

# SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN CONTINUA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO

María de Jesús Ramírez Domínguez, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Sara Morales García, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Blanca H. Morales Vázquez, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

## RESUMEN

*Esta investigación presenta los resultados de la investigación realizada sobre “La Gestión de la Educación Continua en las Instituciones de Educación Superior afiliadas a la Asociación Mexicana de Educación Continua y a Distancia (AMECYD)”, teniendo como objetivo identificar las variables que influyen en el éxito de la gestión de esta modalidad educativa. Para el desarrollo de este trabajo, se realizó primeramente una investigación documental y de campo para identificar el estado del arte de la Gestión de la Educación Continua en las Instituciones señaladas, seguidamente se aplicaron instrumentos a 22 Instituciones utilizando para la interpretaciones de resultados las técnicas multivariadas: Alfa de Cronbach y Prueba de Pearson, las que permitieron la medición de variables dependientes, independientes y moderadoras. Se encontraron resultados importantes, entre los cuales destaca la correlación existente entre las acciones de realizar análisis de la competencia, utilizar herramientas de marketing, existencia de infraestructura para optimizar recursos, con la existencia de un plan estratégico. De igual manera se identifico alta correlación entre que los centros de educación continua cuenten con manuales administrativos y estructura organizativa, con un sistema de información al servicio de los usuarios. Finalmente se presentan las conclusiones de la experiencia vivida a lo largo del desarrollo del trabajo realizado, así como una propuesta para una gestión efectiva de la Educación Continua.*

**PALABRAS CLAVE:** Educación Continua, Gestión, Desarrollo, Instituciones de Educación Superior

## CONTINUE EDUCATION MANAGEMENT AND DEVELOPMENT IN MEXICO INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION

### ABSTRACT

*This research shows the results of a study of “The Continue Education Management in Higher Education Institutions affiliates to the Asociación Mexicana de Educación Continua y a Distancia (AMECYD).” The purpose of this effort was identify variables that have influence in the management success of this education modality. A documental and field research was done to identify the state of art of de Continue Education Management in the Institutions identified. Then, the instruments were applied to 22 Institutions using and multivariate techniques were applied. Cronbach’s Alpha and the Pearson Test were applied. Results highlight correlations that exist between the actions of competition analysis, marketing tools, the existence of infrastructure to optimize resources, with the existence of a strategic plan. In the same way, we identified high correlations between Continuing Education Centers with administrative manuals and organizational structure, with an information system for user service. We provide a proposal for effective management in Continuing Education.*

**JEL:** I121, I123, M16

**KEYWORDS:** Continue Education, Management, development, Higher Education Institutions

## INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior, como las instituciones especializadas en la producción de conocimientos avanzados, tienen un rol importante en la sociedad para propiciar mejores condiciones en los ámbitos educativos, laborales, productivos y sociales. La mejora de la gestión de la Educación Continua (EC) en las Instituciones de Educación Superior (IES) es muy importante porque contribuye a la obtención de resultados exitosos en la capacitación y actualización de los conocimientos de las personas que están en el mercado laboral, quienes deben estar en un proceso de formación permanente, donde cada individuo debe ser capaz de determinar qué conocimientos requiere para su actualización profesional, y laboral, para adaptarse fácilmente a los cambios; de igual forma, propicia el desarrollo integral de todas las personas a lo largo de la vida.

Debido al surgimiento acelerado de nuevos conocimientos imprescindibles en todas las profesiones, se crea la necesidad impostergable de realizar investigaciones que permitan conocer otros sistemas modernos de oferta educativa que respondan oportunamente a la actualización de los profesionistas y de todas aquellas personas insertas en el medio laboral que requieran aumentar sus destrezas y habilidades para el mejor desempeño de su trabajo. Lo anterior es motivo fundamental para que las Instituciones de Educación Superior, en cumplimiento de sus funciones, interactúen de manera más intensa con su entorno, es decir con el mundo de la cultura, del desarrollo social y económico, para que su personal docente, sus egresados y la misma sociedad logren actualizarse y capacitarse para enfrentar sus funciones con mayor eficiencia. Sin embargo, a pesar de su importancia, no siempre es considerada dentro del marco de la planeación y gestión universitaria, lo que ha impedido su debida articulación con el plan institucional, obstaculizando además el desarrollo de un programa estratégico que oriente el desarrollo de actividades de Educación Continua. La problemática actual, según lo expresa la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES (2009), es que su desarrollo no ha sido homogéneo en las distintas instituciones y dependencias del nivel superior debido entre otras causas, a la insuficiente asignación y disponibilidad de recursos, a pesar de que en la mayoría de los casos la actividad es autofinanciable y aporta recursos adicionales a las instituciones.

Ante esta situación se presenta en esta investigación a través de un diagnóstico como se está llevando a cabo la gestión de esta modalidad educativa en las instituciones consideradas líderes en México, identificando las variables independientes, dependientes y la moderadora, para posteriormente establecer su correlación a través de técnicas multivariadas las cuales permitieron conocer las causas y efectos en su gestión, y en consecuencia determinar porque sus programas son exitosos. Este trabajo está dirigido a contribuir en la toma de decisiones relativas a la Gestión de la Educación Continua en las Instituciones de Educación Superior que no son líderes en esta modalidad educativa tan importante dentro de sus actividades sustantivas. La gestión adecuada de la EC permite a los citados optimizar los recursos disponibles en cumplimiento de sus objetivos prefijados de la manera más eficaz posible. La investigación comprende cinco partes, primeramente se describe la conceptualización de educación continua y gestión de la educación continua; en la segunda parte se describe el estado del arte de ambos, para seguidamente explicar la metodología utilizada con sus respectivas técnicas multivariadas; en la cuarta parte se esbozan los principales resultados del trabajo de campo realizado, para finalmente dentro de las conclusiones se plantea una propuesta para que los centros de educación continua obtengan resultados de éxito en su gestión.

## REVISIÓN LITERARIA

### Conceptualización

La Educación Continua, es concebida por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de nivel Superior (ANUIES, 2010) como “Una actividad académica de extensión universitaria con cierto

grado de organización técnico-pedagógica, ubicada fuera de la estructura del sistema formal de educación, la cual tiene requisitos de ingreso y acreditación, que no lleva a la obtención de un grado académico, y está dirigida a profesionales o a personas con práctica técnica profesional que en uno u otro caso se encuentran insertos en el medio laboral, por lo cual requieren actualización de conocimientos, adquisición de destrezas y habilidades, cambios de hábito y actitudes para el mejor desempeño de su trabajo”. “La educación continua, sustentada en el principio de educación permanente y como expresión del aprendizaje a lo largo de la vida, se constituye como un proceso educativamente diferenciado y específico, planeado, sistematizado y evaluado, esencial e ineludiblemente para la socialización de los conocimientos que se han generado en todas las áreas. Es una actividad académica cuyo objeto es satisfacer las necesidades de actualización, renovación y perfeccionamiento de conocimientos, aptitudes, destrezas, actitudes y prácticas de individuos o Instituciones, con la finalidad de mejorar y optimizar comportamientos y desempeños” (BUAP, 2008) Esta modalidad educativa se ubica en la educación no formal, e incluye los conceptos de:

a-Capacitación, cuando el individuo adquiere conocimientos que le permiten incidir tanto en su actitud laboral como personal.

b-Adiestramiento, se considera cuando la persona adquiere habilidades físicas para manejar adecuadamente equipos y materiales.

c-Desarrollo, es la formación permanente a lo largo de la vida de la persona y que trasciende a la planeación de la vida laboral.

