

“Proyecto de intervención para la mejora del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea del CECUTLAX”

FATIMA MONSERRAT BAUTISTA HERNÁNDEZ  
ARANZAZU HERNÁNDEZ ARMAS

*Apetatitlán, Tlax., Febrero de 2018*

“Proyecto de intervención para la mejora del  
departamento de diseño y desarrollo de cursos en  
línea del CECUTLAX”

**PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO**

**QUE PRESENTAN PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA  
EN LA LÍNEA ESPECÍFICA DE EDUCACIÓN INICIAL**

**FATIMA MONSERRAT BAUTISTA HERNÁNDEZ  
ARANZAZU HERNÁNDEZ ARMAS**

**Asesor  
DRA. GABRIELA ELENA SANDOVAL GUTIÉRREZ.**

*Apetatitlán, Tlax., Febrero de 2018*

## DICTAMEN DEL TRABAJO PARA TITULACIÓN

Apetatitlán, Tlax., a 18 de Enero 2018.

**C. FÁTIMA MONSERRAT BAUTISTA HERNÁNDEZ  
PRESENTE.**

En mi calidad de Secretario de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo intitulado **“Proyecto de Intervención para la mejora del Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea del CECUTLAX”**, Opción Proyecto de Desarrollo Educativo de la Licenciatura en Intervención Educativa y a solicitud de su asesor Dra. Gabriela Elena Sandoval Gutiérrez manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos por la institución.

Por lo anterior, se dictamina favorable su trabajo y se le autoriza a presentar su examen profesional.

**ATENTAMENTE  
“EDUCAR PARA TRANSFORMAR”**

**DICTAMEN DEL TRABAJO PARA TITULACIÓN**

**Apetatitlán, Tlax., a 18 de Enero 2018.**

**C. ARÁNZAZU HERNÁNDEZ ARMAS  
P R E S E N T E.**

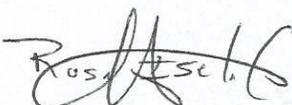
En mi calidad de Secretario de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo intitulado **“Proyecto de Intervención para la mejora del Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea del CECUTLAX”**, Opción Proyecto de Desarrollo Educativo de la Licenciatura en Intervención Educativa y a solicitud de su asesor Dra. Gabriela Elena Sandoval Gutiérrez manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos por la institución.

Por lo anterior, se dictamina favorable su trabajo y se le autoriza a presentar su examen profesional.

**ATENTAMENTE  
“EDUCAR PARA TRANSFORMAR”**



**U. S. E. T.  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL  
UNIDAD 291  
TLAXCALA**



**DRA. ROSA ISELA GARCÍA HERRERA  
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE TITULACIÓN  
DE LA UNIDAD UPN 291 TLAXCALA**

## Índice

Introducción	1
Capítulo 1 Planteamiento del problema.	3
1.1 Identificación de problema.	4
1.2 Justificación.	6
1.3 objetivo general.	7
1.3.1 objetivos específicos.	7
1.4 Marco institucional.	8
1.4.1 Universidad Pedagógica Nacional.	8
1.4.2 Instituto Politécnico Nacional.	9
1.4.3 EI CECUTLAX.	10
1.4.4 Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea.	12
Capítulo 2 Marco teórico.	14
2.1 La intervención educativa.	15
2.2 Tipos de la intervención educativa.	15
2.2.1 Modelo de la intervención socioeducativa.	16
2.3 Educación a distancia.	18
Capítulo 3 Diseño de la intervención.	27
3.1 Metodología.	28
3.1.1 Que es la investigación.	28

