir, no se cuenta con un manual del proceso a seguir además que los mismos responsables y por lo tanto los procesos empíricos han sufrido varios cambios, lo que entorpece la contratación de dicho personal y eso afecta a la impartición de asesorías académicas, necesarias para el funcionamiento del programa y así disminuir el rezago educativo que se vive en el Estado de Guanajuato.

Dada esta problemática en los procesos de selección y contratación, se realiza un análisis documental de los mismos, para diagnosticar la situación, detectar los causales principales de los problemas identificados, y generar una propuesta de solución, que incluye un manual de procesos, así como cambios en las convocatorias, con el objeto de eliminar de manera efectiva los problemas observados.

2- DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

En la administración del Gobierno del Estado de Guanajuato, y dentro de la Secretaría de Educación de Guanajuato se encuentra la Dirección General de Educación Media Superior, y dentro de esta a su vez, la Dirección para la Atención y Operación de Instituciones de Educación Media Superior, en lo subsecuente (DAOIEMS). Esta institución, como su nombre lo dice, se encarga de brindar atención a los subsistemas y programas adscritos a ésta, tales son Bachilleratos Bivalentes Militarizados, Bachilleratos Bivalentes de Talentos, Prepa Abierta, Prepa In, Prepa Pro y próximamente Bachillerato Integral de Guanajuato. Estos subsistemas tienen presencia en varios municipios del Estado, y en la capital se cuenta con la sede (DAOIEMS) ubicada en Plaza Hidalgo 1, Zona Centro.

En otras palabras, la DAOIEMS vigila que todos los subsistemas y programas adscritos a esta, se aseguren de que, tanto los recursos como los planes de estudio, se ejecuten de manera íntegra para el beneficio de sus estudiantes, siempre observando la normativa vigente e implementando mejoras en esta, dar seguimiento y coordinación a los esfuerzos y presupuestos que se ejecutan para el beneficio de los alumnos inscritos en los subsistemas que se mencionaron anteriormente, siendo esta garante del correcto manejo de recursos tanto materiales, económicos y humanos.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección para la Atención y Operación de Instituciones de Educación Media Superior, para la prestación de los servicios educativos de Educación Media Superior, a través de los subsistemas adscritos, satisface los requisitos de los estudiantes y las partes interesadas que reciben sus servicios con base en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

MISIÓN

Formar por medio de los subsistemas adscritos, profesionales de nivel medio superior, a través de programas educativos pertinentes y de calidad que satisfagan

las necesidades de los sectores productivo y social, para fomentar el desarrollo social y económico de la región, del estado y del país.

VISIÓN

Que los subsistemas adscritos sean reconocidos a nivel nacional por sus egresados de alto desempeño laboral o de estudios superiores, formados en programas educativos acreditados, con una planta docente con perfil idóneo, así como una estrecha vinculación con el sector productivo e instituciones de educación superior.

A continuación, se presenta el organigrama al que pertenece de manera directa la DAOIEMS, resaltando en azul las partes que participan de manera directa en los proyectos de Prepa Pro y Prepa In (Figura 1).