Se conceptualiza la Gestión de la Educación Continua como el conjunto de funciones y procesos que realiza una institución para cumplir la misión, visión, fines y objetivos de esta y que le dan razón de ser. Implica la manera como se estructura, organiza, conduce, planea, evalúa su desarrollo, distribuye y maneja sus recursos humanos, financieros y materiales, (ANUIES, 2010).

La ANUIES, 2010) afirma que “El desarrollo de la educación continua (EC) no ha sido homogéneo en las distintas instituciones y dependencias del nivel superior debido entre otras causas a la insuficiente asignación y disponibilidad de recursos, a pesar de que en la mayoría de los casos la actividad es autofinanciable y aporta recursos adicionales a las instituciones” La EC significa para la sociedad el elemento fundamental para que las personas adquieran a lo largo de su ciclo vital, conocimientos y competencias multifuncionales, tales como:

a-Capacidades académicas (desarrollo del pensamiento crítico para la solución de problemas y aprender a aprender a lo largo de la vida)

b-Habilidades personales y sociales (motivación, valores, compromiso ético, comprensión de la sociedad y el mundo).

c-Habilidades empresariales (liderazgo, trabajo en equipos, dominio de las tecnologías de información y comunicación (TIC), y desempeño orientado a la productividad).

Con respecto a la aportación de la EC en la integralidad del ser humano, López Calva (2002) expresa que “Educar es fomentar en un proceso social la actuación por la que el hombre, como agente de su propio desarrollo tiende a lograr la más cabal realización de sus potencialidades”, esto implica poner los medios para su desarrollo integral, porque la educación va más allá de la transmisión de conocimientos y entra en el mundo de las habilidades para hacer y pensar, y de los valores para decidir y vivir, involucrándolo en su totalidad. En el contexto global de la educación como proceso de formación a lo largo de la vida, incluye no solo a los contextos educativos formales, sino también a los no formales e informales; la

exclusión social y la pobreza ponen de manifiesto la necesidad de una educación a lo largo de la vida como inversión en capital humano y principio activo para la economía, y la inclusión social y laboral de las personas. (UNESCO, 1998)

### Situación Actual

El desarrollo económico exige la creación del conocimiento desde los puestos básicos, técnicos o especializados, sin los cuales es imposible llevar a cabo una actividad económica cada vez más compleja y avanzada para ocupar puestos de mayor nivel o, simplemente, para obtener ventajas competitivas a través de la gente. Las personas que ocupan estos puestos requieren de una continua capacitación y actualización, desde los niveles operativos hasta los niveles directivos en todos los sectores económicos. André Page, en Domínguez (2010), considera que una de las finalidades de la educación es la económica. Le asigna un valor motor en la vida económica, entendiéndolo que la enseñanza prepara al individuo en un oficio para la vida profesional, adapta la formación de los hombres a las necesidades de la economía, es decir prepara para un trabajo más productivo.

Esto obliga a reflexionar sobre la importancia de esta modalidad educativa no solo para la actualización profesional de las diferentes disciplinas, sino también en la certificación profesional y sus refrendos, tan necesarios para estar vigentes en el mercado de trabajo, en virtud de que deben adquirir nuevas competencias para ejercer su profesión, según lo establecen los organismos evaluadores externos como son los Colegios, Asociaciones y Gremios de Profesionistas. Tal es el caso de los médicos que, según la Ley General de Profesiones, cada tres años termina su vigencia; de igual manera los Contadores Públicos, deben certificarse cada tres años para poder ejercer la Auditoría Externa cumpliendo con la Norma de Educación Profesional Continua (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2012); también es el caso de los maestros del nivel básico y nivel medio con la carrera magisterial, los del nivel medio superior, en el marco de las reformas educativas contenidas en el Reglamento de Instituciones de Educación Media (RIEM) y el Reglamento de Instituciones de Educación Media Superior (RIEMS).

Por lo que respecta a los docentes del nivel superior, existen también instituciones evaluadoras externas que otorgan la Certificación Académica como el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración A.C. La Educación Continua en su modelo más amplio tiene entre sus funciones principales: la actualización profesional, la vinculación-sociedad-empresa, la capacitación laboral, la formación y actualización de sus docentes, la difusión de las nuevas tecnologías y conocimientos de punta de las disciplinas o especialidades y, con ello, la retroalimentación de los planes de estudio del sistema escolarizado y abierto, así como la vinculación con los egresados. Además abarca la educación permanente dirigida al público en general, capacitándolo para las cambiantes necesidades en el ámbito laboral, para el autoempleo, para la reconversión ocupacional y para su desarrollo personal.

### Gestión de la Educación Continua

Con respecto a la gestión de esta modalidad educativa, se puede expresar, según lo manifiestan los expertos en diferentes foros que se da de manera desigual en las IES de México, ya que en algunas, como lo expresa la ANUIES, sí se realizan diagnósticos de necesidades para el diseño de su oferta, aunque estas se caracterizan por su corto alcance, lo que ha impedido lograr un mayor grado de diversificación, pertinencia y calidad. También manifiestan la carencia de indicadores que evalúen su pertinencia; la falta de metodologías rigurosas y sistemáticas para elaborar diagnósticos de necesidades en los sectores productivo y social; desarticulación entre la oferta de cursos y los requerimientos de los diferentes sectores, y de los avances científicos-tecnológicos de las disciplinas; por otro lado se manifiesta una saturación en el mercado de cursos aislados e impartidos con técnicas tradicionales. También se ha manifestado que algunas IES, carecen de una estructura organizativa propia, flexible y articulada a las necesidades del entorno y poca relación de la EC con el modelo educativo y pedagógico de las IES

(ANUIES, 2006). Por su parte Pérez, señala como factores de desarrollo desigual los siguientes:

- a) Falta de una adecuada conceptualización de la EC que limita la determinación de criterios de evaluación de calidad, créditos académicos y modalidades, generando confusión de objetivos y metas dentro de las mismas instituciones al implementarla.
- b) Falta de organismos nacionales que la acrediten y certifiquen, lo que ocasiona una indiscriminada oferta de instituciones, que a veces no cuentan con los requisitos que debe cumplir un programa académico de esta modalidad.
- c) Carencia de indicadores que evalúen la pertinencia de la EC, al no existir metodologías rigurosas y sistemáticas para elaborar diagnósticos de necesidades de los sectores productivos y sociales.
- d) Inexistencia de un marco jurídico legal que la regule a nivel nacional, y que verifique la instrumentación y alcance de sus programas con criterios éticos que garanticen su adecuada implementación.
- e) Falta de asignación de presupuesto para su fortalecimiento dentro de las IES, ya que se considera que debe ser autofinanciable, y a veces los recursos son muy escasos.

