

 **Impacto Científico**

Revista arbitrada venezolana

del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago

ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Vol. 4 N° 2, Julio-Diciembre 2009, pp. 199 - 225

# Plan estratégico para la unidad de educación continua de la división de gestión empresarial del centro universitario de ciencias económicas administrativas

**Humberto Palos Delgadillo<sup>1</sup> y Celia Elvira Yañez Sánchez<sup>2</sup>**

*<sup>1</sup>Profesor Investigador del Centro Universitario de Ciencias Económico  
Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Periférico Norte No. 799.  
Núcleo Los Belenes. Edificio. "N-204" Zapopan, Jalisco, México*

*E-mail: humpalos@cucea.udg.mx.*

*<sup>2</sup>Asesora de la Universidad Virtual de Guadalajara y Auxiliar Administrativo  
Coordinadora de la Revista GESPyE del Centro Universitario de Ciencias  
Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Periférico Norte  
No. 799 Núcleo Los Belenes Edificio. "F-109" Zapopan, Jalisco, México.*

*E-mail: celiaelvira59@hotmail.com*

## Resumen

Una de las formas de dar cumplimiento a los fines institucionales de la universidad es la educación continua, la cual se integra por una serie de actos y servicios académicos que contribuyen al progreso de la planta productiva, al eficiente desempeño de las dependencias de gobierno y a un mejoramiento de las organizaciones sociales, todo ello en bien de la comunidad. En este sentido, dentro de la gestión organizacional existen diversas formas de planeación para hacer a las entidades más competitivas, como son las estrategias que proporcionan los elementos claves para alcanzar los objetivos y las metas establecidas. En consecuencia, la capacitación en las organizaciones es un proceso de formación continua que permite cubrir sus necesidades en los puestos y cargos de trabajo

por medio de la adquisición de destrezas y habilidades de sus trabajadores, situación que no se logra de forma inmediata, sino en todo un periodo de entrenamiento a mediano y largo plazo.

**Palabras clave:** Educación continua, planeación, capacitación y entrenamiento, plan estratégico.

## *Strategic Plan for the Continuing Education Unit of the Business Management Division at the University Center for Administrative Economic Sciences*

### **Abstract**

One way to comply with the institutional purposes of the university is education, which consists of a series of events and services that contribute to the academic progress of the productive plant, the efficient performance of government agencies and an improvement of social organizations, all for the good of the community. In this sense, within organizational management planning there are various ways to make organizations more competitive, such as strategies that provide key elements for achieving objectives and targets. Therefore, training in organizations is a continuing learning process that enables the organization to cover its needs in work positions and posts by helping its workers acquire skills and abilities, a situation that is not accomplished immediately but over a medium-to-long-term training period.

**Key words:** Continuing education, planning, preparation and training, strategic plan.

### **Introducción**

La investigación se realiza a partir de la problemática que enfrenta la Unidad de Educación continua de la División de Gestión Empresarial del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara para ofertar cursos y diplomados que solicitan las diferentes instancias de gobierno, la empresa privada y los organismos sociales. El estudio comprende los términos capacitación, entrenamiento y educación continua, serán empleados indistintamente.

En el se aborda, el tema de la educación continua, sus antecedentes y evolución, como el papel relevante que tiene para las organizaciones en pleno siglo XXI. Se puntualiza lo referente a las estrategias y como estas pueden ser formuladas en el campo de la educación. Se establece la relación capacitación y conocimiento en las organizaciones.

Se describe el contexto de estudio de este trabajo. Se inicia con aspectos de la Universidad de Guadalajara, para continuar con el papel del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas y la División de Gestión Empresarial. Igualmente se trata lo referente a la estructura organizacional de la Unidad de Educación Continua, sus áreas funcionales, se realiza un diagnóstico situacional y se concluye con un análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Se diseña la investigación, señalándose la problemática que dio origen al proyecto, las preguntas, objetivos y tipo de investigación.

Se propone un plan estratégico, para la Unidad objeto de este estudio, con las cuatro fases que este consta y los alcances que aborda la investigación. Se describe la problemática, las preguntas y objetivos que determinaron el alcance de la misma.

En este sentido, la Educación Continua (EC) es una necesidad imperiosa que se plantea a las Instituciones de Educación Superior (IES) para la actualización de los profesionales, ante la velocidad de los cambios en el conocimiento y en la tecnología.

La función de la Universidad ha sido el responder a las necesidades de la sociedad en su conjunto a través de la formación, docencia, investigación y extensión. Una de las formas de dar cumplimiento al fin u objetivo de la universidad es la educación continua la cual se integra de una gama amplia de actos y servicios académicos en congruencia, por un lado, con los requerimientos que demanda el proceso de modernización del país en los ámbitos social, cultural, económico y político; estos pueden ser cursos, talleres, seminarios, diplomados entre otros..

La organización de los sistemas escolarizados y el currículo para la formación profesional comenzaron a ser insuficientes para atender nuevos problemas de la práctica profesional. Las políticas internacionales, la tendencia a la globalización y el desarrollo del conocimiento han generado nuevas necesidades de actualización que deben ser atendidas oportunamente.

En este contexto, el desarrollo extraordinario de los medios de comunicación hizo posible la generación de opciones de formación y actualización con gran versatilidad y posibilidad de innovación en sus contenidos, metodologías y tecnologías. De esta forma, surgen en el lenguaje pedagógico términos distintos para la "educación continua", "continua profesional", "a distancia", "abierta", "adicional", "alternativa", "de extensión", "libre", "no tradicional", "para el trabajo", "para toda la vida", "permanente", "progresiva", "recurrente", "aprendizaje continuo", "desarrollo profesional", "entrenamiento corporativo". La asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES: 2004) ha establecido los siguientes programas:

1986 Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior: PROIDES.

1988 "Sistemas de Educación Continua en México: Reporte Final y Sugerencias".

1987 "Declaraciones y aportaciones de la ANUIES para la Modernización y la Educación".