ORGANIGRAMA

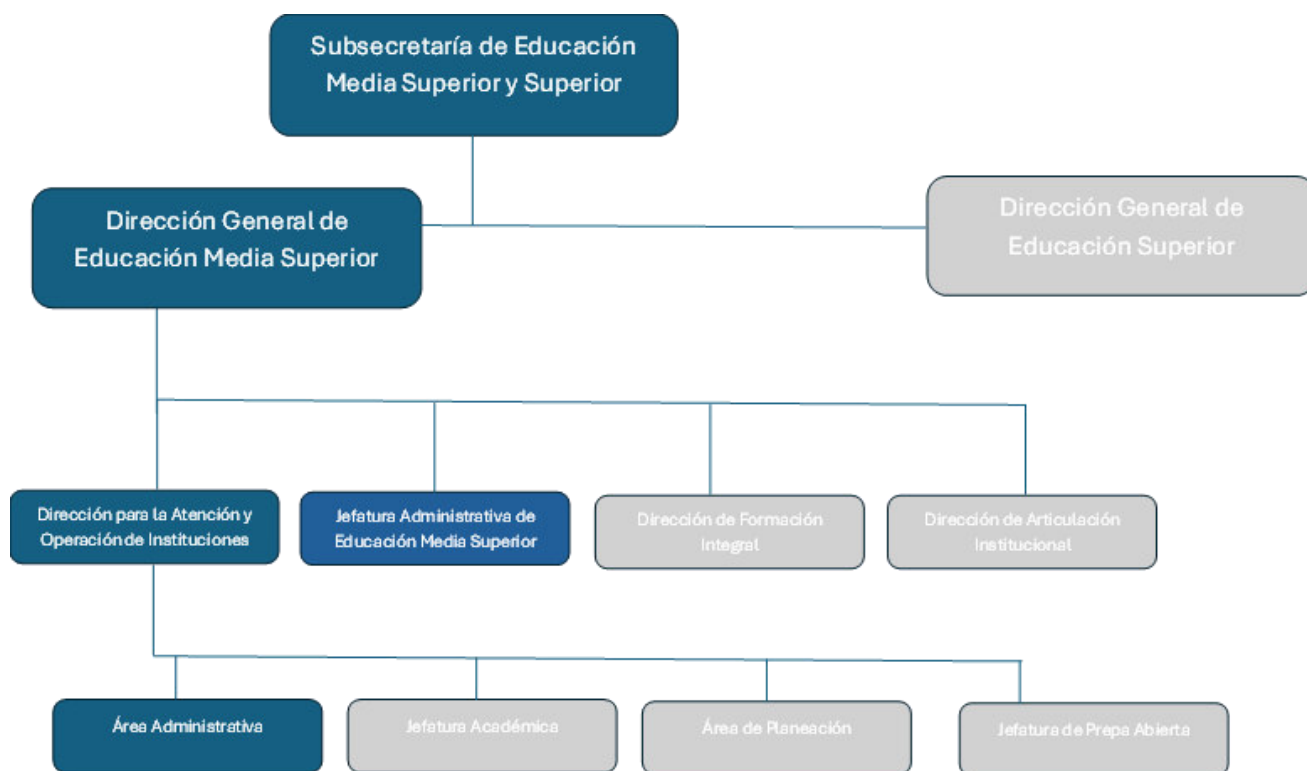


Figura 1: Organigrama al que pertenece la DAOIEMS. Elaboración propia.

3- DETECCIÓN DE NECESIDADES INSTITUCIONALES U ORGANIZACIONALES Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la DAOIEMS, y específicamente el área administrativa de la misma, una de las responsabilidades es la de realizar las actividades requeridas para el reclutamiento y selección de personal que atenderá al alumnado inscrito en cualquiera de los subsistemas que dependen de esta Dirección.

Desafortunadamente no se cuenta en la actualidad con un manual de procesos que indiquen el flujo de actividades que se deben realizar para la contratación de personal que cubra las vacantes disponibles en los subsistemas de la DAOIEMS.

Debido a las deficiencias en los procesos establecidos de manera empírica, el principal problema detectado es la tardanza en la contratación y en los procesos de pago por los servicios devengados de los prestadores, lo cual genera molestias y quejas de estos, además que, si existiera alguna renuncia, esto conlleva a retrabajos en todos los niveles involucrados. Igualmente, estas deficiencias impactan también en el alumnado y en su proceso de formación, ya sea por la tardanza en cubrir las vacantes de asesores, las posibles renunciaciones, o el impacto indirecto del malestar generado en los asesores, que tendrá obviamente impacto en su productividad.

Tal como lo marca la ^[1]Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato, es responsabilidad de cada Dependencia elaborar y difundir los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público.

^[1] III.- Elaborar y difundir los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, necesarios para su funcionamiento. Estos instrumentos de apoyo contendrán información sobre los procedimientos administrativos que se establezcan para facilitar la prestación del servicio. Los manuales de organización deberán publicarse en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, y los de procedimientos y de servicios al público deberán estar disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, en medios electrónicos institucionales.

Por lo que el objeto de este proyecto igualmente incide positivamente en el cumplimiento de las responsabilidades legales de la organización.

Del análisis documental realizado, se desprende que, del total de aspirantes para cubrir las vacantes, un **85%** presentan problemas documentales (Grafico 1), que han generado casos de rechazo ex-post del candidato, lo que implica tener que realizar un nuevo proceso de selección y contratación, y casos de retrasos en la impartición de asesorías, con el impacto negativo sobre el funcionamiento del programa, así como retrasos en los pagos por los servicios prestados.

En este reporte nos enfocaremos en el flujo de actividades y la propuesta de mejora realizada para la contratación del personal que atiende los subsistemas de Prepa

Pro y Prepa In únicamente, debido a que por ser personal de honorarios que proporcionan servicios profesionales, se consideran proveedores de Gobierno del Estado, a diferencia de los programas escolarizados que tienen personal contratado de base y de honorarios asimilables a salarios.

Cualquier mejora en estos programas puede ser extensibles al Bachillerato Integral de Guanajuato, debido a que su funcionamiento y modalidad serán similares.

Tal como lo menciona la visión de la Dirección, se está buscando poder contar con docentes que cumplan con las necesidades educativas actuales, que puedan adaptarse a los constantes cambios en las formas de enseñanza, el uso de tecnología, y las cambiantes necesidades de los estudiantes. Además de esto, el personal de apoyo debe ser capaz de superar las exigencias que la búsqueda de éste personal docente demanda, por lo tanto la búsqueda de estos perfiles se realiza a conciencia de poder cubrir las vacantes disponibles de la manera adecuada.

La Dirección para la Atención y Operación de Instituciones de Educación Media Superior, se encuentra certificada y a la vez todos los subsistemas adscritos a ésta, bajo el sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015 obtenido el 07 de enero de 2025, emitido por la entidad certificadora SPG Certificación.

4. Marco de referencia definiendo las bases conceptuales y bibliográficas acorde a la temática del trabajo de titulación

En general para cualquier empresa u organización el capital humano, en la forma de sus trabajadores, es esencial para su correcto funcionamiento y conseguir alcanzar las metas fijadas para la misma (Amador, 2016) (Chiavenato, 2011). En el sector educativo, la relevancia del factor humano es incluso más relevante (Medrano, 2024), como el elemento principal para la consecución del objetivo marcado, el aprendizaje de los alumnos.

