

### **FUNCIONES DEL COORDINADOR DE PROGRAMAS EDUCATIVOS VIRTUALES**

Maribel Pérez Pérez Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México Ma. de  
Lourdes Hernández Aguilar Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

**Resu**

## **men**

Toda institución educativa que contemple entre sus objetivos a corto, mediano o largo plazo la diversificación de su oferta orientada a programas en modalidades alternativas a la presencial enfrenta un reto al definir las actividades y los alcances de sus principales agentes encargados de la operación del programa, los coordinadores, siendo así, el Sistema de Universidad Virtual parte de un diagnóstico al interior de su funcionamiento para establecer directrices que permitan conocer y de ser necesario re-definir sus funciones para el fortalecimiento de la calidad educativa, actividad que a su vez proporciona un referente para otras instituciones que tienen el objetivo sumarse a la dinámica que viven las instituciones con modalidad virtual.

## **Palabras clave**

Calidad educativa, coordinación, programas educativos, actividades académicas

## **Introducción**

El Sistema de Universidad Virtual (SUV) en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) nace con dicha denominación en 2008, sin embargo tiene sus inicios desde el 2001 con el “Campus Virtual” y su primer Programa Educativo (PE) entra en operación a partir de 2003 como lo refieren Rabling, G. y Hernández Aguilar, M. (2009). Desde ese año en adelante la oferta de esta institución se ha incrementado, contando actualmente con un programa de bachillerato, dos de licenciatura, una especialidad y dos maestrías. Por lo anterior, a 12 años

de operación se realiza un análisis introspectivo de manera que se puedan establecer estrategias para la mejora continua de sus programas, entre ellos el análisis de las funciones de las coordinaciones de programa educativo, quienes tienen a su cargo la gestión académico-administrativa.

Para el desarrollo de este proyecto se utilizaron como base diversos documentos de uso interno del SUV como son la *Descripción de puestos de la Dirección del Sistema de Universidad Virtual*, *Modelo Educativo del SUV*, *Modelo de Docencia Bifuncional*

, entre otros, también se contó con la participación de distintos coordinadores del SUV para la especificación de sus actividades cotidianas, y como complemento a este trabajo se revisó la *Propuesta de Estándares de Calidad en la Educación Superior a Distancia*, documento elaborado por la UNED, CREAD, AIESAD, Universidad de Loja y Pensilvania University, que recupera y clasifica los principales parámetros de calidad en instituciones de educación a distancia en Iberoamérica.

Como resultado se generó un informe completo que presenta la descripción detallada de las funciones, actividades y tareas principales que las coordinaciones de los programas educativos llevan a cabo como parte de su labor, de manera que sea un referente para determinar las necesidades de fortalecimiento en materia de recursos humanos y de capacitación, cuya síntesis se presenta en este artículo, relatando la experiencia que puede ser de utilidad a diversas instituciones con programas en esta modalidad.

## Resultados

Derivado del análisis de los documentos y actividades cotidianas que realiza el personal de coordinación del SUV, se identificaron cinco funciones principales como se muestra en la Figura 1:



Figura 1. Funciones de la coordinación de PE del SUV.

Cabe resaltar que debido a las características de las actividades que se llevan a cabo al interior de las coordinaciones de programas educativos, algunas de estas pueden situarse en dos o más categorías distintas debido a que la coordinación de programas corresponde a una actividad integradora que entrelaza una serie de tareas, de las cuales una de ellas puede atender a uno o varios objetivos, sin embargo y para efectos de este ejercicio, estas actividades se han situado en la categoría con la que muestre mayor afinidad.

A continuación se describen las principales características que son consideradas para cada función:

1. **Función de comunicación y vinculación:** Esta se centra principalmente en llevar a cabo aquellas actividades relacionadas con las cuestiones sociales al interior y exterior del PE, entre las que resaltan: la vinculación, la comunicación eficiente con quienes intervienen de forma directa o indirecta con el PE (estudiantes, docentes, personal de otras áreas, personal interno y externo a la institución, etc.), actividades de motivación y de difusión.