3.1.2 Evaluación.	29
3.1.3 Importancia de la evaluación.	30
3.1.4 Instrumentos de evaluación.	31
3.2 Diseño de la intervención.	33
3.2.1 Estrategias y actividades de la intervención.	33
3.2.2 Descripción de condiciones de estrategias aplicadas.	37
3.3 Evaluación de la intervención.	39
3.3.1 Plan de evaluación a las estrategias de intervención.	39
3.3.2 Resultados de la evaluación de la estrategia, Diseño de la propuesta de un programa de formación de tutores. “Taller tu importancia como tutor” en línea utilizando la plataforma”	44
3.3.4 Resultados de la evaluación de la estrategia, Programa para mejorar la difusión del departamento y de la institución.	46
Conclusiones	49
Recomendaciones	52
Fuentes de consulta	54
Anexos	56

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente documento se describe el contexto institucional del CECUTLAX (Centro de Educación Continua y a Distancia) en el cual se realizaron prácticas profesionales.

En un primer momento se realizó observación y revisión documental para conocer los antecedentes de quién, cuándo y en dónde se funda la institución, características de cómo está estructurada en cuanto a instalaciones, departamento y personal, a que organización o institución pertenece o está fusionada y cuál es el funcionamiento de la institución.

Esta pertenece al Instituto Politécnico Nacional (IPN) por lo que se incluye información acerca de éste, obteniendo sus antecedentes, misión y visión, oferta educativa, organigrama, entre otros, para saber cómo funciona el IPN y aterrizar en la institución en la que estamos inmersas.

De ahí, se tiene del CECUTLAX, antecedentes, misión y visión, oferta educativa, departamentos que lo integran y sus funciones, etc.; hasta llegar al Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea donde se trabajó específicamente después de conocer cada una de las áreas del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea.

Se realizó investigación diagnóstica mediante diferentes tipos de instrumentos para identificar una problemática y encontrar áreas de oportunidad donde nos pudieran dejar intervenir y principalmente del departamento, para después implementar estrategias para el beneficio de este mismo, las estrategias que se realizaron y a las cuales se les dará seguimiento fueron: En primer lugar un taller a tutores con la finalidad de que los tutores conocieran cuál es el papel de un tutor en línea, sus funciones, con el propósito de mejorar la atención y el seguimiento de los alumnos usuarios de los cursos.

Como segunda estrategia, se implementó un programa de difusión de la oferta educativa de programas en línea, esto para que la población conociera sobre los

cursos que este departamento ofrece y se interese por tomar algún curso de los que se imparten, así como conocer la ubicación del CECUTLAX.

Por último, para ser evaluadas cada una de las estrategias se diseñaron instrumentos de evaluación como: una entrevista al jefe del departamento, un cuestionario a los tutores que tomaron el taller, para saber qué tan importante fue la información que se les proporcionó y finalmente se realizó una encuesta a la población a la que se le entregaron volantes (difusión) para saber si la información proporcionada les ayudó a conocer la oferta educativa y la ubicación del CECUTLAX.

Todo esto se realizó con la finalidad de que este proyecto haya sido de gran impacto no solo para la institución en la que se trabajó, sino también para las interventores educativos que sepan que podemos intervenir en diferentes áreas y tipos de educación, empresas, etc.

# **CAPÍTULO 1:**

# **PLANTEAMIENTO DEL**

# **PROBLEMA**

## 1.1 Identificación del problema

La educación a distancia en el estado de Tlaxcala no tiene una gran difusión como en algunos otros estados y países del mundo. Esta modalidad de educación es una opción más de estudio. La falta de desarrollo de una cultura virtual y tecnológica en nuestro estado, y el poco conocimiento de las opciones de educación en línea, así como la poca experiencia y formación en el diseño instruccional, el montaje y alimentación de plataformas educativas y tutores en línea, limita la puesta en marcha de programas de este tipo, por ejemplo, y de acuerdo al diagnóstico realizado en CECUTLAX los cursos en línea que se ofrecen no llegan alcanzar una gran audiencia o demanda.