Las deficiencias observadas en el proceso de selección y contratación de los programas Prepa Pro y Prepa In, tienen una incidencia importante en la cobertura de las vacantes, pudiendo estas requerir incluso de un reproceso o quedar sin cubrir. Además de las posibles incidencias que estos inconvenientes puedan tener sobre la productividad del personal (Utami y Vioretza, 2021).

Observada la existencia de esta problemática se procede con un análisis documental para constatar el impacto y alcance de esta, siendo el análisis documental uno de los instrumentos principales para la sistematización de la

información disponible en la organización, para coadyuvar a los procesos estratégicos de la misma, principalmente la toma de decisiones y la planeación (Marcelino, Martínez y Camacho, 2024). Es además el análisis documental uno de los elementos que permiten realizar de manera correcta el control interno (Ruiz y Bardales, 2022).

Con la información adquirida se construye un modelo del proceso empírico, utilizado en ausencia de un manual de procesos, para entender su funcionamiento.

Este modelo empírico, junto con la información recabada y sistematizada con el análisis documental se utilizan para generar una propuesta de manual de procesos para incrementar la eficiencia en los procesos de contratación (García, 2018) y generar una mejora en la operatividad y calidad de la organización.

Para este proyecto en concreto, las reglas de operación del programa Prepa Pro, se publicaron en el Diario Oficial del Estado de Guanajuato el 31 de diciembre de 2023 (ANEXO 1), bajo el acuerdo secretarial 093/2023 con la firme intención de proporcionar una alternativa para personas que por cualquier razón hayan dejado sus estudios, estos puedan continuar y terminar su educación de nivel medio superior, brindando una educación que les permita acceder a un mejor nivel principalmente educativo y por ende económico.

Las figuras que brindan el servicio a los alumnos son:

Coordinador Regional

Personal encargado de una zona del Estado de Guanajuato, cuya función principal es promocionar los programas, conformar y dar seguimiento a los grupos de estudio y coordinar los trabajos de los apoyos administrativos y apoyos técnicos de Prepa Pro.

Sus funciones son:

- 1.- Implementar las estrategias para la disminución del rezago educativo en media superior, mediante la difusión de los servicios de oferta flexible en su región.
- 2.- Coordinar y supervisar a los asesores académicos de su región.
- 3.- Proponer estrategias para la captación de matrícula y crear nuevos grupos de estudio.
- 4.- Implementar, supervisar y controlar los procesos de inscripción, solicitud de exámenes y expedición de credenciales de la región.

5.- Seleccionar, supervisar y solicitar el uso de los espacios que utilizarán como sede de aplicación de exámenes de la oferta flexible PREPA PRO y PREPA IN, de acuerdo con el instructivo correspondiente.

6.- Asesorar a personas interesadas para constituirse como Centros de Asesoría.

7.- Realizar supervisiones a Centros de Asesoría para coadyuvar al correcto funcionamiento de los mismos conforme a la normatividad.

8.- Asesorar a las personas usuarias de los servicios educativos en el uso de las tecnologías de información y comunicación para facilitar la operación de los procesos de PREPA PRO y/o PREPA IN.

9.- Las demás inherentes al servicio contratado.

Apoyo Técnico Especializado

Personal que brinda servicios académicos para el fortalecimiento de los programas PREPA PRO y PREPA IN

Sus funciones son:

1.- Apoyo para el desarrollo de material didáctico para los programas PREPA PRO y PREPA IN.

2.- Capacitación a figuras educativas involucradas en los modelos PREPA PRO y PREPA IN.

3.- Apoyo para elaborar y difundir instrumentos de evaluación para el apoyo al egreso, con base en la evaluación de planes y programas de estudio.

4.- Apoyo en el seguimiento de los indicadores educativos de los programas PREPA PRO y PREPA IN, que permitan apoyar la gestión, la toma de decisiones informadas y la rendición de cuentas.

5.- Atender y dar seguimiento a los proyectos, programas y/o actividades encomendadas por la persona servidora pública de funja como superior jerárquico inmediato a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos del área.

6.- Las demás inherentes al servicio contratado.

Apoyo Técnico

Personal que brinda servicios de promoción y difusión del programa Prepa Pro

Apoyo Administrativo

Personal que brinda servicios de inscripción y de seguimiento al programa Prepa Pro.

Asesor Académico

Personal con experiencia académica que brinda servicio de asesorías de educación del nivel medio superior en la oferta de Prepa Pro.

Actualmente se atiende a 7 Delegaciones Regionales:

- a) Delegación Regional I, con sede en Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional;
- b) Delegación Regional II, con sede en San Luis de la Paz;
- c) Delegación Regional III con sede en León;
- d) Delegación Regional IV con sede en Irapuato
- e) Delegación Regional V con sede en Guanajuato
- f) Delegación Regional VI con sede en Celaya
- g) Delegación Regional VII con sede en Acámbaro

Objetivo General del Programa

“Artículo 4. El programa tiene por objetivo general fortalecer la cobertura educativa en el nivel medio superior a través de la oferta flexible mediante la implementación y operación de los programas Prepa Pro y Prepa In”

El subsistema de Prepa Pro, es una modalidad semipresencial, que surge por la necesidad de proporcionar más espacios educativos, sobre todo para aquellos alumnos que se quedaron fuera de los sistemas escolarizados tradicionales, en la selección de aspirantes que se realiza en todos los subsistemas escolarizados del Estado de Guanajuato. No obstante, cabe señalar que no está limitado a alumnos de cierta edad, ya que a la fecha han egresado personas adultas mayores de los 25 años en los dos años y medio que tiene en funcionamiento esta opción educativa.