1. **Función académica:** Se enfoca a desarrollar todas aquellas actividades relacionadas con el diseño y rediseño curricular, de manera que se fomente el alcance de los objetivos propuestos de cada PE, cuidando en todo momento la calidad del programa con relación a la formación de los estudiantes. Entre sus principales elementos resaltan: la elaboración y actualización de estudios de pertinencia, la investigación y producción académica y el trabajo colegiado.

1. **Función administrativa:** Esta es una de las más amplias debido a la naturaleza inherente a los procesos requeridos para que el programa opere óptimamente.

Por un lado la función administrativa involucra actividades de planeación a través de las cuales se organizan las actividades de cada ciclo o periodo y se vigila el alcance de las metas planteadas. En este punto cobran vital importancia el seguimiento de indicadores, la planeación anual, mensual y los reportes semanales, así como, otros procesos que impactan en el desarrollo del PE como son la actualización de la normativa, manuales y otros documentos.

Por otro lado, la operación del PE también requiere de actividades específicas que son llevadas a cabo de forma periódica para el correcto funcionamiento del programa. En este rubro la actualización de los cursos, la preparación de la oferta educativa, el seguimiento a estudiantes, la comunicación con los docentes, la coordinación de los proyectos terminales y el monitoreo de las actividades docentes son los principales aspectos a los que se enfoca.

1. **Función de Evaluación:** Aborda el aspecto relacionado con la verificación del alcance de las metas propuestas, que si bien es un elemento que se hace evidente durante la operación del PE, por sus características y grado de dedicación que se requiere para ser llevada a cabo, se ha considerado como una función en sí misma, en esta, se consideran las actividades para evaluar al programa, a los docentes y estudiantes, entre otros. De la misma forma, involucra el seguimiento a los resultados de estas evaluaciones y la implementación de estrategias para atender las oportunidades identificadas a través de este proceso.

1. **Función de investigación educativa:** Es un proceso que se deriva de las funciones anteriores y que impacta en el PE en todos sus niveles. Se considera dentro de este aspecto todas aquellas actividades para la generación y/o aplicación innovadora del conocimiento.

Cabe resaltar, que no todas estas actividades se realizan de forma periódica, algunas de ellas son de carácter eventual, y, como se ha mencionado previamente, una actividad puede atender a dos o más funciones a la vez. Para tener un panorama más claro sobre este punto se ha elaborado una matriz de funciones, en la que se puede visualizar de forma sintética la

información que se detalla en este documento (Figura 2).

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	FUNCIONES					
		INSTRUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN	ACADEMIA	ADMINISTRATIVA			EVALUACIÓN Y MEJORA
				DE PLANEACIÓN	DE OPERACIÓN	EVALUACIÓN	
1. Fomentar la comunicación	P	✓	✓		✓	✓	✓
2. Fomentar la formación continua de los docentes	P	✓					
3. Motivar a los implicados en el desarrollo del PE	P	✓					
4. Procurar la mejora continua, la investigación y/o producción académica	P	✓	✓				✓
5. Mantener el flujo e integridad de la información del PE	P	✓		✓	✓		
6. Promover y/o participar en actividades socioculturales y de responsabilidad social	P	✓					
7. Realizar actividades de gestión y vinculación	P	✓					
8. Participar conjuntamente con el área de Difusión en la promoción del programa educativo	E	✓					
9. Participar en el diseño/rediseño/actualización del programa educativo	E		✓	✓			✓
10. Coordinar las reuniones de academia	P		✓				✓
11. Participar en la producción académica de la institución	P	✓					✓
12. Participar en la organización de eventos académicos (Congresos, Seminarios, Coloquios, Mesas Redondas, talleres, etc.)	E		✓				✓
13. Implementar y coordinar la operación del programa educativo	P			✓			
14. Vigilar el cumplimiento de los indicadores de la institución	P		✓				
15. Participar en la actualización de manuales y la normativa	E		✓	✓			
16. Participar en el proceso de selección de docentes (asesores/tutores)	P	✓	✓				
17. Participar en las reuniones convocadas por las diferentes áreas de la institución y otras instancias	P	✓	✓	✓		✓	✓
18. Coordinar la actualización de materiales y contenidos de cada asignatura	P	✓	✓	✓			
19. Utilizar los sistemas institucionales para la operación del PE	P			✓			
20. Mantener la comunicación con el personal docente sobre la impartición de asignaturas	P	✓		✓			
21. Vigilar el proceso de verificación, titulación y obtención de grado de los estudiantes	P	✓	✓	✓		✓	✓
22. Coordinar la presentación de proyectos terminales	P		✓	✓		✓	✓
23. Monitorear las actividades docentes (tutores, asesores)	P	✓	✓	✓		✓	✓
24. Participar de manera continua en la evaluación del programa educativo a fin de detectar oportunidades de mejora	P	✓	✓	✓		✓	✓
25. Coordinar la implementación de las evaluaciones de curso y docentes	P	✓	✓	✓		✓	✓
26. Evaluar el desempeño del personal docente y de apoyo del PE	P	✓	✓	✓		✓	✓
27. Implementar las encuestas que proporcionen información relevante sobre el PE	P	✓	✓	✓		✓	✓
28. Dar seguimiento a los resultados de las evaluaciones para detectar oportunidades de mejora	P	✓	✓	✓		✓	✓
29. Desarrollar estrategias para atender las oportunidades de mejora sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas a tal efecto	P	✓		✓		✓	✓
30. Participar en proyectos para la generación y/o aplicación innovadora del conocimiento	P		✓				✓

