

**SUPERANDO BARRERAS. PROPUESTA PARA MEJORAR UN PROGRAMA EDUCATIVO VIRTUAL  
PRESENCIAL EN UNA UNIVERSIDAD MEXICANA**

SONIA VERÓNICA MORTIS LOZOYA, JOSÉ FERNANDO LOZOYA VILLEGAS,  
ADALBERTO ALVÍDREZ MOLINA

**Introducción**

Una universidad del noroeste de México en constante desarrollo y cincuenta años de experiencia, ofrece de manera virtual-presencial (v-p) y desde el año 2005 el Programa Educativo (PE): Licenciatura en Dirección de la Cultura Física y el Deporte (LDCFD). El objetivo de este PE es “Formar profesionistas con competencias de gestión, diseño y difusión de programas deportivos, con las cuales pueda desempeñarse en la dirección de la cultura física a nivel nacional e internacional, con apego a la ética y a los valores de la sociedad” (ITSON, 2005).

Este programa va dirigido a deportistas de alto rendimiento, entrenadores o directivos. El perfil de ingreso incluye habilidades para el autoaprendizaje, comunicación escrita, uso de Internet y correo electrónico, y manejo del paquete computacional Office (Word, Excel, Power, Point).

Como apoyo tecnológico, la institución cuenta con una plataforma denominada Sistema de Apoyo a la Educación con Tecnologías de Internet 2 (SAETI2). Esta plataforma es utilizada para apoyar las cursos presenciales y en la modalidad virtual-presencial. Así, los estudiantes utilizan foros, chats, correo electrónico y realimentación de asignaciones, consulta de calificaciones, calendario de actividades, acceso a directorio electrónico y exámenes.

**Definición del problema**

Las funciones de gestión de los responsables de PE presenciales en esta universidad se encuentran claras: 1) impulsar la aceptación social de los egresados (seguimiento a egresados), 2)

administrar el Programa Educativo (PE), con un currículo actualizado, pertinente y de calidad, y 3) establecer estrategias para el seguimiento de indicadores cuantitativos y cualitativos del PE. De estas funciones primordiales se deriva: el apoyo para la inserción de egresados en el mercado laboral, el seguimiento al proceso de aprendizaje, la evaluación y desarrollo de academias, el fomento al desarrollo de profesores, la promoción de los procesos de evaluación curricular, de tutoría y orientación a estudiantes, y la mejora de los indicadores de calidad: deserción, rezago e índice de aprovechamiento.

Sin embargo, no hay experiencia en la coordinación de cursos virtuales por estar en su fase de inicio. Existen particularidades en las funciones de un responsable de PE v-p y en la metodología que se sigue para el diseño de cursos, porque éstos precisan de un equipo multidisciplinario compuesto por expertos en contenido, diseñadores instruccionales y expertos en tecnología, que no requieren los cursos presenciales.

Por lo anterior, al ofrecerse la primera licenciatura bajo esta modalidad, el coordinador, los desarrolladores y facilitadores de los cursos de este PE, enfrenten barreras que obstaculizan sus funciones. De aquí se derivan las siguientes preguntas de investigación: ¿cuáles son los obstáculos que enfrenta el coordinador del programa educativo virtual-presencial de esta universidad? , y ¿qué alternativas y recomendaciones, se derivan de esta experiencia, para los administradores de otros programas educativos v-p y para otras áreas de la institución?

#### Objetivo

Proponer alternativas y recomendaciones para superar los obstáculos enfrentados por el responsable de un programa educativo en la modalidad virtual-presencial, a partir de su identificación y el sustento teórico, para alcanzar la calidad del PE.

#### Método

1) Se analizaron los principales obstáculos detectados en las investigaciones sobre el tema, específicamente en los diez factores donde se resumen los obstáculos encontrados, a partir de investigaciones efectuadas por Berge (1998), Berge y Muilenberg (2001), Berge (2003), Berge y Muilenberg (2003).

2) Se efectuaron entrevistas semi-estructuradas al coordinador, a los desarrolladores y facilitadores de los cursos de la LDCFD, para identificar los principales obstáculos durante la coordinación del programa educativo v-p, específicamente sobre los diez factores antes mencionados.

3) Se analizaron los reportes de resultados obtenidos por los responsables de las academias y se entrevistaron a los alumnos de este PE.

4) Se analizaron las barreras encontradas.

5) Se revisaron las propuestas de autores expertos en el área y la situación actual de la institución.

6) Se plantearon alternativas de solución y recomendaciones para sortear los obstáculos encontrados.