De acuerdo con los resultados obtenidos en este diagnóstico se encontró que en la institución de CECUTLAX (Centro de Educación Continua y a Distancia Unidad Tlaxcala) ubicada en San Pablo Apetatitlán se tiene un departamento de cursos en línea, mismo que presenta la problemática de que de acuerdo a la normativa de la institución la función del departamento consta de un especialista en contenido, especialista en diseño instruccional y un pedagogo para llevar a cabo un proceso de diseño y operación de programas y para el funcionamiento correcto del mismo, sin embargo, este **solo cuenta con una persona que es el jefe del departamento** y realiza las funciones de todos los anteriormente mencionados, pasando al final los contenidos de los cursos con un ingeniero en sistemas, encargado de subir la información de los cursos a la plataforma.

Otro de los problemas encontrados es que **los tutores en línea encargados de los cursos no se han formado en la función que desempeñan para cumplir con el perfil** y brindar la atención adecuada a los estudiantes de esta modalidad, ya que no proporcionan el acompañamiento necesario, por ejemplo, dentro de las funciones básicas no dan la bienvenida a sus alumnos, no realizan una orientación durante el curso ni en los trabajos a realizar, no entran a los foros para moderar las

participaciones de los alumnos, no existe un seguimiento a las actividades académicas que los alumnos les mandan, cuando los alumnos interactúan por chat nunca encuentran al tutor, por todo lo mencionado anteriormente se considera como necesaria la atención a esta problemática para mejorar la atención que los tutores le dan a sus alumnos, promoviendo la capacitación del tutor para que cumpla con los propósitos y funciones que requiere esta modalidad.

Otra problemática encontrada es que no existe **difusión de los cursos en línea** (de acuerdo con entrevista al director), lo anterior junto a la falta de cultura tecnológica y de confianza en cursos en línea hace que la gente no se interese en esta oferta educativa y no acuda a ella, pues lo ve como algo difícil y pérdida de tiempo, la gente piensa que por ese medio no va aprender. La institución no le da un papel importante a la difusión de los cursos en línea para que el público se anime a estudiar mediante esta modalidad educativa. Una buena difusión en los medios de comunicación apoyaría a tener una mayor demanda de los cursos que ofrece este departamento.

Por otra parte **la falta de un programa de evaluación y seguimiento para fortalecer el funcionamiento del departamento** es un problema más, pues no hay una valoración continua que se le haga al departamento para ver sus fortalezas y debilidades, con el propósito de la mejora permanente.

Una última problemática encontrada es **el diseño instruccional del curso** pues el trabajo se centra en dos personas y en las funciones del departamento dice que tres personas deben realizar el trabajo para tener un mejor funcionamiento.

También el **contenido del curso en cuanto a instrucciones** son confusas y para los alumnos es difícil entender y surgen dudas, en la educación a distancia una característica es que sus instrucciones deben ser claras y precisas.

**Los materiales didácticos** son muy extensos para desarrollar las actividades solicitadas, las estrategias de enseñanza-aprendizaje no son utilizadas ni explicadas en el curso como tiene que ser, materiales didácticos bien explicados y un seguimiento acorde al tema que se aborda en el curso.

Es muy importante en la educación a distancia y más cuando se dan cursos en línea realizar **Actualizaciones y mantenimiento de la plataforma**, sin embargo, aquí no cumplen con realizar esas actualizaciones pues para el público es difícil el acceso a la plataforma, los iconos para acceder e iniciar sesión para algún curso no son visibles, estos se encuentran en la parte inferior de la pantalla, los colores que utilizan y mantienen en la plataforma no son llamativos ya que ocupan colores muy serios y oscuros y por último al tener muchos alumnos conectados se satura la plataforma y es difícil el acceso a tu perfil y por consiguiente a la dirección de tus cursos.

De acuerdo a lo anterior se propone un proyecto de intervención que atiende tres de las problemáticas identificadas: el perfil de los tutores, la falta de difusión y la falta de un programa de evaluación y seguimiento para la mejora del departamento (Anexo 5).