#### Modelos Actuales Existentes

Hasta el momento no se han realizado estudios diagnósticos comparativos en instituciones afiliadas a la AMECYD, sin embargo si hay modelos de gestión que se han aplicado en las instituciones líderes. A continuación se presentan las características de los tres más representativos a criterio de las autoras en las Tablas 1, 2 y 3

Es importante mencionar que la mayoría de las Instituciones afiliadas a la AMECYD no tienen estructurado un modelo de gestión, está se realiza en base a la experiencia de periodos anteriores, únicamente las consideradas líderes, toman como referente modelos ya creados, preferentemente los citados en las tablas 1 y 2, y la UNAM es de las que operan con un modelo propio, el cual le ha dado resultados exitosos.

Tabla 1: Modelo de Gestión de Centros de Educación Continua de la Cooperación Española

Características/ Elementos	Gestión del Conocimiento	Investigación	Profesionalización/ Actualización	Vinculo Sociedad-Empresa
<b>Fortalezas</b>	Toma en cuenta la localización de las cedes de los actos de EC, aspectos organizativos, la gestión de los cursos y presupuestaria; así como criterios de seguimiento de la actividad formativa.	Plantea una metodología para realizar investigaciones permanentes sobre detección de necesidades de capacitación y actualización.	Considera análisis de la evolución de necesidades de EC que permiten anticiparse en los mecanismos de decisión de la oferta. Toma en cuenta la valoración de la importancia y pertinencia de los actos de EC.	Considera análisis de mercado con sectores e instituciones.
<b>Áreas de Oportunidad</b>	No considera en sus programas el desarrollo de las competencias profesionales.	Hace falta la propuesta de un comité académico que revise y valide contenidos en base a objetivos de aprendizaje.	No considera la valoración del impacto de los actos de EC desde el punto de vista del empleador.	Ignora considerar negociaciones con sectores público y privados para la oferta de actos de EC.
<b>Flexibilidad/Dinamismo</b>	No considera la relación dialéctica entre el modelo interno con las necesidades de la sociedad.	No plantea la necesidad de la intercomunicación vía internet para integrar a los usuarios en una comunidad formativa virtual.	Considera una constante detección de necesidades para responder de manera oportuna a la oferta de actos de EC.	No maneja convenios de colaboración permanentes para estructurar eventos a la medida.
<b>Innovación Permanente</b>	No considera la innovación permanente de la gestión de la EC.	No plantea una investigación constante en conocimiento de punta y nuevas tecnologías.	Plantea a través de un comité académico la actualización continua de los contenidos, de manera que sean pertinentes para los usuarios.	No considera mecanismos innovadores de vinculación continua con el sector empresarial, para agilizar la respuesta a sus necesidades de capacitación.

*Esta tabla presenta la caracterización del modelo en cinco características: Fortalezas, Áreas de Oportunidad, Flexibilidad/Dinamismo e Innovación Permanente; en función de cuatro elementos: Gestión de Conocimiento, Investigación, Profesionalización/Actualización y el Vinculo Sociedad-Empresa. Destaca entre las bondades del modelo metodologías permanentes para la detección de necesidades y la pertinencia de sus programas, aunque no contempla la flexibilidad con el entorno y la innovación permanente de su gestión. Fuente: ANUIES (2008)*

Tabla 2: Modelo Europeo de Excelencia European Foundation For Quality Management (EFQM)

Características/ Elementos	Gestión del Conocimiento	Investigación	Profesionalización/ Actualización	Vinculación Empresa	Sociedad
<b>Fortalezas</b>	Evalúa el grado de contribución de la formación en la elevación del capital intelectual de las organizaciones. Establece prácticas sistematizadas para la innovación en la gestión de la EC.	Considera estudios de necesidades, existencia de indicadores de rendimiento en la satisfacción de los usuarios para la planificación.	Incluye la estructuración y gestión de la información para el desarrollo de la EC en todos los niveles, participando de manera activa en todas las redes nacionales e internacionales de gestión de la EC. Prevé un sistema de evaluación del conocimiento adquirido validado por las Instituciones evaluadoras del mundo, considerando la certificación profesional.	Considera la implicación de los responsables de los centros de EC con organizaciones, comunidad universitaria y representantes de la sociedad contribuyendo a la sistematización de su mejora continua	
<b>Áreas de oportunidad</b>	No se identificó ninguna.	Existe un comité académico que revisa y valida contenidos en base a objetivos de aprendizaje y los actualiza en tiempo real. La laguna que presenta es que no prevé la investigación de las necesidades de capacitación detectadas por los sectores productivos.	No considera la valoración del impacto de los actos de EC desde el punto de vista del empleador.	No toma en cuenta negociaciones con sectores público y privados para la oferta de actos de EC.	
<b>Flexibilidad/Dinamismo</b>	Se maneja un plan estratégico acorde con la misión y visión del centro y de la Institución, y está planteado en todos los niveles de la organización, revisado y mejorado de acuerdo a procesos sistemáticos.	Plantea sistemas de comunicación digital y la creación de páginas WEB para la comunicación del centro de EC con los usuarios.	Considera una constante detección de necesidades para responder de manera oportuna a la oferta de actos de EC. La tecnología es considerada como un medio para satisfacer de manera optima las necesidades del cliente en su tramitología y en la información de la oferta.	Plantea la planificación y gestión de alianzas externas con otros centros de EC, redes de cooperación, instituciones públicas y privadas para fortalecer su acción.	
<b>Innovación Permanente</b>	Considera dentro del modelo al personal como una inversión, y en el plan de formación se incluyen competencias para la internacionalización y la innovación, para el desarrollo de programas acordes a esta.	Se realiza continuamente benchmarking en la política de personal y en el sistema de marketing.	Plantea a través de un comité académico la actualización continua de los contenidos, de manera que sean pertinentes para los usuarios. Considera un modelo de evaluación integral (pre, durante y post) para la mejora continua de los actos de EC permitiendo comparar si sus expectativas han sido satisfechas.	El diseño de los programas se actualiza en tiempo real con avanzados modelos de aprendizaje e innovaciones tecnológicas.	

*Esta tabla presenta la caracterización del modelo en cinco características: Fortalezas, Áreas de Oportunidad, Flexibilidad/Dinamismo e Innovación Permanente; en función de cuatro elementos: Gestión de Conocimiento, Investigación, Profesionalización/Actualización y el Vínculo Sociedad-Empresa. Destaca su sistema coherente de prácticas que correctamente utilizadas permite a los centros de EC estructurar y sistematizar la innovación y la mejora continua como elemento fundamental de su gestión. Dentro de sus áreas de oportunidad se detecta el no realizar la detección de necesidades, no evaluar el impacto de los programas con el empleador y no realizar negociaciones con los sectores público y privado. Fuente: Directorate General III Industry – European Comisión (2008)*