5. Definición de las herramientas metodológicas apropiadas de acuerdo con la naturaleza del proyecto y del tema para su elaboración y presentación de resultados

La herramienta utilizada para la generación de la propuesta de mejora fue la observación directa a los documentos solicitados y el posterior registro de observaciones, ya que nos permite ver cuál es la variante que se debe atender para la mejora del proceso de contratación, y por ende se mejoren los tiempos en los que se realiza el pago por los servicios contratados a los prestadores de estos. El autor Pinto Molina (1992) enfatiza que el análisis documental implica transformar los documentos originales en representaciones que faciliten su identificación, recuperación y difusión. Esta sistematización de la información es de suma

importancia para el control interno de la organización (Ruiz y Bardales, 2022), así como para el proceso de toma de decisiones y la planeación estratégica (Marcelino, Martínez y Camacho, 2024).

Actualmente las convocatorias que se lanzaron a inicio del presente año mencionan la siguiente documentación para la selección de prestadores de servicios en los subsistemas de Prepa Pro y Prepa In (imagen 1):



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

PARA CONCURSAR SE DEBERÁN REUNIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

REQUISITOS GENERALES	DOCUMENTOS REQUERIDOS
Escolaridad: LICENCIATURA EN GENERAL.	• Título. • Cédula profesional. • Certificado total de estudios. (Se podrá presentar cualquiera de los documentos enlistados en el párrafo anterior).
Requisitos de experiencia: 1 a 3 años – en atención y seguimiento de procesos en materia de educación y/o administración pública.	• Currículum vitae con firma autógrafa (debe mencionar correo electrónico y número de teléfono)
Contar con documento oficial de identificación.	• Identificación Oficial Vigente
Otros requisitos: Contar con e-firma del SAT vigente, para emisión de CDFI para los pagos correspondientes.	Es indispensable contar con la Constancia de situación fiscal que acredite el Régimen de Honorarios Personas Físicas con actividades empresariales y profesionales.

Imagen 1: Convocatoria para concursar. Fuente secretaria de educación.

Esta documentación inicial es revisada por la Jefatura Académica de la DAOIEMS, y tiene por objeto filtrar a los candidatos de prestación de servicios, eligiendo a los idóneos para cubrir las vacantes disponibles. En esta etapa los documentos proporcionados por los candidatos son digitalizados en formato PDF y enviados a dicha jefatura por correo electrónico.

Una vez que los candidatos han sido considerados idóneos por parte de la Jefatura Académica, se hace de conocimiento a cada Coordinador Regional y al Área administrativa para la posterior revisión de la documentación adicional que consta de lo siguiente (imagen 2):

- El candidato que sea seleccionado como Apoyo Técnico Especializado deberá entregar adicionalmente la siguiente documentación: Carátula de su cuenta bancaria en la que se visualice su nombre, institución bancaria, RFC con homoclave y número de cuenta CLABE con vigencia no mayor a 2 meses; 2 referencias laborales que deberán estar en formato de SEG con firma autógrafa y selladas (en caso de que la institución que la emite cuente con sello).
- Suscribir un pagaré por el 12% del valor total del contrato sin incluir IVA, como garantía de cumplimiento de este y entregarlo en original a la firma del contrato.

Imagen 2: Documentación adicional en la convocatoria. Fuente secretaria de educación.

La documentación física es recabada por cada uno de los Coordinadores Regionales y llevada al Área Administrativa de la DAOIEMS, para su revisión.

6. Resultados

Los resultados de la revisión se muestran a continuación (Gráfico 1). En este gráfico nos daremos cuenta cual es el ítem que provoca los cuellos de botella para el proceso de pago, derivado de los porcentajes de cumplimiento en la documentación proporcionada por los sustentantes.