Por lo tanto se plantea la siguiente problemática:

**¿Cómo favorecer la mejora continua del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea del CECUTLAX, atendiendo las problemáticas del perfil de tutores en línea y la difusión de la oferta educativa en esta modalidad mediante un proyecto de intervención?**

## **1.2 Justificación**

Se busca mejorar el funcionamiento del departamento de cursos en línea por medio de diferentes actividades; comenzando por desarrollar un curso dirigido al personal que funge como tutores en línea para desempeñar un buen papel en cada curso

ofertado, para que el alumno obtenga un mejor aprendizaje y desarrollo de competencias que hoy en día se aplican para evaluar a los alumnos.

Con lo anterior se pretende que el tutor desempeñe sus funciones, las cuales son dar la bienvenida, presentación del curso, retroalimentación de las actividades, ser el moderador de los foros, tener seguimiento de sus tutorados, así como las evaluaciones continuas y cierre; también se pretende que el tutor con el taller esté preparado para ayudarlo con las dudas que el alumno tenga, así como dar la confianza durante el curso.

Se utilizarán estrategias para la mejora de la difusión que consistirán en dar un informe mensual sobre los cursos que se ofertan y dar una pequeña introducción sobre lo que trata cada uno de ellos; mediante las redes sociales, radio y televisión local. Así mismo se realizarán volantes para repartirlos en las escuelas y empresas de las localidades más cercanas a la institución, dando a conocer el departamento y su oferta educativa.

Por último se implementará un programa para darle una evaluación y seguimiento que sea constante para que exista una mejora en el funcionamiento del departamento.

### **1.3 Objetivo general**

Diseñar programas dirigidos a la formación de tutores, difusión de la oferta educativa, para mejorar el funcionamiento del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea.

#### **1.3.1 Objetivos específicos**

- Diseñar un trayecto de capacitación dirigido al personal que funge como tutores en línea.

- Diseñar un programa de difusión sobre los cursos en línea que se ofertan en CECUTLAX.

#### **1.4 Marco institucional**

A continuación se presenta la descripción del contexto donde se realizaron las prácticas profesionales, empezando con una descripción general de nuestra casa de estudios UPN 291 para seguir con la narración del IPN y poder aterrizar al CECUTLAX, adentrarnos en el funcionamiento del departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea.

##### **1.4.1 Universidad Pedagógica Nacional**

En Tlaxcala la UPN 291 cuenta con recursos que le asigna el gobierno federal en el presupuesto de la Secretaría de Educación Pública (SEP). La universidad tiene la facultad para expedir constancias y certificados de estudios, diplomas, títulos profesionales y grados académicos para poder acreditar los estudios que en ella se realicen, esta unidad cuenta con dos subsedes las cuales están ubicados en el municipio de Huamantla y en el de Zacatelco (UPN, 2015).

Nosotras estamos ubicadas en la licenciatura en intervención educativa, plan 2002. Esta licenciatura va dirigida a los egresados de bachiller. El objetivo de la licenciatura es: formar un profesional de educación capaz de desempeñarse en diferentes campos educativos, a través de la adquisición de competencias generales y específicas, las cuales le permitirán transformar la realidad educativa por medio de procesos de intervención (Anexo1) (UPN 2. , 2010).

Es por esto que al realizar las prácticas profesionales se ubican a los estudiantes en diferentes instituciones educativas con distintas modalidades y una de ellas es el CECUTLAX.

### **1.4.2 Instituto Politécnico Nacional**

El Instituto Politécnico Nacional surge en el año de 1936 en México esto sucedió durante el gobierno de Lázaro Cárdenas del Río. Es una institución pública mexicana de investigación y educación de niveles medio superior, superior y posgrado. El Instituto Politécnico Nacional es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública (SEP), el instituto es una institución educativa gratuita y laica, el cual está en servicio de la sociedad, tiene una vocación científica y tecnológica, con carácter nacional.

También el IPN tiene su misión, visión, oferta educativa, que ofrece en sus distintas modalidades. Una de sus modalidades que ofrece es en línea donde cuenta con los llamados Centro de Educación Continua (CEC) (Anexo 2).