Tabla 3: Modelo de la Universidad Autónoma de México

Características/ elementos	Gestión del conocimiento	investigación	profesionalización/ actualización	vinculo sociedad-empresa
<b>Fortalezas</b>	Considera relevante el contar con la infraestructura necesaria para la realización de los actos de EC. Realiza detección de necesidades de capacitación, solución de problemas y el aprovechamiento de oportunidades.	Incluye estudios de necesidades de los grupos de interés, así como la existencia de indicadores de calidad en cuanto impacto (personas, organizaciones, sociedad), relevancia (importancia de estos efectos y para quien son importantes), eficiencia y eficacia.	Toma en cuenta la recolección, estructuración y gestión de la información para el desarrollo de la EC en todos los niveles, participando de manera activa en todas las redes nacionales e internacionales de gestión de la EC. Maneja programas especiales solicitados por los sectores económicos.	Considera importante la relación de la Institución con el entorno en los aspectos: cultural, político, social, científico y tecnológico y económico. Realiza programas nacionales como internacionales.
<b>Áreas de oportunidad</b>	El modelo no es muy incluyente para todos los sectores sociales, puesto que si no es autofinanciable, no se abre.	Como su capacidad de respuesta es tan rápida a la demanda, que muchas veces no realizan estudio de necesidades, sino trabajan con convenios con los diferentes sectores, quienes detectan sus propias necesidades de capacitación y actualización.	No considera la valoración del impacto de los actos de EC desde el punto de vista del empleador.	No existe a nivel institucional la Dirección de EC que realice la vinculación de la universidad con la sociedad, cada dependencia lo realiza de manera independiente.
<b>Flexibilidad/ Dinamismo</b>	Existe la Red de Educación Continua (REDEC), la cual tiene como características que es voluntaria, organizada y transversal, dando como resultados: multiplicación de resultados y unifica criterios, además hay autonomía en las unidades académicas. Dentro de la institución existen diferentes tipos de unidades de EC: divisiones, departamentos, centros, programas, áreas, secretarías.	Plantea sistemas de comunicación digital y la creación de páginas WEB para la comunicación del centro de EC con los usuarios. El modelo es flexible con nuevas formas de relacionar contenidos cambiantes con procesos cambiantes. Vincula la investigación y el posgrado con la EC.	Mantiene una flexibilidad curricular en sus programas de acuerdo a demandas de los sectores público y privado.	Considera las alianzas estratégicas con otras instituciones a través de la REDEC, para responder efectivamente a los diferentes sectores (público, privado, educativo, salud, social) con servicios integrales.
<b>Innovación permanente</b>	Considera en su oferta conocimiento de punta, cobertura multidisciplinaria, y utiliza metodología enfocada a competencias.	Trabajan de manera colaborativa en la investigación de las nuevas tendencias de contenidos de los programas con investigadores, profesores, profesionales e impulsores de la EC.	Su modelo obedece a tendencias: educación personalizada, comunidades virtuales, trabajo en redes, alianzas estratégicas; organizaciones pequeñas con capacidad de respuesta. Cultiva una cultura de capacitación en torno al uso de las TICs. Su política educativa está basada en competencias.	Considera tendencias en sus proyectos interinstitucionales y multidisciplinarios, en la proyección internacional y la introducción de nuevas tecnologías (venta de libros electrónicos) así como la introducción de nuevas modalidades.

*Esta tabla presenta la caracterización del modelo en cinco características: Fortalezas, Áreas de Oportunidad, Flexibilidad/Dinamismo e Innovación Permanente; en función de cuatro elementos: Gestión de Conocimiento, Investigación, Profesionalización/Actualización y el Vínculo Sociedad-Empresa. Este modelo es uno de los más completos en la gestión de la EC en lo referente a la vinculación permanente con los sectores público y privado para la programación de su oferta académica, colabora en redes nacionales e internacionales de educación continua, trabaja colaborativamente en la investigación de tendencias de contenidos de sus programas y utiliza tecnología de punta como elemento fundamental de su gestión y su política educativa está basada en competencias, se identifica como un área de oportunidad que su modelo no es muy incluyente en el aspecto social, puesto que solo se autorizan programas autofinanciables. Fuente: UNAM (1997)*

## METODOLOGÍA

El estudio se realizó en el año 2012, tomando como población las instituciones que ofertan actos de educación continua en México afiliadas a la Asociación Mexicana de Educación Continua y a Distancia (AMECYD), la cual agrupa a 56 IES de diversos Estados de la República Mexicana AMECYD (1995), el motivo de tomar esta base de datos, es porque son las más representativas, dado que se encuentran integradas y organizadas con la finalidad de desarrollar la Educación Continua y mejorar su calidad y pertinencia. La totalidad de estas instituciones constituyen el universo y se tomó una muestra de 28, que representan el 50% del total, calculadas por medio del procedimiento de selección de la muestra "STATS" (Hernández, 2010). A las IES mencionadas les fueron aplicados dos instrumentos.

El primer instrumento fue diseñado y aplicado a 28 Directivos de Educación Continua, contiene 19 ítems, cuyos ejes están distribuidos de la siguiente forma: Las preguntas 1 y 2 son socio demográficas; las preguntas de la 3 a la 8 se refieren a la planeación del programa; las preguntas de la 9 a la 14, a la evaluación del programa; la 15 y la 16 a preguntas de marketing; la 17 a la infraestructura, y, finalmente, la 18 y la 19 hacen referencia a la participación de alianzas estratégicas y de colaboración. El segundo instrumento fue diseñado y aplicado a 28 coordinadores de Educación Continua, se identificó que la función directiva y de coordinación, recae en una sola persona. La distribución de los ejes fue la siguiente: Las preguntas 1 y 2 corresponden a la organización; la 3 y la 4, a cuestionar si utilizan tecnologías de información y comunicación con los usuarios, y de las preguntas de 5 a la 7 a la indagación de que si cuentan con documentación informativa de su gestión, áreas a las que está dirigida la oferta de EC, y sectores que participan en los programas.

Se realizó un análisis multivariado, considerando que en el problema de la investigación, existe más de una variable causal, es decir, la independiente y más de una variable de efecto, es decir, la dependiente Hair (2001). La variable moderadora según lo expresado por Davis (2001) es la que tiene el efecto sobre la relación, entre las variables independientes y dependientes; se puede decir que es como la condición que debe cumplir el sujeto; y en el caso de este estudio se identifican como variables compuestas la implementación del proceso conformada por la implementación administrativa/financiera, la cual se traduce en *Eficacia + Eficiencia = Efectividad*. Variables Dependientes: La variable dependiente es el efecto de la variable independiente, y para este estudio se identificaron las siguientes: la existencia de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios de EC, la evaluación de la satisfacción de los usuarios de EC, el proceso de mejora de sus servicios y por consecuencia la calidad del servicio.

Variables Independientes: En el caso de los coordinadores, se identificó que la función está asignada a los directivos de Educación Continua, y se identificaron como variables independientes la existencia de una estructura organizativa y manual de funciones así como un manual de procedimientos. En lo referente a los directivos de educación continua, se identificaron: la planeación estratégica de la EC, planificación de los recursos económicos del centro de EC, diseño académico de los actos de EC en función de las necesidades de los clientes, comunicación de estrategias y políticas definidas en la planeación al interior del centro de EC, estudios de detección de necesidades, análisis de la competencia, utilización de herramientas de comunicación y marketing y contar con una logística de infraestructura para la optimización de sus servicios, los cuales son los causales de las variables dependientes eficiencia y eficacia. Variables Moderadoras: Se identificaron como variables moderadoras; contar con sistemas de información que permiten al usuario agilizar sus trámites, llevar a cabo la sistematización de resultados de actos de EC, y la existencia de directorios de profesores, estudiantes, listas de asistencia, etc. También se identificaron como variables moderadoras en el cuestionario dirigido a directivos: la actualización permanente de los contenidos, la comunicación sistemática con alumnos, profesores y personal administrativo para concretar intereses mutuos, el proceso continuo de mejora de sus servicios, y la realización de alianzas con otras instituciones para fortalecer su acción. En la tabla 4 se describen las abreviaturas utilizadas para identificar las variables del estudio.