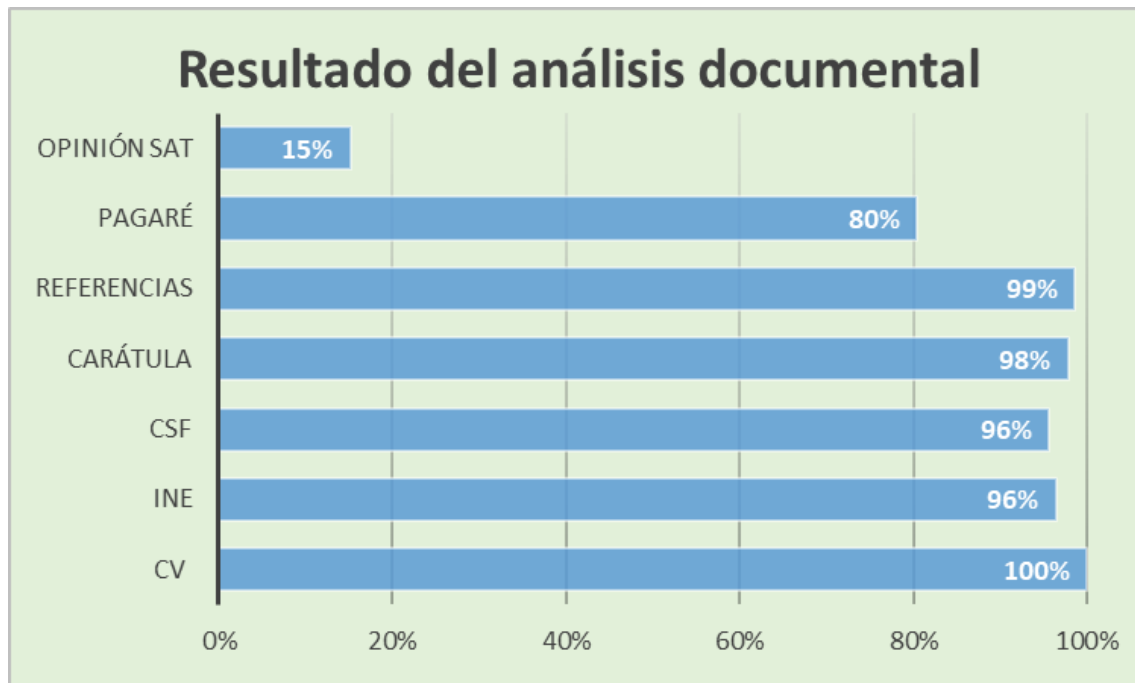


Gráfico 1: Cumplimiento de requerimientos documentales. Elaboración propia.

Como se muestra en el gráfico anterior el porcentaje de interesados que presentan su formato de cumplimiento del SAT de forma positiva es solo el 15 % de un total de 138, es decir, nos muestra claramente que el problema lo tenemos en este documento que, por diversas causas no se presenta con la calidad que se solicita.

Lo anterior se deriva de que, al no ser un requisito que se establecido en la convocatoria, para su evaluación como candidato a cubrir alguna de las vacantes ofertadas, quienes no cuentan con este documento expedido de forma positiva, se tienen que dar a la tarea de, ya sea ponerse al corriente con sus obligaciones fiscales o darse de baja de forma voluntaria, generando retrabajos en la contratación de un nuevo candidato.

Otros motivos por los cuales se genera una problemática, pero en menor medida son:

Pagaré con un 20% de errores en el llenado de éste, siendo la mayoría por la suscripción de forma incorrecta sobre todo en los datos personales de quien lo suscribe, como nombre mal escrito, dirección incompleta o no coincide con su domicilio fiscal.

Constancia de Situación Fiscal con 4% de incidencia, que mayormente se deriva de una emisión mayor a tres meses o porque en el apartado Régimen, tiene la leyenda “Sin obligaciones fiscales” debiendo ser “Personas físicas con actividades empresariales y profesionales”.

El INE también con un 4% de incidencia. El total de estas han sido por que el documento ya está vencido y no ha sido renovado.

Carátula bancaria con un 2% de no conformidades, debido a que la mayoría de estas son por haberse emitido con un tiempo mayor a tres meses.

Referencias laborales con solo un 1% de ocurrencia, en este caso solo han sido por tener campos sin llenado en estas.

Es importante mencionar que, el requisito la Opinión del cumplimiento es un documento emitido por el SAT que te permite consultar la situación del cumplimiento de tus obligaciones fiscales, de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de acuerdo a la regla 2.1.36., de la Resolución Miscelánea Fiscal (imagen 3).

Tener una Opinión de cumplimiento positiva te sirve para acceder a diversos beneficios, como contrataciones con el sector público, estímulos y subsidios, entre otros.

[2] Fundamento legal: Código Fiscal de la Federación, artículo: 32-D. Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, reglas: 2.1.24., 2.1.27., 2.1.28., 2.1.36. y 2.1.37. Anexo 1-A de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, fichas de trámite: 1/CFF “Obtén tu opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales”. 2/CFF “Aclaración a la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales”.

Imagen 3: Código Fiscal de la Federación. Artículo 32-D

La problemática observada ha tenido tres implicaciones:

La primera es que los candidatos que no cumplían con este requisito por falta de cumplimiento en sus obligaciones fiscales se pusieran al corriente con estas.

La segunda es el retraso en la dispersión del pago correspondiente por los servicios devengados, hasta que se cumpla con este requisito. Debido a que el documento de Opinión positiva del SAT es un requisito indispensable para el pago por los servicios devengados y que este se realiza de forma mensual, se le da al candidato este periodo de gracia, brindando la oportunidad a los prestadores que no la tengan, se actualicen en sus obligaciones fiscales o realicen lo necesario para obtenerla.

Y por último la declinación de los prestadores, toda vez que no cumplieron con dicho requisito.

Los pasos para la selección de los prestadores de servicios profesionales son:

Perfil: la Jefatura Académica crea el perfil que pueda solventar las necesidades de enseñanza-aprendizaje, que exige el programa de los subsistemas Prepa Pro y Prepa In.

Convocatoria: se lanza la convocatoria utilizando la tecnología de las redes sociales de la DAOIEMS, además los Coordinadores Regionales junto con sus apoyos administrativos realizan reclutamientos en campo.

Selección y evaluación: los interesados envían su postulación al correo institucional de la Jefatura Académica quienes realizan el análisis de los documentos iniciales solicitados en la convocatoria, además de realizar una evaluación de capacidades y conocimientos de estos.