Organigrama del IPN: aquí podemos observar los CEC están ubicados en el organigrama en la Unidad de Tecnología y Campus Virtual, ya que esta unidad solo se dedica a dar educación mediante la forma virtual, es por ello que en la institución donde se realizaron las prácticas profesionales es uno de los CEC del IPN que está ubicado en el estado de Tlaxcala y es mejor conocido como el CECUTLAX (IPN, IPN, 2014).



### 1.4.3 EI CECUTLAX

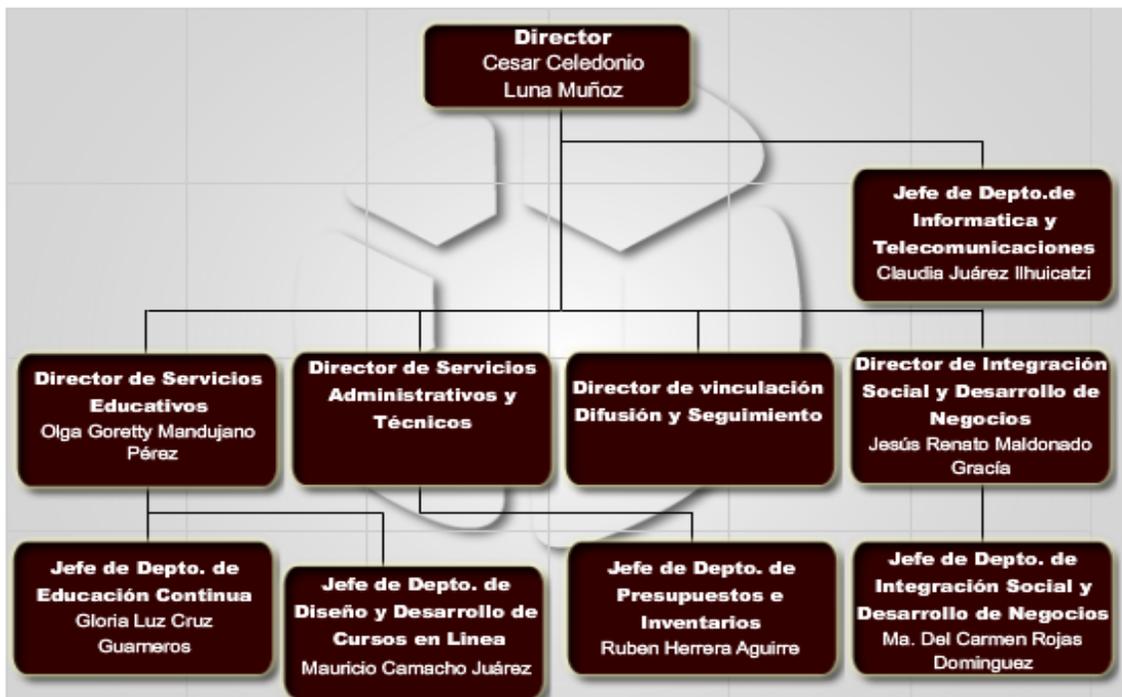
El CECUTLAX es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública del estado, que ofrece educación de calidad, así como también, capacitación, actualización y formación de los niveles medio superior y superior bajo las modalidades virtuales y presenciales en el estado de Tlaxcala.

Este fue creado el 2 de julio e hizo convenio entre el Gobierno del Estado de Tlaxcala y el IPN, con el objeto de llevar a cabo proyectos, programas, estudios y otras acciones en materia de educación, ciencia, tecnología, cultura y bienestar social (VELASCO, 2012).

El CECUTLAX cuenta con misión, visión, objetivos pues como toda institución tiene la finalidad de ofrecer una educación de calidad para la mejora de los alumnos y público en general, que se interese por estudiar en dicha institución.

Esta institución ofrece: Bachillerato bivalente, Licenciaturas, Diplomados, Cursos presenciales, Cursos en línea, así también cuenta con algunos servicios, áreas y departamentos para dar un servicio de calidad a la sociedad.