Figura 2. Matriz de funciones y actividades de la coordinación de programas educativos.

Como se puede observar en la matriz anterior, por cada función se ha determinado una serie de actividades, cada una de las cuales involucra su vez una variedad de tareas particulares que el personal de la institución realiza para el logro de estos fines, así por ejemplo la **función de comunicación y vinculación** se desglosa en los siguientes rubros:

Figura 3. Actividades y tareas de la función de Comunicación y Vinculación

Actividad

1. Fomentar la comunicación

Tareas

Atender a las solicitudes recibidas vía correo electrónico, vía telefónica, o por oficio, todas ellas por parte de los interesados.

Dar seguimiento a las solicitudes recibidas vía correo electrónico, vía telefónica, por oficio, todas ellas por parte de los interesados.

Asegurar la disponibilidad de los medios necesarios para que los implicados en el desarrollo del programa puedan acceder a los recursos educativos virtuales.

Atender de forma eficaz los comentarios sobre el programa (sugerencias o quejas)

Promover la realimentación y la comunicación con los implicados en el desarrollo del programa

Actividad

1. Fomentar la formación continua de los docentes

### Tareas

Participar en cursos de capacitación

Fomentar la capacitación y actualización continua del personal docente (asesores, tutores, personal de

Identificar las necesidades de capacitación para el adecuado funcionamiento del programa

Promover y gestionar los programas de capacitación con que cuenta la institución

Revisar la efectividad de los planes de formación en función de las necesidades del programa

### Actividad

1. Motivar a los implicadas en el desarrollo del programa educativo

### Tareas

Considerar el desempeño de los docentes en la toma de decisiones acerca de asignación de responsab

Propiciar un ambiente interno de motivación para el óptimo desempeño de las funciones y el compromiso

Promover un proceso de autoevaluación de los docentes sobre el desempeño de sus actividades

Estimular al personal para participar en acciones de mejora

Reconocer al personal por su participación y contribución a la mejora continua

Actividad

1. Procurar la mejora continua, la investigación y/o producción académica

Tareas

Apoyar a las iniciativas de mejora sugeridas por los docentes

Formular y/o aprobar propuestas de mejora

Implementar las propuestas de mejora

Evaluar los resultados de las propuestas de mejora

Actividad

1. Mantener el flujo e integridad de la información del programa educativo

Tareas

Mantener actualizados la información, los documentos, materiales y/o formatos del PE

Asegurar la protección, confidencialidad, e integridad de la información

Participar en el sistema de entrada, salida y consulta de información relacionada con el programa (docu

Preparar la documentación para facilitar intercambios de información procedente de fuentes internas y e

Preparar la información pertinente para el uso de los actores vinculados al programa (áreas u departam

Concentrar y compartir el acceso de docentes y personal de la institución que así lo requiera, a todos los

Enviar al área correspondiente la información general (trámites: beca, revalidación, convocatoria, oficios)