Aviso: una vez que se han elegido a los candidatos idóneos, se les da aviso a ellos, así como al Coordinador Regional y al Área Administrativa para recabar la documentación complementaria.

Contratación: reunido el expediente, éste es entregado a la Jefatura Administrativa de la Dirección General de Educación Media Superior, para que el Área Jurídica de esta realice el contrato correspondiente, que posteriormente se adjunta debidamente firmado para complementar el expediente.

El proceso se describe como diagrama de flujo en la Figura 2.

DIAGRAMA DE FLUJO

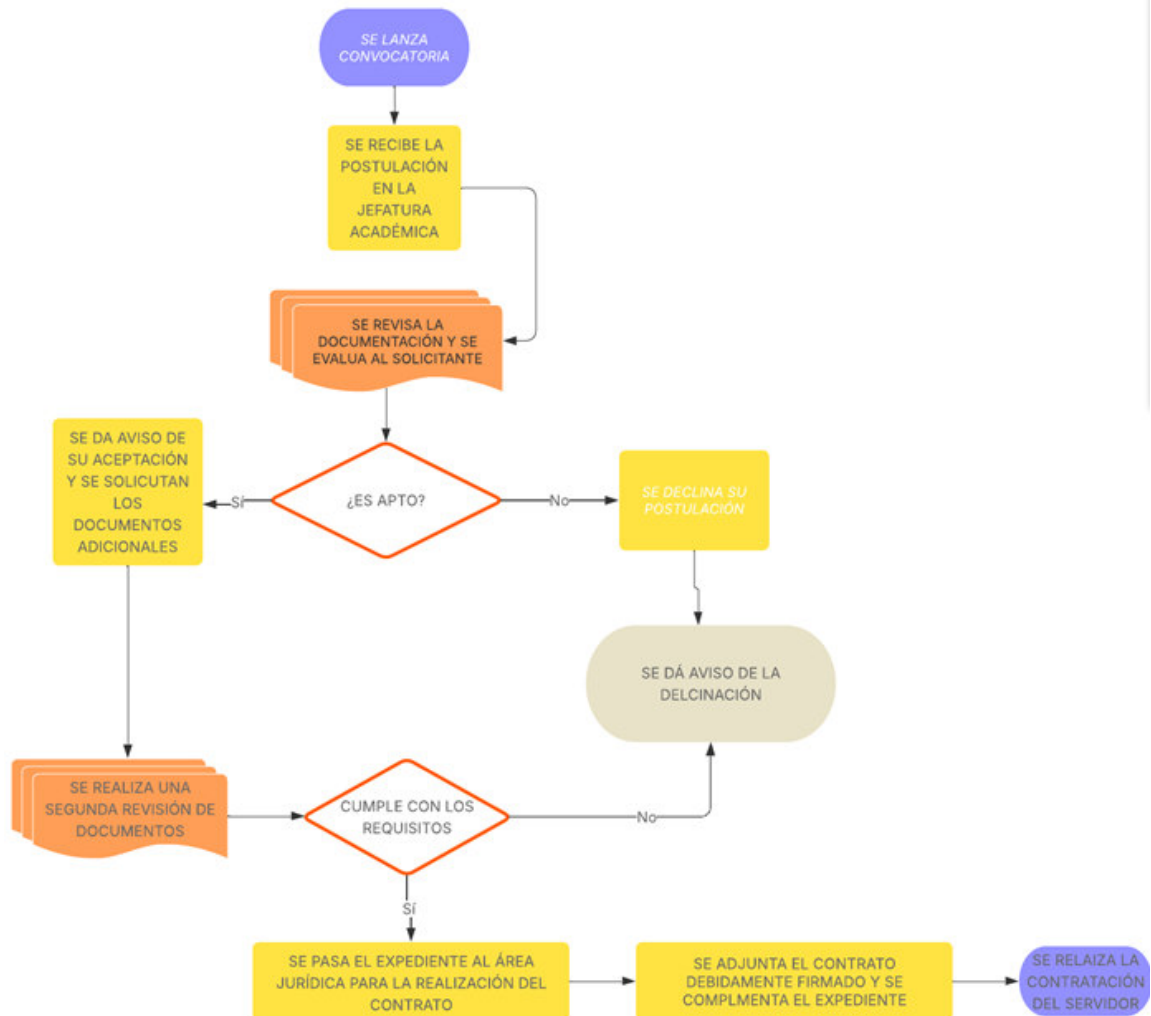


Figura 2: Diagrama de flujo del proceso de contratación empírico: Elaboración propia.

Derivado del análisis documental realizado, se ha llegado a la conclusión que debe realizarse una mejora que permita agilizar la contratación de prestadores de servicios profesionales, para garantizar que los programas educativos Prepa Pro y Prepa In se ejecuten con inmediatez, garantizando que estos lleguen a más personas que deseen continuar con su preparación académica, sin olvidar que también se mejorarían los tiempos de pago de los servicios devengados por los prestadores.

De tal manera que, se propone realizar los cambios que a continuación se mencionan:

1. Incluir en la convocatoria dentro del apartado de documentos requeridos, el requisito documental de la Opinión Positiva emitida por el SAT, con no más de un mes de expedición.
2. Realizar un manual de proceso, para la contratación de servicios profesionales, que sirva de guía para futuras contrataciones.