En el siguiente organigrama muestra cómo está constituida esta institución, que comienza por un director general y un jefe de informática y telecomunicaciones, que se desglosa en cuatro direcciones y cada dirección tiene un jefe de departamento, en donde se encarga de que cada departamento realice las funciones que ya están establecidas (Anexo 3).



Como ya se mencionó uno de los propósitos del CECUTLAX es capacitar y actualizar a los docentes de los distintos niveles educativos, también fortalece

redes de vinculación y colaboración institucional para emprender nuevos negocios y generar empleos, sin embargo, a veces la sociedad le impide llegar a dichas capacitaciones presenciales, para esto el CECUTLAX tiene el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea que va dirigido al público en general, sin necesidad de que asistan o tengan que cumplir con cierto horario de clases, y puedan recibir estas capacitaciones en línea, a continuación se da una explicación específica de este departamento.

#### **1.4.4 Departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea**

Otro departamento con el que cuenta el CECUTLAX es el de Diseño y Desarrollo de Curso en Línea, ya que en toda la Red de centros es el único que cuenta con este departamento, es encargado de diseñar y desarrollar cursos de capacitación y actualización en la modalidad a distancia, los cuales son ofertados en la entidad tlaxcalteca y en el resto de las entidades de la República Mexicana, del año 2012 a la fecha se han desarrollado 8 cursos, beneficiando a más 350 usuarios, cabe hacer mención que el 25% de ellos son de las diferentes entidades de la República.

Este departamento está a cargo del Ingeniero Mauricio Camacho Juárez, el cual está ubicado en la planta 2 del edificio del CECUTLAX (JUAREZ, 2012).

En agosto del 2007 para el cumplimiento de los objetivos del Centro de Educación Continua y a Distancia Unidad Tlaxcala del Instituto Politécnico Nacional establecidos en el Decreto de Creación se desarrolló el departamento de Cursos en Línea cuyos objetivos sería el diseño y desarrollo de cursos en línea para ofrecer la modalidad de educación continua a distancia. Así mismo se desarrolla su propia misión, visión, objetivos, estructura y sus funciones del departamento (Anexo 3).

La función del departamento consiste en organizar, dirigir, coordinar y supervisar un equipo multidisciplinario y tecnológico, para el desarrollo de materiales y medios didácticos, sustentados en lineamientos técnicos y

pedagógicos establecidos por el IPN. Se debe definir cuál es la población objetivo a la que va dirigido el curso en línea, considerando aspectos como intereses, necesidades, beneficios, etc. Por lo tanto se deben implementar metodologías, herramientas y contenidos los cuales estarán apoyados en tecnologías de la información para el desarrollo de cursos en línea. Los cursos en línea se deben realizar a partir de la integración de medios e interactividad, el contenido de este tendrá que ser revisado pedagógicamente, verificando que sea claro, dinámico, práctico, significativo y que favorezca en los estilos de aprendizaje (JUAREZ, 2012)

#### Logros del departamento de cursos en línea

A inicios del año del 2012, se retoma el departamento, quedando a cargo el Ing. Mauricio Camacho Juárez, quien a la fecha continúa a cargo, en este mismo año se diseñaron 4 cursos de capacitación y actualización a lo largo de la vida, en la modalidad a distancia (Liderazgo y toma de decisiones, Planeación, diseño y desarrollo de materiales educativos en línea; formación docente para educadores del siglo XXI y Desarrollo de equipos de alto rendimiento), en ese mismo año se ofertan los cursos antes mencionados, en la entidad y en entidades colindantes, beneficiando a 110 usuarios atendidos.