Tabla 4: Abreviaturas Utilizadas Para la Identificación de las Variables Aplicables al Cuestionario Dirigido a Coordinadores y Directores de Educación Continua

Abreviatura	Variable para Coordinadores de EC	Abreviatura	Variable para Directores de EC
1C	Existencia de estructura organizativa actualizada y manual de funciones	3D	Existencia de un plan estratégico de actuación de la EC
2C	Existencia de manuales de procedimientos actualizados	4D	Planificación de la gestión de recursos económicos del centro de EC
3C	Contar con un portal de información adecuado al servicio de los usuarios de EC	5D	Diseño académico de los actos de EC en función de necesidades de los clientes.
4C	Llevar a cabo sistematización de resultados de actos de EC	6D	Comunicación de estrategias y políticas al interior del centro de EC
5C	Existencia de directorio de participantes, evaluación de profesores, listas de asistencias, etc.	7D	Realización de estudios de detección de necesidades de EC
		8D	Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios de EC
		9D	Evaluación de los usuarios de los actos de EC
		10D	Actualización permanente de contenidos de los programas de EC
		11D	Evaluación del usuario en relación a docencia, infraestructura, servicios.
		12D	Comunicación de los directores de EC con usuarios, profesores y personal administrativo
		13D	Enfoque a competencias de los actos de EC
		14D	Proceso continuo de mejora de los servicios
		15D	Realización de análisis de la competencia para conocer productos y actores que participan
		16D	Utilización de herramientas de comunicación y marketing para la difusión de sus productos
		17D	Contar con logística de infraestructura propia y convenios con otros centros para la optimización de recursos
		18D	Existencia de un sistema de vinculación con el sector productivo
		19D	Alianzas con otras instituciones

En la tabla 4 se relacionan la identificación de las abreviaturas, mismas que fueron correlacionadas en la tablas 9 y 10

### Grado de Confiabilidad Utilizando el Alfa de Cronbach

Para estimar la confiabilidad de los dos instrumentos, se recurrió al *alfa de Cronbach*, método desarrollado por J.L. Cronbach, técnica utilizada como prueba de hipótesis, que se basa en hallar si las diferencias entre los coeficientes “alfa” obtenidos en muestras dependientes o independientes son estadísticamente significativas. Salvador (2000) La fórmula general para obtener el *alfa de Cronbach* es la siguiente:

$$\alpha = \frac{\bar{N}}{1 + \bar{P}(N - 1)}$$

Donde:

N = Número de preguntas

P = promedio de correlaciones

Tabla 5: Interpretación del Grado de Confiabilidad de la Puntuación en Alfa de Cronbach

PUNTUACIÓN	CONFIABILIDAD
De .81 a 1.00	Muy alta
De .61 a .80	Alta
De .41 a .60	Moderada
De .21 a .40	Baja
De .00 a .20	Muy baja

En la tabla 5, se presentan los cinco grados de confiabilidad del Alfa de Cronbach, de acuerdo con J.L. Cronbach

Los cuestionarios 1 y 2, dirigidos a los mismos sujetos, en sus roles como director y coordinador, se aplicaron en una sola tabla en Alfa de Cronbach considerando por sus características 22 Ítems, obteniendo un índice de confiabilidad Muy alta

Tabla 6: Estadístico de Confiabilidad Para Directivos y Coordinadores de Educación Continua

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Número de elementos
.828	.842	22

En la tabla 6, se observa que matemáticamente los ítems están asociados al mismo constructo

*Aplicación del Análisis Multivariado:* El análisis Multivariado es un medio para analizar correlaciones múltiples entre las variables que se pretenden estudiar (Davis, 2001), otro concepto lo define como “conjunto de métodos estadísticos cuya finalidad es analizar simultáneamente conjuntos de datos en el sentido de que hay varias variables medidas para cada objeto para su mejor entendimiento” (Salvador, 2000). Para el presente estudio se recurrió también a la Prueba de Pearson. Para el análisis Multivariado se utilizaron los programas Excel y el programa de análisis estadístico Estatiscal Package for the Social Siences (SPSS) versión 15.

*Análisis de Correlación de Pearson:* Esta técnica multivariada, tiene importantes características que la hacen muy útil en la investigación, no solo para establecer la fuerza de la relación, sino para ayudar a determinar la relación positiva o negativa; sus límites son (-1, 1). En la matriz de correlaciones de las variables del instrumento de medición se busca si existen pares de variables con coeficientes de correlación significativos, permitiendo afirmar que hay validez convergente, es decir, que un mismo fenómeno medido de diversas formas reporta resultados similares. (Anderson, 2001)

## RESULTADOS

De la muestra estudiada a los 28 directivos de educación continúa, se encontraron resultados demográficos interesantes los cuales se muestran en la tabla 7.

Tabla 7: Resultados Socio Demográficos de los Directivos de Educación Continua Encuestados

GENERO		EDAD		NIVEL EDUCATIVO		AÑOS DE GESTIÓN EN LA EDUCACIÓN CONTINUA	
Masculino	45%	De 25-30	8%	Licenciatura	17%	1-5	17%
Femenino	55%	De 31-40	0	Maestría	67%	6-10	41%
		De 41-50	34%	Doctorado	17%	11-15	17%
		Más de 50	58%			16-20	8%
						21-30	17%

Como se observa en los resultados de la tabla 7, predomina el género femenino con un 10% mas; los directivos de mayor edad son en su mayoría quienes están al frente de los centros de EC, el grado académico que predomina es el de maestría, y los directivos en el rango de 6 a 10 años de gestión en esta modalidad educativa, representan un 41%. Estas cifras nos muestran que las personas que están al frente de los centros de EC son de edad madura, están preparados puesto que tienen el grado de maestría, sin embargo la experiencia en estos puestos, un porcentaje importante solo tiene de 6 a 10 años.

Con respecto a la aplicación de las técnicas multivariadas a las encuestas practicadas, se encontró la correlación de las variables siguientes.

Tabla 8: Correlaciones con Mayor Significancia Identificadas en Prueba de Pearson

Variables De Origen	Variables Correlacionadas
3d	Con 15d .664; Con La 16d .719; Con La 9 D .613
4d	Con 16d .630
15d	Con 3d .664; Con 16d .682
16d	Con 3d .719; 15d .682, Con 17d .724
17d	Con 16d .724
1c	Con 2c .906; 3c .633
2c	Con 1c .906; 3c .717
8d	Con 10d .618
9d	Con 3d .613; 19d .625
10d	Con 8d .618
19d	Con 10d .625
3c	Con 2c .663; 8d .717
4c	Con 5c .700
5c	Con 3c .700

Esta tabla presenta las correlaciones con mayor significancia, identificándose entre las más altas, la 3D (la existencia de un plan estratégico) con la 16D (utilización de herramientas de comunicación y marketing para la difusión de sus programas); así mismo la 1C (contar con una estructura organizativa y manual de funciones) con la 2C (contar con manuales de procedimientos actualizados). La identificación de las variables señaladas en la tabla anterior, se representan con el número de ítem, seguido de la letra que corresponda a directivos (D) o de coordinadores (C).