## Resultados

Los principales obstáculos encontrados durante la coordinación de un nuevo programa v-p, fueron:

*Tabla 1. Barreras encontradas*

<b>Barrera</b>	<b>Escenario</b>
<i>Estructura administrativa</i>	<p>No existían acuerdos previos entre los diferentes departamentos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El área de Contabilidad no tenía definido el sistema de pago para “facilitadores” de cursos v-p, los honorarios deben ser diferentes a los de un curso presencial, y Tesorería no tenía el procedimiento para calcularlo.</li> <li>▪ La contratación del personal se complicó, porque el departamento de Personal no cuenta con un tabulador para pagar el trabajo de los</li> </ul>

	<p>diseñadores instruccionales, los expertos en contenidos y los expertos en tecnología.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El sistema del Departamento de Registro Escolar, no está diseñado para la modalidad v-p. Por lo tanto se negoció un calendario escolar diferente al ya existente, generando problema en la captura de calificaciones.</li> <li>▪ 4) Falta de profesores de tiempo completo, que apoyen y soporten este PE (los maestros de planta y los interinos realizan otras actividades del área de deporte).</li> </ul>
<i>Cambio organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de experiencia en la administración de programas virtuales: esta modalidad cambia los paradigmas de la educación presencial.</li> <li>▪ La formación presencial de los estudiantes desde preescolar hasta la preparatoria generó resistencia a estudiar en una modalidad diferente.</li> <li>▪ La mayoría de los estudiantes no estaban familiarizados con la tecnología, con el uso de una plataforma, del aula virtual, ni al uso constante del Internet y del correo electrónico, faltándoles conocimientos sobre computación básica.</li> </ul>
Interacción social y programas de calidad.	<p>No existía un sistema para evaluar cursos y profesores. Las evaluaciones para los alumnos consistían en: a) productos y exámenes escritos, b) un trabajo integrador al finalizar el tetramestre, y c) al finalizar el módulo se efectuaba una evaluación de la competencia, con una presentación en forma oral y escrita, defendida ante un sínodo. Las evidencias de producto son: la presentación en power point y un documento escrito, la evidencia de desempeño: una práctica para demostrar el dominio de la competencia. La evaluación del módulo se realiza durante la fase presencial de los cursos v-p.</p>
Compensación tiempo/dinero empleado por los académicos	<p>No existían políticas de compensación diferentes a las de los profesores que impartían cursos presenciales, a pesar de que la carga de trabajo es diferente, ya que los facilitadores de cursos v-p requieren de una inversión mayor de tiempo, debido a las actividades que realizan: revisar asignaciones, ofrecer retroalimentación en menos de 24 horas, y atenderlos de manera sincrónica y asincrónica.</p>
Amenaza Tecnológica	<p>Falta de experiencia docente en la impartición de cursos virtuales. Dificultad para adaptarse al paradigma en la impartición de un curso v-p.</p>
<i>Aspectos legales</i>	<p>No claridad sobre los derechos de autor (responsabilidad de los facilitadores y estudiantes, en cuanto al uso del material utilizado y/o desarrollado por el personal docente de esta licenciatura). Es importante mencionar que, para este apartado, ya se tienen las bases (formación de recursos humanos), para la elaboración de propuestas que generen y fortalezcan la cultura laboral e este rubro.</p>
Evaluación y efectividad.	<p>No había un sistema para la evaluación del programa educativo, de los cursos y los facilitadores, para medir la calidad del proceso de aprendizaje virtual y que realmente su trabajo.</p>
<i>Acceso a los programas</i>	<p>No se disponía de espacio ni equipo (software y hardware) óptimo y suficiente para desarrollar los cursos: software para diseño de tutoriales y objetos de aprendizaje: escáner, cámara de video y fotográfica, tripie, lap top, cañón y computadoras.</p>

---

<i>Servicios de apoyo a los estudiantes</i>	<p>Se carecía de un servicio de soporte exclusivo para los estudiantes de cursos v-p.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No todos los estudiantes pueden acudir personalmente al departamento de Registro Escolar y/o Departamento de Tesorería.</li> <li>▪ No tienen acceso a intranet (biblioteca virtual y bases de datos).</li> <li>▪ El actual sistema de inscripción, complica que los estudiantes del extranjero envíen papelería y hagan el examen de admisión requerido.</li> <li>▪ No hay un área exclusiva para atender a estos estudiantes, durante el lapso presencial.</li> </ul>
---	---

---

### *Propuesta.*

Se recomiendan alternativas de solución a los funcionarios, cuerpos académicos y coordinadores de programas virtuales de la institución, para superar las principales barreras presentadas.