Para el año 2013, se inicia con el diseño y desarrollo de los cursos “Diseño de materiales educativos multimedia” y “Administración y habilidades directivas”, pese a la renuncia laboral del personal del área de diseño instruccional, no obstante se continuó y terminó con el diseño y desarrollo de ambos cursos. Debido a la inestabilidad e incompatibilidad del aula virtual, con algunas herramientas integradas, se plantea, analiza y se comienza con la migración de la plataforma, así como de los cursos que se hospedaban en la versión anterior (JUAREZ, 2012).

# **CAPÍTULO 2:**

# **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 La intervención educativa**

La palabra intervenir tiene una serie de significados diferentes; es venir, es estar ahí, intervenir es ubicarse entre dos momentos, es decir es estar entre un antes y un después, es estar ubicado en ese lugar, intervenir es también estar entre dos lugares, la palabra intervención siempre nos coloca en medio de algo.

Al hablar de intervención a nivel del sistema educativo o de las prácticas de intervención se tiene en cuenta que uno está trabajando sobre prácticas que tienen el carácter central ya establecido dentro del sistema. Es decir, la educación opera sobre prácticas prescriptivas al igual que la intervención.

La intervención o proceso de intervención trabaja dentro del sistema educativo con dos tendencias, un proceso instituido que corresponde a la lógica de la propia institución y el otro instituyente procesos que van a venir a futuro en nuevas prácticas (REMEDI, 2004)

## **2.2 Tipos de la intervención educativa**

Existen dos tipos de metodología de intervención la psicopedagoga y la socioeducativa, es por ello que para la realización del proyecto que se tiene pensado elaborar en el departamento de cursos en línea en la institución de CECUTLAX se pretende tomar como base el método socioeducativo ya que es una institución donde se desarrollan diferentes estrategias para llegar a nuevos conocimientos en el ambiente educativo por medio de una plataforma virtual en la que existe una interacción a distancia entre tutor y alumno.

A continuación se da una breve explicación de las características de este modelo y en qué consiste.

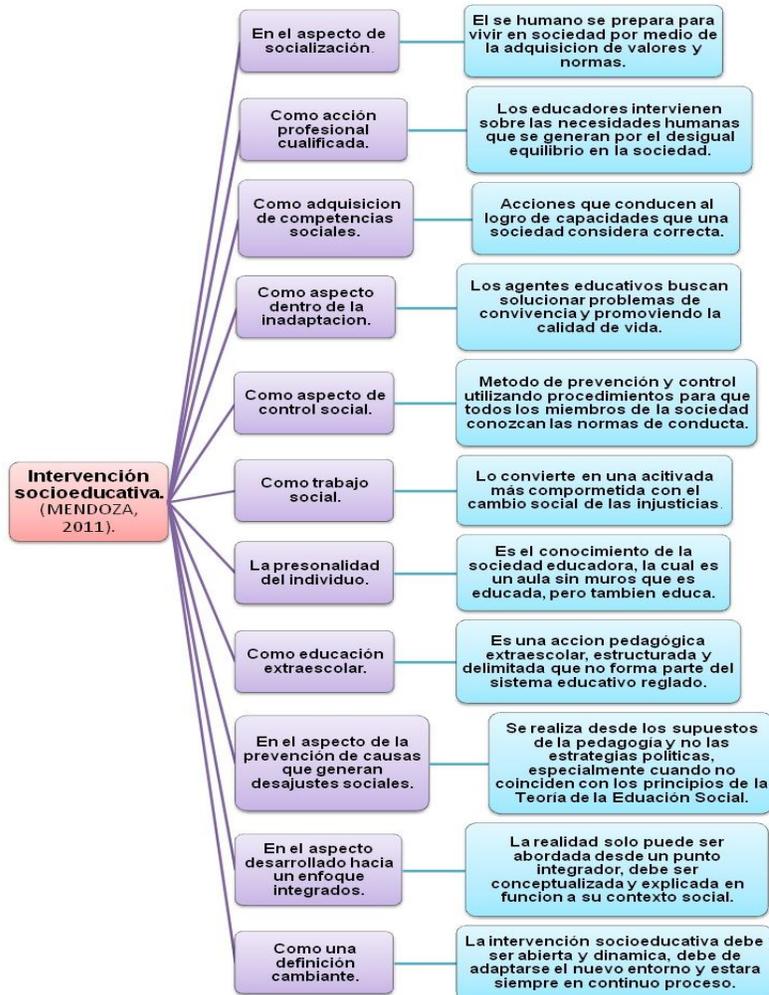
### **2.2.1 Modelo de intervención socioeducativa**