### Actividad

1. Promover y/o participar en actividades socioculturales y de responsabilidad social

### Tareas

Difundir información relacionada con actividades socioculturales

Promover y/o participar en actividades relacionadas con el PE que tengan impacto en los niveles de em

Promover la cultura de participación en actividades para la mejora de problemas del entorno y la calidad

Difundir/promover actividades de seguridad, prevención y/o solidaridad

### Actividad

1. Realizar actividades de gestión y vinculación

### Tareas

Establecer relaciones de colaboración con organizaciones externas de acuerdo con la planificación estratégica

Establecer comunicación con otras organizaciones para el desarrollo de prácticas profesionales y servicios

Evaluar los resultados de las relaciones establecidas

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes externos con los servicios prestados por el programa

### Actividad

1. Participar conjuntamente con el área de Difusión en la promoción del programa educativo

### Tareas

Colaborar para el desarrollo del plan de difusión y mercadotecnia anual

Participar en eventos para difusión del programa educativo: entrevistas, sesiones informativas, ferias, e

Difundir los resultados de las evaluaciones realizadas

Difundir la participación en: congresos, publicaciones, concursos, etc.

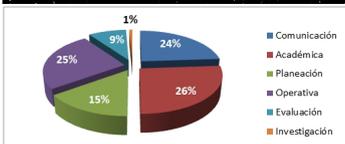
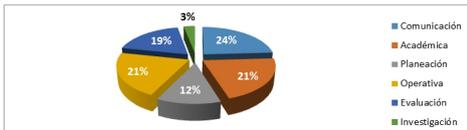
Difundir convenios y/o acuerdos con instituciones externas a la institución relacionados con el PE

Difundir casos en que los medios de comunicación hablen sobre el PE

El ejercicio anterior se realizó para cuatro funciones restantes de manera que se contara con una referencia precisa de la labor que desempeñan los coordinadores de programas educativos con las precisiones particulares que aplican para la modalidad virtual.

### Conclusiones

De lo expuesto con anterioridad se logró identificar que el coordinador de PE del Sistema de Universidad Virtual, desempeñaba **30 actividades** principales distribuidas en seis funciones básicas, éstas a su vez, se han desglosado en 166 tareas. La figura 3 muestra el porcentaje de estas tareas distribuidas en las funciones, este ejercicio contribuye a distinguir el grado de atención que el coordinador de programas educativos dedica a cada una de ellas.



## Referencias

AIESAD, CREAD, PENNSTATE, UNED, & Loja, U. T. (2005). *Propuesta de Estándares de Calidad en la Educación Superior a Distancia*.

Obtenido de <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/documentos/capitulo91.pdf>

Ángeles, M., González, E., Hernández, M., Olgún, E., Polo, C., Samperio, C. B., . . . Villegas, G. (2012). *Modelo Educativo del Sistema de Universidad Virtual*. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Hernández Aguilar, M., & Rabling, G. (2009). *Creación del Sistema Virtual de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.

Obtenido de [https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0CGsQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.virtualeduca.info%2Fponencias2009%2F552%2FRabling\\_VE2009.doc&ei=kAM5UuGZF8mr2QX2wIHIBw&usg=AFQjCNFRDV9Lf0HUr6XZgmA\\_vhvNRmQ1FA&sig2=y2XBgi\\_MrnXNepOjV7mPb](https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0CGsQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.virtualeduca.info%2Fponencias2009%2F552%2FRabling_VE2009.doc&ei=kAM5UuGZF8mr2QX2wIHIBw&usg=AFQjCNFRDV9Lf0HUr6XZgmA_vhvNRmQ1FA&sig2=y2XBgi_MrnXNepOjV7mPb)

Hernández Aguilar, M., Gutiérrez, F., & González Farfán, E. (2011). *Manual operativo para el asesor y tutor. Modelo tutorial bifuncional*. Pachuca, México: Sistema de Universidad Virtual.

UAEH. (12 de 09 de 2012). *Descripción de Puestos de la Dirección del Sistema de Universidad Virtual*.