1990 "Programa Nacional de Extensión de la Cultura y los Servicios

1994 "Creación de la Dirección de Educación Continua"

1995: "Programa Nacional de Extensión de la Cultura y los Servicios sub-programa Nacional para el Mejoramiento de la Educación Continua

1999: "Educación Superior en el siglo XXI. Líneas Estratégicas de Desarrollo"

1999: "Programa Nacional de Extensión de la Cultura y los servicios

Actividad académica organizada, dirigida a profesionistas o personas con formación práctica profesional, técnica o laboral que requieren no sólo de conocimientos teóricos o prácticos que adolecen, sino de actitudes, hábitos y aptitudes para mejorar el desempeño de su trabajo (ANUIES: 2004).

1. La EC representa una modalidad educativa flexible en sus programas, contenidos y métodos, innovada y recreada continuamente de acuerdo con las necesidades de los diversos sectores.

2. Constituye una opción para las personas que, con o sin título profesional, puedan acceder a nuevos y relevantes conocimientos para hacer frente a los procesos de innovación tecnológica y de producción para un mejor desempeño laboral.

3. Permite la actualización de conocimientos ante la velocidad del desarrollo científico y tecnológico actual.

La universidad pública, tendrá que estar abierta al cambio y a las nuevas tendencias en hacer negocios, con un espíritu emprendedor, que aproveche las oportunidades que ofrece el mercado de la capacitación y que entre en competencia con las universidades privadas.

## **Características**

La EC, presenta las siguientes características:

- Opción educativa fuera del sistema formal
- Alta calidad académica y de experiencia de expositores
- Temas de vanguardia en sus programas y contenidos
- Se imparte en tiempos intensivos
- Promueve la adquisición de competencias requeridas para el desempeño profesional y laboral
- Flexibilidad en los requisitos de ingreso
- No otorga grados académicos
- Diseño de contenidos con enfoque teórico-práctico y aplicabilidad inmediata
- Organización de servicios planificados, con base a detección de necesidades de los sectores a atender
- Promueve la generación de recursos adicionales a la institución
- Mejora la vinculación entre la sociedad y las IES
- Multimodal, impartándose en forma presencial, semipresencial y a distancia
- Utiliza diversos apoyos multimedios tales como; teleconferencias, videoconferencias, audioconferencias, cursos en línea, entre otros

## **La calidad de la educación continúa**

El movimiento actual en pro de la elevación de los niveles de calidad de la educación, propone un esfuerzo clarificador del concepto de calidad y sus implicaciones. Al respecto los autores Diez Hochleitner (1969:26) y Beeby (1970:39) señalan; La calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir, aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente, o presentan serias dificultades a la cuantificación. Estos elementos están relacionados fundamentalmente con los procesos que determinan la llamada eficacia interna del sistema o calidad de la educación.

Recientemente, y en relación con este tema, la calidad como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad, y se vincula con las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la Universidad. Sin embargo, actualmente la educación no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, investigadores) y, a los gobiernos y sus dependencias, sino también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología, esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico.

En ese proceso de búsqueda en pos de la calidad, la preocupación por la gestión de la educación ocupa un lugar destacado. Las razones son diversas. En primer lugar, en sistemas suficientemente complejos, la calidad es una realidad emergente producto no sólo de la actuación de cada uno de los elementos del sistema sino también, y muy particularmente, de sus interacciones. Por tal motivo en este tipo de entornos, una buena gestión se convierte en condición necesaria de la calidad. Dicho en otros términos, la mejora de la gestión resulta obligada si se desea conseguir la mejora de la calidad. En segundo lugar, porque en un entorno tan cambiante y dinámico como el que actualmente se presenta, el factor humano lo es prácticamente todo, se requieren personas con conocimientos que respondan a esas exigencias, y constituyan un elemento capital en el desarrollo de las organizaciones.

Por esto, se pone de manifiesto nuevas vinculaciones de extensión universitaria, donde la gestión constituye un proceso de conducción participativo y transformador para garantizar el cumplimiento de la misión institucional de la universidad y sea la educación continua un factor de costo-efectividad y costo beneficio para la sociedad en general.

Los aportes documentales enfocan tres elementos comunes:

- La diversificación; la educación continua como sistema debe ser permanente para la formación, actualización y el reentrenamiento de los profesionistas.
- Innovación; el paradigma de la educación actual, responde a la sociedad industrial que está en proceso de profunda mutación, pero que aún no da paso a la sociedad postmoderna que Alvin Toffler (1994:89), denomina la "sociedad del conocimiento". Otros autores se refieren en este sentido a la "sociedad de la información". La innovación implica un sistema de educación continua al servicio de la imaginación y de la creatividad, lo cual representa promover la transformación curricular y en los métodos de enseñanza-aprendizaje
- Demanda de mercado; la relación con el mercado de trabajo se basa en la naturaleza cambiante de los empleos, que demandan conocimientos y destrezas en constante renovación y evolución. Se requiere un sistema de educación lo suficientemente flexible para hacer frente a un mercado globalizado. El documento de UNESCO (1992: 27) sostiene, "nos encontramos en una época en que ya no se puede aplicar más la ecuación 'título=trabajo'", se espera entonces, que la educación continua produzca profesionistas competentes que no sólo puedan ser suficientes en su trabajo, sino que además sean generadores de empleo.

Esta nueva relación universidad-empresa-gobierno-sociedad, debe ser tratada bajo un nuevo paradigma la educación continua, encontrar formulas de entendimiento reciproco para beneficio de todos. Valdez (1996: 76) señala; "la brecha entre los sistemas educativos y las necesidades de las organizaciones en general, son cada vez mayores. A esto se requiere de nuevas formas de aprendizaje y educación".

Finalizando este capítulo, se insiste en la importancia de la educación continua como un instrumento de apoyo que contribuye a atender las necesidades de un mercado de trabajo que requiere de constante ca-

pacitación y que las universidades deben atender como área de oportunidad para todas las partes y desde luego para los propios interesados en su formación permanente.