La correlación descrita en la tabla 8, también fue comprobada con la técnica de Alfa de Cronbach, según se muestra en las tablas No. 9 y 10

Tabla 9: Correlaciones Generales en Alfa de Cronbach

	DP3	DP4	DP5	DP6	DP7	DP8	DP9	DP10	DP11	DP12	DP13
DIRECTIVOS											
DP3	1.000	.385	.501	-.100	.524	.453	.613	.474	.451	.487	.396
DP4	.385	1.000	.179	-.087	.225	.509	.213	.563	.224	.352	.426
DP5	.501	.179	1.000	-.198	.140	.054	.297	.198	.259	.227	.544
DP6	-.100	-.087	-.198	1.000	.524	-.136	-.019	.309	-.116	.143	-.018
DP7	.524	.225	.140	.524	1.000	.125	.473	.356	-.050	.485	.100
DP8	.453	.509	.054	-.136	.125	1.000	.360	.618	.424	.262	.302
DP9	.613	.213	.297	-.019	.473	.360	1.000	.451	.504	.494	.255
DP10	.474	.563	.198	.309	.356	.618	.451	1.000	.491	.451	.403
DP11	.451	.224	.259	-.116	-.050	.424	.504	.491	1.000	.318	.616
DP12	.487	.352	.227	.143	.485	.262	.494	.451	.318	1.000	.049
DP13	.396	.426	.544	-.018	.100	.302	.255	.403	.616	.049	1.000
DP14	.223	.295	-.057	.353	.358	.002	-.037	.124	-.132	.054	.049
DP15	.664	.242	.208	-.188	.419	.198	.336	.026	.187	.270	.218
DP16	.719	.630	.195	-.248	.373	.418	.343	.307	.116	.449	.127
DP17	.566	.524	.186	-.244	.290	.197	.338	.288	.087	.357	.202
DP18	.464	.326	.448	-.206	.152	.297	.477	.524	.628	.230	.494
DP19	.508	.359	.298	.089	.438	.183	.625	.537	.557	.442	.486
COORDINADORES											
CP2	.030	.253	.037	.207	-.066	.022	-.163	.144	.117	.243	.046
CP3	.231	.367	.245	-.018	.023	.055	.034	.249	.117	.400	.166
CP4	.120	.151	.026	-.136	-.006	-.172	-.073	-.017	.096	.170	.002
CP5	-.255	-.020	-.207	-.146	-.272	-.155	-.185	-.337	-.023	-.083	-.062
	-.251	-.097	-.316	.088	-.076	-.232	-.214	-.388	-.197	-.088	-.179

Al realizar la correlación de inter-elementos con el Alfa de Cronbach, identificados en las tablas 9 y 10, se encontró coincidencia con las correlaciones en prueba de Pearson, como se muestra en la tabla 8.

Tabla 10: Correlaciones Generales en Alfa de Cronbach (Continuación)

	DP14	DP15	DP16	DP17	DP18	DP19	COORDINADORES	CP2	CP3	CP4	CP5
<b>DIRECTIVOS</b>											
DP3	.223	.644	.719	.566	.464	.508	.030	.231	.120	-.255	-.251
DP4	.295	.242	.630	.524	.326	.359	.253	.367	.151	-.020	-.097
DP5	-.057	.208	.195	.186	.448	.298	.037	.245	.026	-.207	-.316
DP6	.353	-.188	-.248	-.244	-.206	.089	.107	-.018	-.136	-.146	.088
DP7	.358	.419	.373	.290	.152	.438	-.066	.023	-.006	-.272	-.076
DP8	.002	.198	.418	.197	.297	.183	.022	.055	-.172	-.155	-.232
DP9	-.037	.336	.343	.338	.477	.625	-.163	.034	-.073	-.185	-.214
DP10	.124	.026	.307	.288	.524	.537	.144	.349	-.017	-.337	-.388
DP11	-.132	.187	.116	.087	.628	.557	.117	.177	.096	-.023	-.197
DP12	.054	.270	.449	.357	.230	.442	.243	.400	.170	-.083	-.088
DP13	.049	.218	.127	.202	.494	.486	.046	.166	.002	-.062	-.179
DP14	1.000	.496	.356	.398	.123	-.075	.187	.232	.092	-.107	.103
DP15	.496	1.000	.682	.581	.369	.199	-.127	.048	.159	-.138	-.079
DP16	.356	.682	1.000	.724	.287	.348	-.052	.131	.111	-.134	-.231
DP17	.398	.581	.724	1.000	.500	.180	.034	.337	.217	-.095	.021
DP18	.123	.369	.287	.500	1.000	.458	-.055	.184	.143	-.143	-.242
DP19	-.075	.199	.348	.180	.458	1.000	-.133	-.012	-.057	-.070	-.334
<b>COORDINADORES</b>											
CP2	.187	-.127	-.052	.034	-.055	-.133	1.000	.906	.663	.411	.422
CP3	.232	.048	.131	.337	.184	-.012	.906	1.000	.717	.344	.403
CP4	.092	.159	.111	.217	.143	-.057	.633	.717	1.000	.336	.443
CP5	-.107	-.138	-.134	-.095	-.143	-.070	.411	.344	.336	1.000	.700
	.103	-.079	-.231	.021	-.242	-.334	.422	.403	.443	.700	1.000

Los estadísticos de fiabilidad sombreados en la tabla 9, específicamente de las preguntas para directivos la número 15, con valor de .664, la número 16, con valor .719, la número 17, con valor de .724, la número 18, con valor de .628 y la número 19, con valor de .625; de igual manera en las preguntas para coordinadores; la número 1, con valor de .682 y la número 2, con valor de .7 muestran una tendencia a la unidad, por lo que validan los ítems utilizados.

Tabla 11: Correlación Identificada Adicionalmente en Alfa de Cronbach

VARIABLE CORRELACIONADA	PUNTUACIÓN	CONFIABILIDAD	INTERPRETACIÓN
Evaluación de la satisfacción del alumno en relación a docencia, infraestructura, servicios administrativos, utilidad final, etc. (D11) con la existencia de un sistema de vinculación con el sector productivo (D18)	.628	Alta	Correlación significativa entre la evaluación de la satisfacción del estudiante en aspectos administrativos y utilitarios, con la existencia de un sistema de vinculación con el sector productivo.

En la tabla 11, se muestra puntuación obtenida en la correlación en Alfa de Cronbach, de la pregunta 11 con la número 18, ambas de directivos.