Obtenido de Sistema Institucional de la Calidad:  
<http://200.34.44.4/planeacion/index.php/gestion-de-la-calidad>



### **Maribel Pérez Pérez**

Maestra en Tecnología Educativa por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH). Especialista en Tecnología Educativa y Licenciada en enseñanza de la Lengua Inglesa por la misma institución.

Ha desempeñado cargos académico-administrativos en el área de la educación a distancia como son: Departamento de Tecnología Educativa en Lenguas en la Universidad Autónoma del Estado de México, Responsable del Área de Diseño, Desarrollo y Evaluación Curricular en el Sistema de Universidad Virtual de la UAEH y a cargo del Departamento de Tecnología Educativa en el Instituto Educativo y Cultural Hidalgo.

Su experiencia gira en torno a las siguientes áreas:

- Diseño y asesoría de equipos multidisciplinarios para el diseño, desarrollo y evaluación curricular de programas de bachillerato, licenciatura y posgrado.
- Diseño, implementación y capacitación de equipos multidisciplinarios para el desarrollo de proyectos de tecnología educativa.

- Coordinación de programas y cursos en línea en educación formal y no formal.
- Asesoría y tutoría de cursos en línea en educación formal y no formal.
- Diseño instruccional y diseño de materiales educativos innovadores que acredita el primer lugar nacional en el concurso “Diseño de Actividades para el aprendizaje en Línea” convocado por el Sistema Nacional de Educación a Distancia (SINED) en México, 2011.
- Diseño técnico-pedagógico de ambientes de aprendizaje.
- Diseño de modelos instruccionales y académicos.
- Configuración y administración de plataformas educativas.

Miembro de la red de educación a distancia de la Cátedra UNESCO (redCUED), del grupo de expertos del Sistema Nacional de Educación a Distancia para la dictaminación de proyectos de tecnología educativa, evaluadora de artículos para la Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia, miembro de la Comunidad Digital de Educación Superior (CODAES) en México, y participante en la evaluación de ponencias para distintos eventos de Educación a Distancia como el Coloquio Nacional de Educación Media Superior a Distancia, entre otros.

Actualmente labora en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo con funciones de asesoría y orientación en el diseño y rediseño de la oferta educativa del Sistema de Universidad Virtual.



**Ma. de Lourdes Hernández Aguilar**

Doctora por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid (UNED) en el Programa de Innovación Curricular, Tecnológica e Institucional. Especialidad en Educación a Distancia y Tecnologías de la Información y la Comunicación. Máster en Enseñanza y Aprendizaje Abiertos y a Distancia, por la misma Universidad; e Ingeniera Industrial por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

Asesora y tutora en cursos virtuales de formación docente y de Posgrado en Universidades de Mendoza Argentina, Bolivia, República Dominicana y en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Posee poco más de 10 años de experiencia en diseño curricular e instruccional de programas de formación docente y de educación media superior y superior de educación a distancia en modalidad virtual. Actualmente está a cargo del Departamento Académico del Sistema de Sistema de Universidad Virtual de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Conferencista en Argentina, República Dominicana, Chile, Panamá y México; coordinadora de América Central, México y el Caribe del Congreso Virtual LATINEDUCA 2004 y 2005. Coordinadora de sede internacional en la UAEH del Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en Educación a Distancia Eduq@2008 a 2010, 2012 y 2013. Ponente en diversos congresos nacionales e internacionales de Educación a Distancia y TIC y miembro del Comité Revisor de la Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia y del Comité científico del eduQ@.

Dentro de su producción académica, entre otros artículos y materiales didácticos relacionados con la Educación a Distancia y TIC, comparte la edición como coautora en los siguientes libros: Educación a Distancia: Actores y Experiencias, CREAD 1990-2010; Tutoría Telemática, Editorial Virtual Argentina, 2010; Fundamentos de Diseño de Materiales para Educación a Distancia, Editorial Virtual Argentina, 2010; y Coautora del capítulo Retrospectiva del Sistema Virtual de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo del libro Tecnología educación y sociedad. Editorial Magro. Uruguay (2008).

Actualmente es evaluadora del comité editor de la Revista en línea "COGNICIÓN" editada por la Fundación Latinoamericana de Educación a Distancia de Mendoza Argentina, así como de la Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia y miembro de la Comunidad Digital de Educación Superior (CODAES) en México.