En el presente capítulo se destacaron los principales aspectos de la educación continua, importante será relacionarlos con las estrategias y la capacitación en las organizaciones,

## **Las estrategias y la capacitación**

Actualmente la planeación de estrategias, se considera una actividad vital para cualquier organización, no importando la actividad que realice y la ubicación en la que se encuentre. Es una actividad compleja que requiere de la participación de un grupo interdisciplinario que tenga en claro el quehacer de la organización y la visión. Permite a los directivos evaluar, aceptar o rechazar sus procesos, especificar los objetivos y propósitos, evaluar los resultados obtenidos para lograr lo que se ha fijado, proporciona un instrumento de control, integra el uso efectivo de los recursos disponibles minimizando los costos, e intenta prever futuros fracasos y desviaciones debido a la visión anticipada de la organización.

La planeación sumada a la definición de objetivos a alcanzar y la definición de acciones a seguir para lograr las metas propuestas es un factor importante de las organizaciones, es una sencilla definición del proceso de estrategia y la capacitación como formas de crecimiento organizacional en las entidades, ya sean públicas, privadas o sociales.

## **Las estrategias**

Donnelly, Gibson, Ivancevich (1995) señalan “Las estrategias son el producto de un acto creador, innovador, lógico y aplicable, que genera un grupo de acciones coherentes de asignación de recursos y decisiones tácticas. Estas acciones van encaminadas a lograr que las organizaciones alcancen una posición competitiva ventajosa en el entorno socioeconómico donde se desenvuelven y mejoren la eficacia de la gestión”. Porter (1980), considera que producto es crear algo que en el mercado sea percibido como único, enuncia que los métodos pueden tomar muchas formas como: imagen, marca, tecnología y características particulares de



servicio al cliente. Igor Ansoff publicó en 1965 su libro: *Estrategias Corporativas*, el cual tomó gran fuerza debido a que presentaba un modelo de planeación que no fuera tan rígido como el que utilizan los modelos matemáticos y que tuviera utilidad dentro del ámbito corporativo. Este documento no contiene el término de “planeación” en su título y propone el de “dirección estratégica”.

En éste propone la metodología característica del llamado, a partir de entonces, enfoque de planeación estratégica.

Uno de los avances más importantes de la planeación estratégica, reside en la importancia que le otorga al medio ambiente o entorno organizacional, que anteriormente apenas si había sido considerado. La práctica de la planeación estratégica inicia sometiendo al entorno a un metódico estudio, con el fin de localizar en él aspectos positivos, dignos de ser tomados en cuenta, a los que se llama “oportunidades”, así como aspectos negativos que será preciso superar o evitar, a los que se conoce como ‘amenazas’. Una vez analizado los aspectos externos, se analiza el interior de la organización para buscar algunas cualidades de ésta a fin de explotarlas en el aprovechamiento de las oportunidades y evitar las amenazas. A esto le llama “fortalezas”. Y las características negativas que puedan constituir un problema para la organización, las denomina “debilidades”.

Obtenidos estos cuatro elementos, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), se hace una relación entre ellos en una especie de entrecruzamiento, por medio del cual se pueden generar estrategias maestras cuyo motor lo constituye un propósito carente de especificidad, al cual se puede aproximar pero no concretar y que se conoce como ‘misión’. De la estrategia maestra se derivan programas y proyectos con fines alcanzables y mensurables, que forman una cadena de acciones dirigidas a la aproximación de la misión.

## **Las estrategias en la educación**

Las estrategias son acciones que se formulan en el curso a largo plazo que una organización establece previo los objetivos que esta tiene. En la educación superior, estas acciones consisten en el uso consciente e intencional de las herramientas para alcanzar las tres actividades sustanciales de la universidad; la investigación o generación del conoci-

miento, la docencia o transmisión del conocimiento y la extensión universitaria que es precisamente la vinculación con los sectores productivos, gubernamentales y organismos sociales.

Por otro lado, las estrategias en las organizaciones representan un importante instrumento para su desempeño y permiten además identificar sus ventajas competitivas. A este respecto las estrategias en el contexto educativo constituyen un enfoque competitivo atractivo, siempre que las necesidades y preferencia de los demandantes sean diversas para satisfacerlas plenamente con programas, cursos y diplomados de alto contenido con verdaderas ventajas en los costos y calidad entre otras capacidades. En consecuencia, la estrategia debe combinar las oportunidades con la capacidad educativa y lograr el equilibrio óptimo entre lo que las partes interesadas quieren y lo que realmente la Universidad puede hacer.

## **La capacitación en las organizaciones**

Salas, Cannon-Bowers y Manis (2001) señalan que el aspecto más importante en toda propuesta de capacitación es el análisis de necesidades de entrenamiento al darse respuesta a cuestionamientos como; ¿Que?, ¿Quién?, ¿Quiénes deben ser entrenados?, ¿Dónde es necesario el entrenamiento?, o que necesidades se deben cubrir entre otros asuntos. Ellos destacan la necesidad de fundamentar la capacitación de acuerdo a los procesos de las organizaciones y el entorno que podría afectarlas, así como la congruencia de los objetivos de los programas, disponibilidad de recursos y de los soportes para la transferencia del aprendizaje.