Tabla 12: Detalle de Correlaciones en Prueba de Pearson

VARIABLES CORRELACIONADAS	PUNTUACIÓN	CONFIABILIDAD	INTERPRETACIÓN
Existencia de un plan estratégico (3D) con análisis de la competencia (15D)	.664	alta	Correlación significativa entre la existencia de un plan estratégico y el análisis de la competencia.
Existencia de un plan estratégico (3D) con utilización de herramientas de comunicación y marketing (16D)	.719	alta	Correlación significativa entre la existencia de un plan estratégico con la utilización de herramientas de comunicación y marketing.
Existencia de un plan estratégico (3D) con autoevaluación para determinar si los actos de EC responden a las necesidades de los usuarios (9D)	.613	alta	Correlación significativa entre la existencia de un plan estratégico con la autoevaluación para determinar si los actos de EC responden a las necesidades de los usuarios.
Planificación de los recursos económicos del centro de EC (4D) con la utilización de herramientas de comunicación y marketing para una efectiva difusión de sus programas (16D)	.630	alta	Correlación significativa entre la planificación de los recursos económicos con la utilización de herramientas de comunicación y marketing para la difusión de programas.
Análisis de la competencia para conocer sus productos (15D) con la existencia de un plan estratégico de actuación de la EC (3D)	.664	alta	Correlación significativa entre análisis de la competencia con la existencia de un plan estratégico de actuación de la EC.
Análisis de la competencia para conocer sus productos (15D) con la utilización de herramientas de comunicación y marketing para la difusión de programas de EC (16D)	.682	alta	Correlación significativa del análisis de la competencia con la utilización de herramientas de comunicación y marketing para la difusión de programas de EC.
Autoevaluación para determinar si los actos de EC responden a las necesidades de los usuarios (9D) con la realización de alianzas con otras instituciones (19D)	.625	alta	Correlación significativa entre la autoevaluación y la realización de alianzas con otras instituciones.
Evaluación de la satisfacción del alumno por parte del centro de EC (11D) con realización de alianzas con otras instituciones (19D)	.628	alta	Correlación significativa entre la evaluación de la satisfacción del alumno de los servicios de EC con la realización de alianzas con otras instituciones.
Utilización de herramientas de comunicación y marketing (16D) con análisis de la competencia (15D)	.682	alta	Correlación significativa entre la utilización de herramientas de comunicación y marketing con el análisis de la competencia.
Utilización de herramientas de comunicación y marketing (16D) con existencia de logística de infraestructura para la optimización de recursos (17D)	.724	alta	Correlación significativa entre las herramientas de comunicación y marketing con la existencia de logística e infraestructura para la optimización
Existencia de logística de infraestructura para la optimización de recursos (17D) con utilización de herramientas de comunicación y marketing (16D)	.724	alta	Correlación significativa entre la existencia de logística de infraestructura con la utilización de herramientas de marketing.
Existencia de manuales de procedimientos(2C) con existencia de estructura organizativa y manual de funciones (1C)	.906	muy alta	Correlación significativa entre la existencia de manuales de procedimientos con la existencia de una estructura organizativa y manual de funciones
Contar con una estructura organizativa actualizada y manual de funciones (1C) con la existencia de un portal o sistema de información al servicio de los usuarios (3C)	.633	alta	Correlación significativa entre la existencia de una estructura organizacional con la existencia de un sistema de información al servicio de los usuarios.
Existencia de un portal o sistema de información para agilizar los trámites de los usuarios (3C) con contar con los manuales de procedimientos actualizados (2C)	.717	alta	Correlación significativa entre la existencia de un portal o sistema de información para agilizar los trámites de los usuarios, con el contar con manuales de procedimientos actualizados.
Existencia de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios (8D) con la actualización permanente de los contenidos de los actos de EC (10D)	.618	alta	Correlación significativa entre la existencia de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios, con la actualización permanente de los contenidos de los actos de EC.

Autoevaluación para determinar si los actos de EC responden a las necesidades de los usuarios (9D) con la realización de alianzas con otras instituciones para fortalecer su acción (19D)	.625	alta	Correlación significativa entre la autoevaluación de los actos de EC para determinar si responden a las necesidades de los usuarios, con la realización de alianzas con otras instituciones.
Realización de alianzas con otras instituciones para fortalecer su acción (19D) con la actualización permanente de los contenidos de los actos de EC (10D)	.625	alta	Correlación significativa entre realización de alianzas con otras instituciones con la actualización permanente de los contenidos de los actos de EC.
Existencia de un plan estratégico de actuación de la EC (3C) con la existencia de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios (8D)	.717	alta	Correlación significativa entre la existencia de un plan estratégico de actuación con el contar con indicadores para medir la satisfacción de los usuarios.
Llevar a cabo la sistematización de resultados de actos de EC (4C) con el contar con directorio de participantes, evaluación de profesores, listas de asistencia, etc. (5C)	.700	alta	Correlación significativa entre llevar un sistema de resultados de actos de EC, con el de contar con directorio de participantes, evaluación de profesores, listas de asistencia, etc.
Contar con un directorio de participantes, evaluación de profesores, listas de asistencia, etc. (5C) con el contar con sistema de información al servicio del usuario (3C)	.700	alta	Correlación significativa entre el contar con directorio de participantes, evaluación de profesores, listas de asistencia, etc. con el contar con un sistema de información al servicio del usuario.

*Se observa en el resultado de la tabla 12, que existe mayor correlación entre variables independientes, en menor grado entre variables moderadoras y entre dependiente y moderadoras.*

A partir del análisis de los resultados que reportan las tablas 8, 10 y 12, se identifican las variables causales (independientes); la existencia de una estructura organizativa, manual de funciones así como un manual de procedimientos; la planeación estratégica de la EC, diseño académico de los actos de EC en función de las necesidades de los clientes, comunicación de estrategias y políticas definidas en la planeación al interior del centro de EC, estudios de detección de necesidades, utilización de herramientas de comunicación y marketing Como variables moderadoras de mayor correlación; contar con sistemas de información que permiten al usuario agilizar sus trámites, las cuales causan efecto en: la existencia de indicadores para medir la satisfacción de los usuarios de EC, la evaluación de la satisfacción de los usuarios de EC, el proceso de mejora de sus servicios y por consecuencia la calidad del servicio (dependientes). Los resultados obtenidos en la aplicación de la estadística multivariada permitieron validar que las variables independientes, las cuales son las causas, influyen en los efectos, es decir en las variables dependientes, en el caso de este estudio, si se da una eficiente y eficaz gestión de los centros de educación continua, se obtiene la calidad del servicio, de acuerdo a las nuevas demandas sociales de formación, capacitación y actualización de los profesionistas y profesionales, reflejándose este servicio en mayores conocimientos, habilidades y destrezas para mejorar su desempeño y movilidad laboral y al mismo tiempo para que las instituciones que realicen de manera eficaz la gestión de la educación continua, tengan una proyección de excelencia.

## CONCLUSIONES

Dado que las IES asumen en sus actividades sustantivas la docencia, investigación y extensión universitaria, y que forman profesionistas para que ingresen en el ámbito laboral, también tienen la responsabilidad de capacitar, actualizar y seguir formando a sus egresados en su educación para toda la vida, puesto que este proceso es continuo, para que estos puedan cumplir con responsabilidad, calidad y eficiencia sus tareas productivas y llevar al país hacia una economía más competitiva. Con la investigación desarrollada, se refleja la evolución natural de los programas de Educación Continua llevados a cabo por las diferentes instituciones, los que a su vez responden de manera pertinente a las exigencias de la economía globalizada, específicamente a las nuevas necesidades de formación, capacitación y actualización de los usuarios, situación que debe reflejarse en mayores conocimientos, habilidades y destrezas de los mismos para mejorar en sus ámbitos de desempeño.

Se desarrolló el método de estudio, para la comprobación de los resultados las técnicas multivariadas “Alfa De Cronbach” y “Prueba De Pearson”, la primera para comprobar el índice de confiabilidad y realizar la “matriz de correlaciones inter-elementos”, y la segunda para encontrar las correlaciones en las variables independientes, moderadoras y dependientes.