En dicho manual se realizaría un cambio en las funciones de los Coordinadores regionales, en el que ellos revisen la documentación de los prospectos antes de que estos envíen su postulación a la Jefatura Académica, para asegurarse que todos los requisitos sean cumplidos, y aunque en apariencia es un paso adicional en el proceso, esto evitaría retrabajos posteriores, siendo esta una inversión de tiempo que no se traduciría en pérdida del mismo.

Con estos sencillos cambios que se proponen, se estaría mejorando el proceso de contratación de servicios profesionales para Prepa Pro y Prepa In, por lo que recomendamos que este cambio en el proceso de contratación sea implementado en la siguiente convocatoria.

Los pasos que se tendrían que seguir con la propuesta de mejora:

Perfil: la Jefatura Académica crea el perfil que pueda solventar las necesidades de enseñanza-aprendizaje, que exige el programa de los subsistemas Prepa Pro y Prepa In.

Convocatoria: se lanza la convocatoria utilizando la tecnología de las redes sociales de la DAOIEMS, además los Coordinadores Regionales junto con sus apoyos administrativos realizan reclutamientos en campo.

Selección: Los Coordinadores Regionales Revisan la documentación inicial (Título, C.V., Identificación Oficial, Constancia de Situación Fiscal y Opinión Positiva del SAT), cumplidos los requisitos, se da Vo. BO. y se envía a la Jefatura Administrativa.

Evaluación: Los Coordinadores Regionales envían la postulación al correo institucional de la Jefatura Académica quienes realizan el análisis de los documentos iniciales nuevamente, además de realizar una evaluación de capacidades y conocimientos de estos.

Aviso: una vez que se han elegido a los candidatos idóneos, se les da aviso a ellos, así como al Coordinador Regional y al Área Administrativa para recabar la documentación complementaria.

Contratación: reunido el expediente con la documentación inicial y complementaria, éste es entregado a la Jefatura Administrativa de la Dirección General de Educación Media Superior, para que el Área Jurídica de esta realice el contrato correspondiente, que posteriormente se adjunta debidamente firmado para complementar el expediente.

El proceso de la propuesta de mejora se describe como diagrama de flujo en la Figura 3.

DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTA DE MEJORA

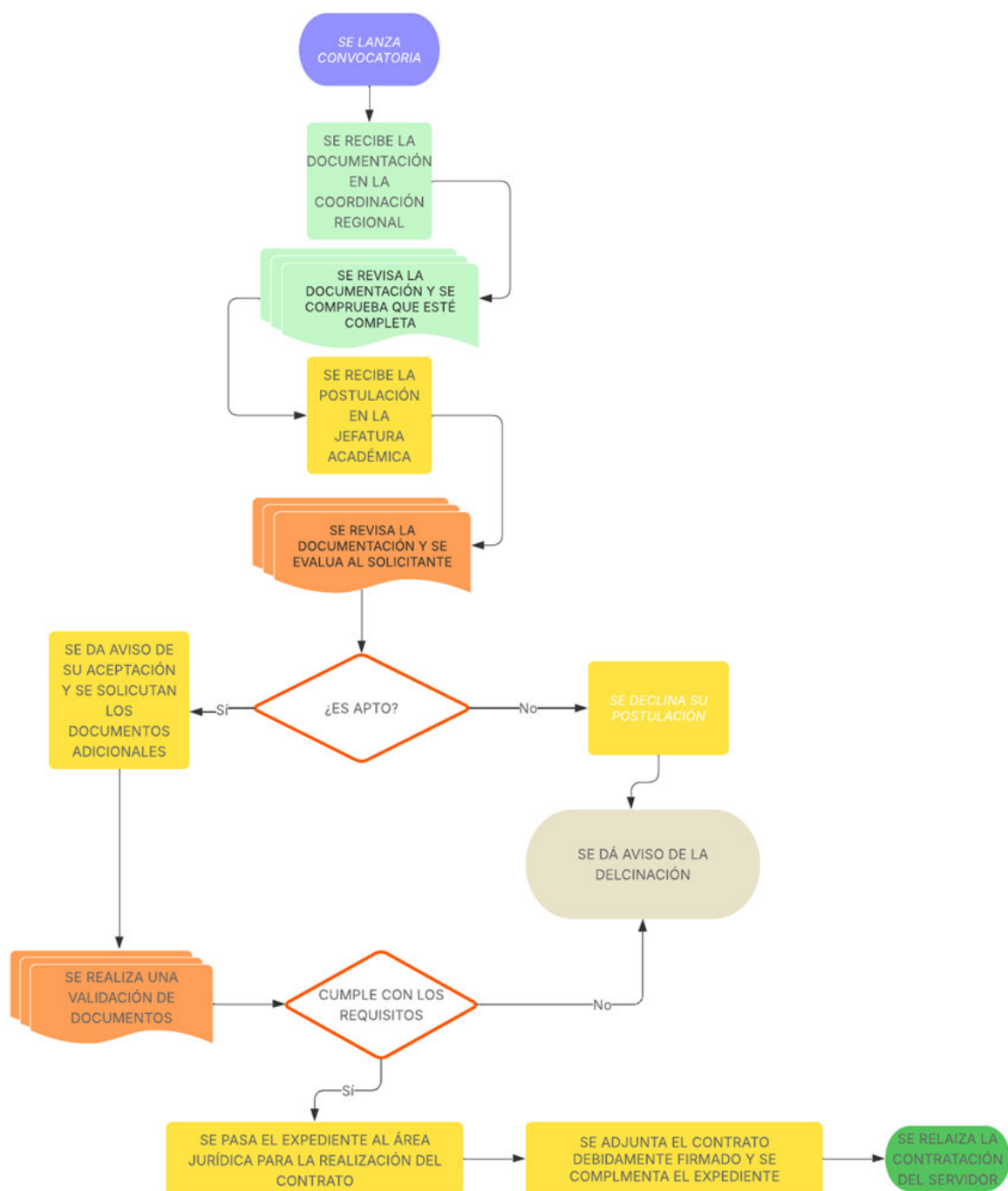


Figura 3. Diagrama de flujo de la propuesta de mejora. Elaboración propia.

Esta fase del proyecto se encuentra en el nivel de propuesta de mejora, está estructurada y planteada en base a la información recabada y pretende dar solución a la principal problemática detectada en el proceso de contratación actual, carente de un manual de procesos. Su evaluación, aprobación e implementación corresponde a autoridades superiores a quienes será elevada la propuesta para su consideración.

7. Conclusiones.

Con este proyecto se busca mejorar la eficiencia y calidad en los procesos de contratación de la institución, para incrementar el impacto positivo sobre los alumnos de los programas Prepa Pro y Prepa In. Esto está completamente en línea con el perfil de egreso de la carrera, que implica el análisis de datos para diseñar, implementar y mantener sistemas de gestión orientados a la mejora continua, con una conciencia de cuidado ambiental y responsabilidad social. Si bien no incidimos de manera directa en el cuidado ambiental, la propia naturaleza de los proyectos implica un alto impacto positivo en el rezago educacional, con un fuerte componente de responsabilidad social.

Para generar la propuesta de mejora se implementó un análisis documental, se generó el diagrama de flujo de los procesos empíricos de contratación, y se propone un manual de procesos, con un diagrama de flujo alternativo, y cambios en la convocatoria oficial.

Este proyecto incide por lo tanto en el perfil de egreso de la carrera en administración de la calidad y productividad, buscando promover una cultura de calidad y de mejora continua en el ámbito laboral, implementar herramientas de calidad que fomenten la productividad en las organizaciones, crear o mejorar los procesos existentes para poder administrar estratégicamente los recursos y procesos de la organización, tal y como indican las competencias de egreso de la carrera en Administración y Calidad de la Productividad.

La elaboración del anterior proyecto fue de utilidad para reactivar los conocimientos que adquiridos durante la formación académica en la Licenciatura de Administración de la Calidad y Productividad de la Universidad de Guanajuato, si bien en otras oportunidades de la vida laboral se han aplicado estos conocimientos, en este caso en particular se realiza con una motivación personal, llevando el proceso más allá de las funciones meramente sustantivas del puesto de trabajo. A lo largo de mi vida profesional en la que me he dedicado principalmente a desarrollar y aplicar mis conocimientos adquiridos, he comprendido que, también debe existir tiempo para mi

mismo, para el desarrollo profesional personal, y para realizar pequeños proyectos orientados a conseguir objetivos que te lleven a una realización personal, además de servir para mejorar los procesos y la eficiencia del organismo al que pertenezco, mostrando así una actitud proactiva hacia la solución de problemas.

Así mismo me he dado cuenta de que, en la dependencia en la que actualmente laboro, existen muchos procesos sin documentar, por lo que mi intención después de implementar este proyecto es continuar con otros procesos que he detectado que requieren mejoras.

Bibliografía

Amador Sotomayor, A. (2016). Administración de recursos humanos, su proceso organizacional. *Editorial universitaria UANL*.

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. *Editorial McGrawHill*.

Código Fiscal de la Federación, Diario Oficial de la Federación, 14 de agosto de 1931, Reformado el 30 de Julio del 2021. México.

García Prado, E. (2018). *Gestión de documentación de constitución y contratación de la empresa*. Paraninfo.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato, Periódico Oficial del Gobierno del Estado, 15 de diciembre del 2000, Reformado el 22 de diciembre del 2022. Guanajuato. México.

Marcelino Aranda, M., Martínez Cuevas, M. d. C., y Camacho Vera, A. D. (2024). Análisis documental, un proceso de apropiación del conocimiento. *Revista Digital Universitaria (rdu)*, 25(6).

Medrano, E. (2024). La importancia de la formación pedagógica y académica de los docentes de Educación Media Superior. *INED investigación educativa duranguense*, 15(23). 1-9.

Reglas de Operación Prepa Pro, Diario Oficial del Estado de Guanajuato el 31 de diciembre de 2023. Guanajuato. Mexico.

Ruiz Correa, S., Delgado Bardales, J. M. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 4(2). 1333-1350.

Utami, P. P. y Vioresa, N. (2021). Teacher Work Productivity in Senior High School. *International Journal of Instruction*, 14(1), 599-614.

Pinto Molina, M. (1992) El resumen documental: principios y métodos. *Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide*.