Patton, D., Marlon, S., Hannon, P., (2000) indican que las empresas toman la decisión de implementar capacitación debido a crisis del negocio o cambios, obligados. Agregan que si una empresa toma la decisión de desarrollar su potencial gerencial, invierte en entrenamiento, emprende decisiones estratégicas y avalúa sus fortalezas y debilidades internas. Señalan que es necesario conocer las motivaciones y objetivos bajo las cuáles se implementa el entrenamiento ya que puede ser afectada la confianza con respecto a los conocimientos y habilidades. Numerosos estudios sugieren que el entrenamiento en las organizaciones puede ser inadecuado, porque se basa en lo que puede ser aplicado o requerido y en consecuencia lo que se provee, no siempre reconoce las necesidades

reales del sector y su calidad es crítica. Consideran que la enseñanza debe ser emprendedora, orientada a la integración de todas las partes en el trabajo, desarrollo del personal y prácticas pedagógicas internas. Precisan que las organizaciones requieren conocer permanentemente sus necesidades, aprender el cómo en situaciones similares de entrenamiento formal e informal para evitar confusiones. Sostienen que cuando las organizaciones presentan la necesidad de conocimiento en áreas operativas, deben conocer y entender el ambiente del sector en el que se desenvuelven, la heterogeneidad de la actividad económica y probables variables que podrían afectar los esfuerzos del entrenamiento.

## **El conocimiento en la organización**

En la perspectiva actual sobre el conocimiento se contemplan diferentes tipos. En (Rivas, Morales, Pena, Sotomayor y Aragón; 2002), se presentan las siguientes formas de conocimiento:

- Conocimiento formal. Es el que se adquiere a través del proceso educacional institucional.
- Conocimiento instrumental. Se aplica en el uso de herramientas e instrumentos.
- Conocimiento informal. Es el que se transmite de manera oral y rara vez se encuentra de manera escrita.
- Conocimiento contingente. Se distribuye aparentemente en forma trivial en un contexto específico.
- Conocimiento tácito. Se basa en la práctica y en la experiencia.
- Metaconocimiento. Se basa en aseveraciones filosóficas y cultura general.

Para trasladar el concepto de conocimiento en su perspectiva general de manera que se pueda aplicar al enfoque administrativo, se requiere diferenciar conocimiento de datos e información. Como datos se entienden hechos y cifras sin ningún proceso, señales sin interpretar que llegan directamente a los sentidos (Alonso, Guijarro, Lozano, Palma y Tabeada; 2004). Por información se entiende esos datos pero procesados y contextualizados, a esos datos se les ha dotado de significado.

El conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y “saber hacer” que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información y es útil para la acción.

Dueck (2001) también plantea que desde el punto de vista moderno, el conocimiento en la organización se enfoca desde diferentes dimensiones:

- Dimensión tecnológica. Se refiere a los instrumentos tecnológicos con los que se “captura” el conocimiento, se trata de bases de datos y programas para procesarlas.
- Dimensión organizacional. Se trata de identificar el conocimiento que reside en la organización, ubicarlo, recuperarlo, representarlo y diseminarlo.
- Dimensión social. Se enfatiza en el compartir el conocimiento entre la gente, construir comunidades del conocimiento, compartir experiencias personales y establecer una cultura en la misma organización que favorezca el compartir el conocimiento.

Se plantea que dentro de la organización el conocimiento reside en tres instancias (Canals, 2003):

- Las personas. En diferentes grados de amplitud y profundidad, cada individuo posee conocimiento. Sin embargo, se debe considerar que éste no necesariamente le es útil a la organización y si lo es, o necesariamente está alineado con los fines de la misma.
- Las tecnologías de la información. En realidad se trata de representaciones del conocimiento que adquieren diferentes formas. Sólo sería conocimiento como se ha conceptualizado cuando se tiene un sistema experto o sistema apoyado en el conocimiento.
- Los procesos. En estos se ha acumulado un conocimiento que permite una acción automática frente a una situación dada. La organización utiliza este conocimiento cada vez que se ejecuta el proceso.

Por lo tanto, para modelar el conocimiento en la organización se debe considerar la dimensión desde la que se enfoca, el tipo al que pertenece y la instancia en la que reside.

En el siguiente capítulo se contextualiza el sujeto de estudio de este trabajo. La Universidad de Guadalajara, institución pública comprometida socialmente en el desarrollo del país y particularmente en la región occidente, plantea la necesidad de vincular la educación continua con la

empresa y con las entidades públicas y sociales, aspecto que en este capítulo se detalla.

## **La Universidad de Guadalajara**

La Universidad de Guadalajara es la Institución de Educación Superior que ocupa uno de los primeros lugares del país y cita en su sexto Informe de actividades (2006-2007:17) como “uno de sus desafíos la innovación educativa como un proceso global, integral y permanente que permita mejorar la calidad de la educación y de los servicios que se ofrecen a la sociedad”.

Los proyectos de innovación emprendidos por esta Casa de Estudios en su ámbito académico-administrativo durante el periodo 1989-1995 se justificaron para atender las necesidades y tendencias que la sociedad le sugirió a la institución, así como las del entorno en las que se encuentra inmersa. De esta manera, la organización tradicional, vertical, se vio sustituida en 1989 por la creación de las Direcciones Generales: Académica, Administrativa y de Extensión Universitaria, es decir, atender las funciones sustantivas y objetivas fundamentalmente para propiciar con ello, un primer avance en la descentralización de las actividades de la Rectoría.

Tales acciones permitieron el establecimiento de renovadas políticas generales para que el desarrollo de las actividades fueran flexibles y adecuadas en la conducción de los asuntos especializados que se encomendaron a cada una de las coordinaciones generales antes mencionadas. Así, este proceso es la constante en la Universidad de Guadalajara, ya que el 15 de enero de 1994, el Consejo General Universitario, máximo órgano de gobierno de la Universidad, aprobó la nueva Ley Orgánica, la cual describe una Red Universitaria cuyo propósito es proporcionar educación media superior y superior a la población del Estado de Jalisco a través del Sistema de Educación Media Superior, Centros Universitarios; temáticos y Regionales, así como de la Administración General.