Con la realización de este trabajo, el cual fue validado estadísticamente, se pretende contribuir a los centros de educación continua, con datos relevantes de cuáles son las variables causales de éxito en la gestión de esta modalidad educativa para responder de manera efectiva a las necesidades de los sectores productivos. Se revela que la administración de la Educación Continua tiene que ser un proceso autoevaluado de manera tal que los indicadores del sistema de autoevaluación contribuyan al perfeccionamiento del trabajo para poder acceder a la acreditación de los programas a través de una evaluación del organismo acreditador de Educación Continua y a la certificación de los procesos de la misma en beneficio de los usuarios, de la sociedad que los demanda y de la propia institución.

### Limitaciones

La limitación principal a que se enfrentaron las autoras fué la carencia de estadísticas en los centros de información sobre programas de educación continua realizados, que permitan su análisis, dado que no es considerada como educación formal, y no otorga grado académico, únicamente constancias o diplomas de participación. Por otro lado también no todos los directivos de educación continua tienen disposición para aportar datos sobre la gestión en sus instituciones. Se sugiere para futuras investigaciones, utilizar como estrategia para la recolección de datos, el trabajo colaborativo a través de las redes de educación continua, permitiendo compartir experiencias de gestión y el uso de herramientas informáticas para la creación de una base de datos histórica de programas de educación continua de las instituciones afiliadas a la AMECYD. Esta investigación constituye un punto de partida para futuras investigaciones para la actualización de indicadores de calidad, así como metodologías científicas para la detección de necesidades de formación, capacitación y actualización de usuarios de educación continua, para ofrecer programas que empaten con la demanda de manera pertinente, flexible y dinámica favoreciendo la productividad y competitividad de las organizaciones.

### Propuesta

La propuesta que se realiza en este trabajo (el que) está orientada a las Instituciones de Educación Superior que aun no han desarrollado de manera efectiva esta importante modalidad académica para que dirijan sus esfuerzos hacia: (1) Acreditación de sus programas; (2) Certificación de sus procesos; (3) Evaluación por instancias externas a la Institución Y (4) Autoevaluación. Esto implica (como) seguir un modelo educativo que contemple: Programas flexibles, metodología para la detección de necesidades, diversificación de modalidades, uso de Tecnologías de Información y Comunicación y construcción de redes académicas, entre otras prácticas con el fin (para que) de que los usuarios, ya sea en el ámbito profesional, laboral o personal, se apropien de aprendizajes permanentes y utilizable para la vida y la ocupación diaria. Por otro lado las investigadoras consideran que debe tomarse en consideración el siguiente sistema de indicadores identificados en el trabajo desarrollado. La tabla 13 contiene los indicadores propuestos. Se concluye finalmente que la propuesta anterior está orientada a la gestión eficaz de la Educación Continua, la cual debe caracterizarse por ser proactiva, participativa y orientada a impactar en la sociedad, en beneficio de los actores que en ella participan.

Tabla 13: Indicadores de Autoevaluación de la Gestión de la EC Propuestos

De satisfacción del alumno	De calidad del sistema de EC en la institución	De desempeño de los usuarios
Satisfacción del curso	Viabilidad	Personal
Papel del profesor	Autofinanciable	Profesional
Calidad de los servicios	Eficiencia terminal	Social
	Impacto posterior en el medio laboral	

*Esta tabla muestra los tipos de indicadores propuestos para autoevaluación de la gestión de la Educación Continua, agrupados en: Satisfacción del alumno, de calidad del sistema de EC y de desempeño de los usuarios*

### Fuentes De Información

ANUIES (2008) Manual Práctico de Instrumentos para la Gestión de Centros de Educación Continua, Cooperación Española de Relaciones Exteriores, Libros en Línea ANUIES, D.F pp. 1-32

ANUIES, Dirección de Educación Continua Conceptualización y Características de la Educación Continua. Encontrado el 10 de septiembre del 2009 en [http://www.anuies.mx/e\\_continua/pdf/presentación.pdf](http://www.anuies.mx/e_continua/pdf/presentación.pdf).

ANUIES (2010) Lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la educación continua. México, D.F. pp. 17

Asociación Mexicana de Educación Continua, Educación Continua en México, 1995

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Reglamento de Educación Continua, 2008, pp. 14

Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración A.C. (CACECA). [www.caceca.org/portal/](http://www.caceca.org/portal/)

Davis, Duan, (2001) Investigación en Administración para la toma de decisiones, Thomson Editores, México, pp. 132-134.

Domínguez Machuca Daniel, Vázquez Herrera Sofia Elba, Modelo de Gestión de Educación Continua, Tesis Doctoral, 2010. P. 38-40

Hair, Jr. Joseph F., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., Black, William C. Estadística para la Administración y la Economía ( 2001), Edit. Thomson Learning. México, D.F., pp. 95-109.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar (2010) Metodología de la Investigación, Edit. Mc Graw Hill. México, D.F. ,pp. 183-184

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., consultado el 30 de marzo del 2012 en <http://imcp.org.mx>

López Calva J. Martín (2002) Desarrollo Humano y Práctica Docente. Edit. Trillas. México, D.F. pp. 13

Pérez Paredes, Alfredo, La Importancia de la Educación Continua en las Instituciones de Educación Superior en México, (2008), Revista Política y Administración, Facultad de Administración de la BUAP.

Salvador Figueras Manuel, Introducción al Análisis Multivariante (2000). Encontrado el 19 de marzo del 2012 <http://www.cibelconta.unizar.es/lección/anamú/inicio/htlm>

Directore General III Industry- European Commission, The European way to Excellence  
Edit. European Quality Publications Ltd. EFQM / European Comission, London (1997)

UNAM Red de Educación Continua, (1997) Hacia un Modelo Universitario de Educación Continua.  
Encontrado el 3 de febrero del 2012  
[http://www.jlfz.org/presentaciones/educacion\\_continua\\_vinculada.pps](http://www.jlfz.org/presentaciones/educacion_continua_vinculada.pps)

UNESCO, La Educación Superior en el siglo XXI. Visión y Acción, París, Francia, 1998. Conferencia Mundial sobre Educación Superior: La Educación Superior en el Siglo XXI, pp. 7-8

## RECONOCIMIENTO

Las autoras agradecen la revisión y sugerencias de los árbitros y editores del IBR, los cuales contribuyeron a mejorar este trabajo.

## BIOGRAFIA

María de Jesús Ramírez Domínguez es Doctora en Ciencias de la Administración por la Universidad del Desarrollo. Profesora- Investigadora de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, adscrita al área de Administración, miembro del cuerpo académico Desarrollo Institucional. Se puede contactar en Boulevard Valsequillo No. 70, colonia Universidades, Puebla, Pue. E-mail: mjrd\_2001@yahoo.com

Sara Morales García es Maestra en Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Profesora- Investigadora de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, adscrita al área de Economía y Sociales, miembro del cuerpo académico Desarrollo Institucional. Se puede contactar en Boulevard Valsequillo No. 70, colonia Universidades, Puebla, Pue. E-mail: sara.morales629@gmail.com

Blanca H. Morales Vázquez es Maestra en Ciencias de la Educación. Profesora- Investigadora de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, adscrita al área de Economía y Sociales, lider del cuerpo académico Desarrollo Institucional. Se puede contactar en Boulevard Valsequillo No. 70, colonia Universidades, Puebla, Pue. E-mail: blanca.morales@cap.edu.mx