#### *Establecimiento de Políticas:*

Normas que regulen las funciones de los departamentos que soportan administrativamente a los programas educativos v-p (Registro Escolar, Tesorería, Personal, Fábrica de Software, Tecnologías y Sistemas de Información, Coordinación de Desarrollo Académico, y Coordinación de Educación a Distancia).

Políticas para que estas instancias apoyen a los programas v-p en relación a inscripciones, calendarios, programación de cursos, costos, cuotas de inscripción, honorarios, contratación a facilitadores, diseñadores instruccionales, expertos en tecnología y en contenido, capacitación a facilitadores y desarrolladores de cursos:

- 1) Adaptar los sistemas de informática, brindar soporte técnico a la plataforma y a los desarrolladores, brindar Servicios de Soporte al Estudiante.
- 2) Establecer un fondo monetario para iniciar cursos a distancia mediante proyectos especiales o de desarrollo (Berge y Muilenberg, 2003), el cual se utilizaría para capacitación, pago de honorarios, adquisición de equipo, licencias de “software” y para la publicidad de la oferta educativa a nivel nacional y/o internacional.

3) Establecer un sistema de compensación adecuado (incentivos y premios a la participación de los profesores involucrados en el desarrollo e impartición de los cursos v-p) (Muilenberg y Berge, 2001; Kim y Berge, 2002).

4) Liberación del tiempo de los profesores: otorgarles el tiempo necesario para cumplir con el compromiso que implica el aprendizaje a distancia (planeación, diseño y e implementación de los curso v-p) (Kim y Berge, 2002).

5) Involucrar instructores en el desarrollo, planeación y diseño de los cursos a distancia, asignándoles tiempo suficiente (Kim y Berge, 2002).

6) Definir el perfil del puesto del facilitador de cursos v-p. Aparte de contar mínimo con título de licenciatura y conocimientos actualizados en su especialidad profesional, se exija:

- Manejo del Internet.
- Conocimiento del paquete computacional Office (Word, Excel, Power Point).
- Capacidad de comunicación oral y escrita a nivel universitario.
- Habilidad en el uso de estrategias didácticas utilizadas en educación a distancia.
- Capacidad para la elaboración y manejo de materiales didácticos.
- Habilidad para fomentar el aprendizaje autónomo.
- Habilidad para guiar y orientar el aprendizaje independiente en la modalidad v-p.

Para agilizar la toma de decisiones en orientación e información de estudiantes del programa educativo, en la modalidad virtual-presencial, la universidad debe, mediante políticas, apoyar al estudiante:

1. Notificará electrónicamente a los estudiantes, cualquier asunto relacionado con las actividades académicas y administrativas de la institución y del PE.
2. Ofrecerá un programa de tutoría de académica para los alumnos de los programas v-p.

3. Proporcionará un tutor a cada alumno durante el estudios del PE, para orientar al alumno, apoyar su desarrollo integral y contribuir a disminuir y eliminar los problemas de resistencia a la tecnología, reprobación, deserción y rezago
4. Ofrecerá la opción de asesoría presencial para los alumnos que lo requieran.
5. Proveerá una cuenta de correo electrónico a maestros y estudiantes.
6. Entregará oportunamente a maestros y estudiantes los materiales educativos de apoyo para el desarrollo de los cursos.
7. Implementará programas de entrenamiento a los estudiantes para el uso eficiente de la plataforma SAETI-2.
8. Proporcionará una guía para el acceso y servicios a la biblioteca virtual y convencional del instituto, así como la información y el acceso a bibliotecas de otras universidades y organismos públicos y privados.
9. Notificará por escrito a los estudiantes de las sanciones aplicadas de acuerdo al reglamento de alumnos vigente.
10. Informará oportunamente a los estudiantes de los principios éticos, reglas de disciplina y responsabilidad implícita al hacer pruebas, grabar videos, conversaciones, entrevistas escritas o cualquier tipo de investigación con personas humanas.
11. Orientará a los estudiantes en la solicitud de apoyo financiero para becas y/o adquisición de equipo de cómputo.
12. Divulgará los reglamentos correspondientes de los laboratorios de cómputo del instituto.
13. El estudiante de este PE y bajo esta modalidad, firmará y entregará al responsable del PE, una carta donde haga constar que aceptó, las políticas y lineamientos establecidos por la institución, como alumno del PE.