Este proceso de transformación se realizó con el propósito de hacer surgir una estructura descentralizada de servicios educativos, científicos, tecnológicos y culturales para la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

## **El centro universitario de ciencias económico administrativas**

En el Plan Institucional de Desarrollo de la Universidad de Guadalajara, establece como uno de sus objetivos de los Programas Docentes: “Contar con programas académicos actualizados y pertinentes, de calidad reconocida, ofrecidos mediante estructuras curriculares flexibles, con diversas modalidades y procurando una adecuada distribución de los Programas y de la matrícula”. La finalidad primordial del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas es la formación de los profesionistas, investigadores y docentes que requiere la sociedad jalisciense para promover su desarrollo integral, en particular en aquellas áreas relacionadas con la Administración, la gestión empresarial, la economía, las finanzas y la contaduría.

En el marco del plan de trabajo del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) 2005 y bajo el eje estratégico de innovación educativa, se plantea la educación continua, como un programa que debe ser capaz de responder a las necesidades del entorno en lo que se refiere a la actualización y capacitación de profesionales y público en general. Este centro forma parte de la Red Universitaria de Jalisco y su misión es:

- Formar profesionales de calidad en el área de las ciencias económico administrativas que mantengan un elevado sentido de responsabilidad social; que sean creativos y puedan solucionar los problemas con una visión internacional sólida y equilibrada por el respeto a los valores nacionales y con compromiso hacia el desarrollo local, regional y nacional de nuestra sociedad. La investigación y la difusión de sus productos son tareas de alto nivel para apoyar el desarrollo local y atender las necesidades del entorno en estrecha interrelación con los sectores productivos, públicos y sociales.

En cuanto a su visión establece lo siguiente:

- Contribuir a que la Universidad de Guadalajara redefina su proyecto científico, social, humano y educativo para el siglo XXI, fundamentado en la justicia social y el desarrollo sustentable, como aportaciones a un humanismo comunitario en la civilización del nuevo milenio. Ser un componente dinámico de la sociedad que aporta conciencia crítica, conocimiento, formación profesional, tecnologías y

cultura a todos los sectores sociales. Gozar de prestigio como parte de una red que desarrolla indicadores comunes de calidad en todos sus centros metropolitanos y regionales. Contribuir en la red a perfeccionar el equilibrio entre su autonomía relativa en lo académico y la conducción y liderazgo inherentes al gobierno general de la institución. Estimular una relación horizontal entre los componentes de la red que permita establecer líneas articuladas de trabajo y movilidad académica en beneficio de las regiones de Jalisco.

- Ser una de las mejores instituciones de educación superior en el área económica administrativa en el país y ser reconocida por promover el espíritu de servicio y la igualdad de oportunidades, con liderazgo en el campo de la investigación en estrecha interrelación con los sectores público y privado de la sociedad.

El CUCEA, cuenta con tres divisiones; la de Contaduría, Economía y Gestión Empresarial. La División de Gestión Empresarial, surge de la integración de las ex facultades de Administración (fundada en el año de 1963) y de Turismo (fundada en el año de 1968), al configurarse la "Red Universitaria" y tras crearse el Centro Universitario temático de Ciencias Económico Administrativas, el 5 de Agosto de 1994. Actualmente esta división agrupa los departamentos de; Administración, Recursos Humanos, Turismo, Mercadotecnia y Negocios Internacionales y Sistemas de Información. Genera servicios de asesoría y consultoría y conocimientos que se difunden mediante revistas de circulación generalizada.

## **La división de gestión empresarial**

La División de Gestión Empresarial del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, considera a la educación continua como la actividad profesional académica, que se enfoca a la formación, actualización y capacitación, en las áreas de oportunidad profesional que se relacionan con las carreras a nivel técnico superior; licenciatura y posgrado, que se ofrecen en este Centro Universitario y proyecta a la Universidad en un proceso de vinculación con su entorno empresarial, institucional y social, especialmente con los sectores productivos; de servicios y de consultoría, a la vez ofrecer oportunidades de capacitación y actualización a docentes; titulación de pasantes y a profesionistas en gene-

ral. En EC, se atenderán las necesidades de formación, actualización y capacitación de directivos, ejecutivos, funcionarios, profesionistas y pasantes, a través de diversos programas (seminarios, talleres, cursos y diplomados), que se impartirán de manera presencial.

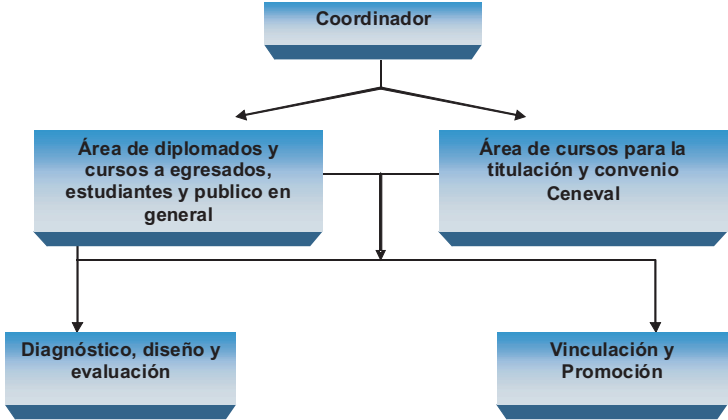
## **La unidad de educación continúa**

En julio del año 2001, por acuerdo de la Junta Divisional del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, se estableció esta Unidad, como respuesta a las constantes solicitudes de capacitación que presentan las diferentes dependencias públicas especialmente federal y desde luego las que pudieran darse por las otras instancias de gobierno, empresas privadas y organismos sociales. Al respecto se acordó recibir el apoyo académico de los Departamentos adscritos a la División de Gestión Empresarial, respecto a los programas en cuestión que estén ofertados e informar por escrito a la abogada general de esta universidad para el aspecto legal y administrativo respectivo que corresponda.

El alcance de la Unidad de educación continua será atender la demanda del mercado de la capacitación y entrenamiento de los sectores público, privado y social, de a zona urbana de Guadalajara (cuatro municipios, Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá) para capacitar, actualizar y formar a su personal directivo, administrativo, supervisor y operativo en programas con alto nivel académico con apoyo teórico para aplicarlo en su practica cotidiana y lograr el desarrollo y mejores condiciones de trabajo en sus respectivas instancias.



## Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia.

### Objetivos generales

Formar, capacitar y actualizar talentos humanos en las ciencias económico administrativas, para que sean capaces de interrelacionar los aportes teóricos con la práctica y experiencia profesional, para que sean promotores de creación, consolidación, crecimiento y desarrollo de las empresas privadas, sociales e instituciones públicas, generadoras de riqueza en ambientes competitivos.

Vincular a la Universidad, con los requerimientos de un modelo de competencias profesionales de los sectores productivos, gubernamentales, sociales, consultores y profesionistas, para desarrollar a su factor humano, ofreciendo programas académicos que incidan en el formación de talentos directivos, administradores, gerentes, supervisores y mandos medios, para mejorar las condiciones de bienestar de su entorno laboral y profesional.

### Misión

Forjar una vinculación estrecha entre la comunidad universitaria, con las instituciones públicas; y sector empresarial; además con la totalidad de los estudiantes y egresados del CUCEA., dando respuesta oportuna y de vanguardia a las necesidades de actualización, capacitación y formación de los talentos humanos, en los aspectos de gestión, de lideraz-

go, de administración de los negocios, en las diferentes áreas como en la gestión del talento humano; en el turismo; en la mercadotecnia; en los recursos de nuevas tecnologías y laboral, considerando que la esencia misma y el protagonista real de todo desempeño de calidad y alto rendimiento competitivo, como un motor de transformación social.

### **Visión**

Presentar la mejor opción de educación continua, para los jóvenes y adultos interesados en superarse, capacitarse y saber lo que se hace y hacer lo que se sabe, en su entorno laboral y profesional, tanto en los sectores empresariales y público, a través de:

- Expositores experimentados en formación, capacitación y consultoría profesional.
- Mejor diseño instruccional, eminentemente teórico-práctico, de acuerdo a las necesidades de cada empresa e institución.
- Enfoque de alto rendimiento y productividad para lograr el desarrollo institucional competitivo.
- Instalaciones áulicas, laboratorios de cómputo y centro de información de alta calidad, confort y pertinencia.
- Didáctica profesional, apoyada con recursos electrónicos de imagen y sonido.

Construyendo una comunidad de agentes de cambio formados y comprometidos con el fortalecimiento y permanencia de liderazgo empresarial en los mercados nacional e internacional, mediante un incremento en la productividad, e incidir en mejores condiciones para el bienestar social.

### **La normatividad en cursos y diplomados**

Esta tiene por objeto establecer los criterios y lineamientos para el desarrollo de la oferta educativa de la Universidad de Guadalajara y que se presenta en los diferentes Centro de la Red Universitaria.

Al respecto, el Reglamento de cursos de actualización y diplomados contempla cuarenta artículos distribuidos en cuatro capítulos, mas dos de carácter transitorio. Los cuatro capítulos señalados son los siguientes:

- Disposiciones generales
- De los cursos de actualización
- De los diplomados

## **Diagnóstico situacional**

Para efecto de conocer la situación actual de la unidad de estudio, se observaron los siguientes aspectos internos y externos:

### 1. Factores internos.

- Falta de participación de los colegios y jefes de departamentos de la División.
- Falta de interés académico para la educación continua de parte de los jefes de departamento.
- Prioridad a los resultados financieros de la educación continua.
- Exagerada normatividad de control para la educación continua.
- Dependencia normativa de instancias de autoridad y trámites dilatorios en colegios de enseñanza, del Consejo de División y del Consejo de Centro.
- Falta de una estructura administrativa y académica de la educación continua.
- Falta de instalaciones académicas necesarias para la educación continúa.

### 2. Factores externos.

- Diversidad de necesidades de capacitación de Instituciones públicas y privadas.
- Falta de identificación de programas de capacitación para el personal de dichas empresas.
- Falta de diagnóstico de capacitación para el trabajo en el mercado Empresarial e Institucional.

Derivado de lo anterior, se procedió a realizar un análisis de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (FODA) (Tabla 1).

**Tabla 1.** Análisis FODA.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La planta de profesores se caracteriza por su calidad, misma que demuestran en las aulas a través de un alto grado de experiencia profesional y docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con un significativo número de egresados, que requieren proseguir su educación.</li> <li>- Se cuenta con un mercado importante de empresas y dependencias de gobierno que son sujetas de la oferta académica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso normativo no responde en forma para dar respuesta in mediata a la solicitud de empresa e instituciones.</li> <li>- Se carece de una adecuada promoción y difusión tanto interna como externa de los cursos y diplomados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La competencia representada por las universidades privadas establecidas en la zona metropolitana de Guadalajara.</li> </ul>

Con lo antes señalado, se procede al diseño metodológico de la investigación.

## **Diseño Metodológico**

Los cambios vertiginosos bajo un proceso de globalización en las organizaciones, requieren que las universidades estén abiertas y con equipos de trabajo consolidados, para que sean capaces de atender las necesidades de educación continúa que demanda el entorno. La creación y aplicación del conocimiento ha llegado a ser de tal magnitud que prácticamente afectan todos los órdenes de la vida humana, convirtiéndose en un factor esencial del progreso de la humanidad. Esta dinámica ha generado fenómenos de diversa índole, como la globalización de la economía, la modernización de los procesos de producción y un desarrollo acelerado de los medios de comunicación, entre otros.

Lo anterior significa una gran oportunidad para la educación continúa, ya que el aprendizaje adquiere un papel fundamental en el proceso

de desarrollo actual de los individuos, para proporcionar nuevas competencias y valores que permitan su plena participación para enfrentar los desafíos que traen los cambios sociales, económicos, científicos, culturales y tecnológicos.

Al respecto, la obsolescencia cada vez más rápida de los conocimientos, se enfrenta el desafío de proporcionar los servicios educativos a profesionistas y público en general que requieren actualización y, por ende, de llevar a cabo un proceso de educación continua a las dependencias de gobierno, organizaciones privadas y sociales que en ese sentido, se fortalezcan las actividades sustantivas de las Instituciones de Educación Superior, a través de servicios de Educación Continua de Calidad, en este caso el sujeto de estudio ya descrito en el capítulo anterior y que se fundamenta bajo las siguientes aspectos:

1. Problemática
2. Preguntas de investigación
3. Objetivos de la investigación
4. Tipo de investigación

### **Problemática**

En el año 2001, por acuerdo del Consejo Divisional del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara, se estableció la Unidad de Educación Continua de la División de Gestión Empresarial para efecto de que coordinara los esfuerzos de la oferta de cursos y diplomados en las áreas del conocimiento de; administración, recursos humanos, sistemas de información, mercadotecnia, negocios internacionales, y turismo para los sectores público, privado y social. Sin embargo, debido a que la normatividad universitaria establece que son los Departamentos de enseñanza los que tienen la facultad de aprobar programas para cursos y diplomados ya que estos son los que cuentan con el personal docente para atender este tipo de educación, ha provocado que los propios Departamentos (Administración, Recursos Humanos, Turismo, Mercadotecnia y Negocios Internacionales y Sistemas de Información) de forma independiente, oferten estos programas sin una coordinación que potencialice la promoción y difusión de forma integral que lleve a un posicionamiento del mercado en la educación continua.

Se suma a lo anterior, los aspectos administrativos y legales que establece la citada normatividad universitaria para la autorización de los dictámenes correspondientes de los cursos y diplomados que las diferentes dependencias gubernamentales solicitan de acuerdo a sus necesidades de capacitación, lo que en su conjunto provoca una deficiente operación de la mencionada Unidad de Educación Continua de la División de Gestión Empresarial del CUCEA.

### **Preguntas de investigación**

Ante la situación planteada, se formulan las siguientes preguntas:

¿Cómo sistematizar las acciones de organización, promoción, difusión y gestión que potencialicen la oferta de los cursos y diplomados que ofrecen los diferentes Departamentos y se logre un mayor posicionamiento en el mercado de la capacitación?

¿Qué mecanismos pueden facilitar el proceso administrativo de la autorización de los programas de cursos y diplomados que solicitan las diferentes dependencias de gobierno, organismos privados y sociales en sus necesidades de capacitación?

### **Objetivos de la investigación**

- Formular un plan estratégico para la Unidad de Educación Continua de la División de Gestión Empresarial del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, que permita mejorar la organización, promoción, difusión y gestión de los cursos y diplomados que ofrecen los diferentes Departamentos, y se potencialice la oferta de estos programas en el mercado de la capacitación.
- Analizar los diferentes problemas que inciden en el proceso administrativo de la autorización de los programas de educación continua de los diplomados y cursos que ofertan los Departamentos a las diferentes dependencias de gobierno, organismos privados y sociales, que deriven en alternativas, que mejoren el funcionamiento institucional.

### **Tipo de investigación**

El trabajo fue descriptivo no experimental. Se aplicó un diagnóstico situacional como instrumento de detección de las necesidades y se realizó el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

(FODA) que presenta la Unidad de Educación Continua sujeto del trabajo. En este sentido se utilizó la metodología del estudio de caso.

## **La propuesta: un plan estratégico**

Como ya fue señalado en el capítulo anterior, la Unidad de Educación Continua de la División de Gestión Empresarial del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara, debe mejorar su funcionamiento por lo que se recomienda realizar:

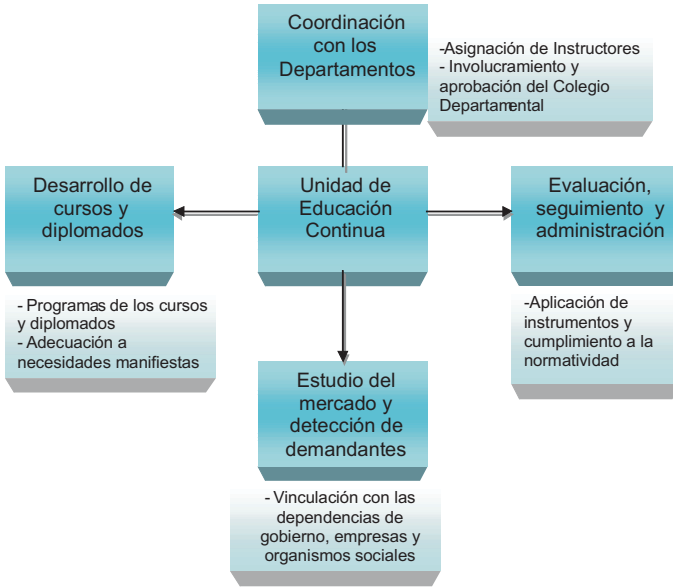
- Diagnóstico de las necesidades de formación y capacitación de los recursos humanos de las dependencias públicas, empresas privadas y organismos sociales y el establecimiento de convenios interinstitucionales correspondientes. Igualmente.
- Diseño de programas de alta calidad por medio de cursos o diplomados específicos e inclusive de acuerdo a las necesidades que manifiesten las instituciones o empresas demandantes.

Consecuencia de lo anterior, se propone un plan estratégico que involucre estos dos grandes aspectos y cuente a la vez con otros dos soportes tanto académico como administrativo que aseguren el cumplimiento de los objetivos generales, misión y visión de la Unidad de Educación Continua sujeto del estudio.

### **Plan estratégico**

Considerando que la Unidad de Educación Continua tiene como principal función, coordinar los esfuerzos que realizan los Departamentos de la División de Gestión Empresarial del CUCEA, en la oferta de cursos y diplomados para satisfacer necesidades de capacitación de las dependencias públicas, empresas privadas y organismos sociales, además de contar con Visión y Misión como objetivos ya citados, se consideran cuatro aspectos que apoyarían lograr lo anterior y dar cumplimiento a lo señalado (Esquema 1).