El responsable de la observación de estas políticas, será el responsable del programa educativo virtual-presencial.

### Conclusiones

Este documento establece algunas propuestas de solución y recomendaciones útiles para los responsables de programas educativos en la modalidad v-p, para superar las principales barreras que obstaculizan la labor de los coordinadores de dichos programas. Estas recomendaciones, se establecieron a partir de la revisión de la literatura sobre el área, específicamente las investigaciones de Berge (1998), Berge y Muilenberg (2001), Berge (2003), Berge y Muilenberg (2003), Wentling, T. et.al. (2000), King et. al. (2000).

Se tomaron en cuenta, los conocimientos sobre las funciones de un responsable de programa y sobre el nivel de madurez organizacional de la institución, con respecto a la educación a distancia, de acuerdo a los lineamientos establecidos por Berge y Muilenberg, (2003). Esta universidad se encuentra en el nivel tres, es decir, es tecnológicamente capaz de soportar eventos de educación a distancia, porque cuenta con su propia plataforma tecnológica o aula virtual y con personal capacitado y/o en proceso de capacitación para diseñar, producir y dar soporte a los cursos v.-p. También se contemplaron los obstáculos enfrentados por el coordinador, los estudiantes, los desarrolladores y los facilitadores de los cursos, del primer PE v-p de esta universidad. Lo anterior representa las bases que colocarán a esta universidad en un nivel sobresaliente, por la entrega de PE y cursos en la modalidad v-p.

### Referencias

Berge, Z.L. (1998). Barriers To Online Teaching In Post-Secondary Institutions: Can Policy Changes Fix It?. *Online Journal of Distance Education Administration*. 1(2). Summer. Recuperado en Marzo 30 de 2006, en: <http://www.westga.edu/~distance/Berge12.html>



- Berge, Z. L. (2003). *Barriers to eLearning*. Fourth Annual Irish Educational Technology Users Conference Waterford, Ireland, 22nd and 23rd May, 2003. Recuperado el 21 de Abril del 2006, en: [http://www.ilta.net/EdTech2003/papers/berge\\_handouts.doc](http://www.ilta.net/EdTech2003/papers/berge_handouts.doc)
- Berge, Z.L. & Muilenburg, L.Y. (2003). *Barriers to distance education: Perceptions of K-12 educators*. Proceedings of the Society for Information Technology and Teacher Education International Conference. New Mexico USA, Issue 1, pp. 256-259. Recuperado en Marzo 30 de 2006, en: <http://www.emoderators.com/barriers/barriersk12.html>
- Gellman-Danley, B., y M. J. Fetzner (1998). Asking *the really tough questions: Policy issues for distance learning*. Online Journal of Distance Learning Administration. Recuperado el 21 de Abril del 2006, en: <http://www.westga.edu/~distance/danley11.html>
- ITSON (2005). Licenciado en Dirección de la Cultura Física y el Deporte (Virtual-Presencial). Recuperado en 8 de Junio de 2006, en: <http://www.itson.mx/OfertaAcademica/ldcf.html>
- Kim S. and Berge Z. L. (2002). *Overcoming Barriers to Distance Training and Education*. Education at a Distance - the USDLA Journal. Vol. 16(1). Recuperado el 30 de Marzo 30 de 2006, en: [http://www.usdla.org/html/journal/JAN02\\_Issue/article01.html](http://www.usdla.org/html/journal/JAN02_Issue/article01.html)
- King, J. W., Nugent, G. C., Eich, J.J., Mlinek, D.L., y Russell, E. B. (2000). *A Policy Framework for Distance Education: A Case Study and Model*. Recuperado el 20 de Marzo de 2006, en: <http://www.edu.psu.edu/acsde/deos/desonews/deosarchives.asp>
- Levy, S. (2003). *Six Factors to Consider when Planning Online Distance Learning Programs in Higher Education*. Online Journal of Distance Learning Administration, Vol. 4(1). State University of West Georgia, Distance Education Center. Recuperado en Abril 17 de 2006, en: <http://www.westga.edu/%7Edistance/ojdl/spring61/levy61.htm>
- Muilenburg, L.Y. and Berge, Z.L. (2001). *Barriers to distance education: A factor-analytic study*. The American Journal of Distance Education. 15(2): 7-22. Recuperado en Marzo 30 de 2006, en: [http://www.emoderators.com/zberge/fa\\_ajde\\_050401.shtml](http://www.emoderators.com/zberge/fa_ajde_050401.shtml)