**Esquema 1.** Funcionamiento estratégico de la Unidad de Educación Continua.



Fuente: Elaboración propia.

**Estudio del mercado y detección de demandantes**

Esta fase es de vital importancia, ya que se debe conocer el mercado de la educación continua. Es decir, identificar los posibles demandantes como la competencia que representan las universidades privadas y otros organismos que concursan en la oferta de la capacitación. La vinculación que se establezca deberá estar soportada por convenios que obliguen a las partes involucradas.

**Desarrollo de cursos y diplomados**

En esta fase se desarrollan los contenidos de los cursos y diplomados que se ofertan e igualmente se diseñan los programas de acuerdo a las necesidades manifiestas que señalen las dependencias gubernamentales, empresas privadas y organismos sociales. La adecuación de estos programas a los requerimientos específicos será un factor clave que deberá considerarse permanentemente.



## **Coordinación con los Departamentos**

La normatividad universitaria vigente, establece que son los Colegios Departamentales quienes deberán aprobar los contenidos de los programas, razón por la cual en esta fase es importante la adecuada coordinación con los Departamentos, para efecto de que se potencialicen los alcances de la oferta educativa a favor de todas las partes involucradas.

## **Evaluación, seguimiento y administración**

En esta fase se evalúa la impartición de los cursos y diplomados e igualmente el funcionamiento de la Unidad, los Departamentos y las partes involucradas, como la plena satisfacción de las entidades solicitantes. El aspecto administrativo y el cumplimiento a la normatividad existente deberá ser atendida para evitar consecuencias negativas que limiten el funcionamiento de la Unidad de Educación Continua.

## **Alcances del plan estratégico**

Como consecuencia, las metas a alcanzar son las siguientes:

- Aumentar en 30% el número de instituciones con las que se establezcan relaciones de colaboración en materia de educación continua, en la región y en el estado.
- Llevar a buen término los diferentes cursos y diplomados, apoyando el procedimiento administrativo y legal del proceso de aprobación de los programas con los Colegios Departamentales, Consejo de División y Secretaría Académica del Centro Universitario.
- Realizar todas aquellas actividades contempladas en la normatividad, para el logro de los objetivos de la unidad de educación continua.
- Vincular la educación continua con la unidad de difusión, para una promoción permanentemente este tipo de educación.
- Establecer la mejora continua por lo que se aplicarán constantes instrumentos de evaluación y un seguimiento permanente que permita identificar las ventajas competitivas.

## **Conclusiones**

Cada vez es más importante la vinculación Universidad-Sociedad. De ello, dan muestra las políticas de compromiso que la Universidad tiene en su papel transformador para con el país. Es decir, la universidad debe representar una alternativa de formación constante de los recursos humanos que los sectores productivos, de gobierno y social requieren para ser eficientes y eficaces ante este mundo globalizado.

Ante esta perspectiva la educación continua representa un importante instrumento de apoyo a las organizaciones, situación que así lo entiende la Universidad de Guadalajara.

En respuesta al compromiso social que tiene esta Casa de Estudios, en julio del 2001, se estableció la Unidad de Educación Continua de la División de Gestión Empresarial del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, misma que por falta de una normatividad propia, ha carecido de las acciones necesarias para lograr los objetivos de capacitación.

Al respecto, en este trabajo se propone un plan estratégico que permita potencializar la actividad académica con se cuenta y se potencialice el esfuerzo institucional para lograr un mayor alcance en la formación de recursos humanos de alta calidad que respondan a las exigencias del mercado que representan las dependencias gubernamentales, las empresas y las agrupaciones sociales ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara y en general de la región occidente del país.

## **Referencias Bibliográficas**

- Alonso, A.; Guijarro, B.; Lozano, A.; Palma, J.T. y Tabeada, M. (2004). **Ingeniería del conocimiento**. Aspectos metodológicos. Madrid, España. Pearson Prentice Hall.
- Ansoff, Igor (1965). **Corporate Strategy**. Willey, New Rork. p. 123.
- ANUIES (2004). **Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior**, México, D.F.
- Beeby, C.E. (1970). **Les aspects qualitatifs de la planification de l'educatio**. **Institute International de Planificación de IÈducation**. UNESCO, Paris.
- Canals, A. (2003). **Gestión del conocimiento**. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.
- Diez, Hochleitner R. (1969). **Rendimiento social en la educación**. En la educación actual: Problemas y Técnicas. Madrid: CSIC.

- Donnelly, Gibson, Ivancevich (1995). **Fundamentos de dirección y administración de empresas.** Octava Edición, Ed. Irwin, España, p. 31.
- Dueck, G. (2001). **Views of knowledge are human views.** IBM Systems Journal. Vol. 40, 4, 885-888.
- GACETA UNIVERSITARIA (2007). **Órgano de difusión de la Universidad de Guadajajara.** Publicación del 9 de marzo del 2007.
- Patton Dean, Sue Marlon y Paul Hannon (2000). "The relation between training and small firm performance research frameworks and lost quest". **International Small Business Journal.** p. 19.
- Porter, Michael E. (1980). **Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors.** p. 86, 200-206.
- Rivas, L.; Morales, J.; Peña, M.; Sotomayor, J. y Aragón, M. (2002). La gestión del conocimiento en organizaciones mexicanas. **Investigación Administrativa.** No. 90, enero-junio.
- Salas, E.; Cannon-Boers; Manis, A. (2001). "The science of training: a decade of progress". **Annual Review of Psychology,** Vol. 52 Issue 1, p. 29, p. 471.
- Toffler, Alvin (1995). **La creación de la nueva civilización. La política de la tercera ola.** Plaza & Janes Editores, S.A. Barcelona España.
- UNESCO/CRESALC. (1992). Caracas, Venezuela.
- Valdez, B.L. (1996). **Conocimiento es futuro. Hacia la sexta generación de los procesos de calidad.** Sexta Edición. CONCAMIN, México, D.F.