Consiste en planear y llevar a cabo programas de impacto social, por medio de actividades educativas en determinados grupos de individuos, es cuando un equipo de orientación escolar interviene sobre un problema social que afecta el desempeño y desarrollo escolar, éste aspecto se desarrolla dentro del aula considerándolo como un método participativo de investigación-acción educativa para lograr superar problemas académicos como equipo generador de una cultura de calidad educativa; sin embargo, además de la modalidad educativa también puede atender las modalidades cultural y social.

Las áreas en que se puede incidir son: el tiempo libre; educación de adultos; educación especializada y la formación socio-laboral, que incluyen ámbitos para la educación ambiental, la educación para la salud, educación para la paz, educación de adultos; así tener la educación permanente, compensatoria, tercera edad, además de los medios de comunicación y el desarrollo comunitario.(MENDOZA, 2011).

La intervención socioeducativa se ocupa en diferentes variables dentro y fuera del sistema educativo

Existe una gran diversidad de concepciones que hacen referencia a la Intervención Socioeducativa, las principales se mencionan a continuación:



Construcción propia recuperada de Modelo de Intervención Socio Educativa (MENDOZA, 2011).

Por tal motivo para la realización del proyecto en el Departamento de Cursos en Línea y a Distancia en la institución de CECUTLAX se pretende tomar como base el método socioeducativo ya que la institución desarrolla diferentes estrategias para llegar a nuevos conocimientos en el ambiente educativo por medio de una plataforma virtual en la que existe una interacción a distancia entre tutor y alumno.

### **2.3 Educación a distancia**

La educación a distancia se remonta al siglo XVIII, publicado por Gaceta de Boston, en donde se refería a un material auto-instructivo para ser enviado a estudiantes con posibilidad de tutorías por correspondencia(CORICA, 2011).

“BorjeHolmberg dice que el estudio a distancia, es reconocido gradualmente, como enseñanza por correspondencia, lo cual es a todas luces inexacto, es solo uno de los múltiples medios que hoy en día puede utilizar la educación a distancia. Así como se puede utilizar la correspondencia, también se puede hacer entrega de los mensajes instruccionales y educativos por radio, televisión, videocasetes, audio-casetes, etc.” (BENANCOURT, 1993, pag 16).

Por ello quedamos con el concepto más simple que la misma educación a distancia explica que es una modalidad educativa que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en la que los alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y solo se relacionan de manera presencial, según sea la distancia, el número de alumnos, tipo de conocimientos que se imparten, con esto se destaca que estudiar a distancia se supone la autodidaxia, es decir, el estudio por uno mismo, estudio independiente, sin necesidad de asistir a clases o lecciones presenciales de un docente en una misma institución educativa y horario definido, para lo cual se requiere de un notorio grado de interés, responsabilidad, empeño y cierto control, la educación a distancia es también:

- Que en ella el maestro o docente no desaparece, ni puede desaparecer aunque diluya un poco su presencia.
- El maestro o docente no tiene como función básica enseñar, dictar clases, sino, ante todo, orientar procesos de aprendizaje y a distancia.
- La mayor responsabilidad del aprendizaje recae en el alumno quien debe organizarse adecuadamente para ello.

En este sistema el alumno no contará, como en el sistema tradicional, con un profesor que lo controle, si ha estudiado o si ha hecho las tareas, ni tendrá que cumplir con horario rígido para asistir a clases, por lo tanto se estudia dónde y cuándo le parezca más conveniente: en su oficina, en el parque, en su hogar, por las noches, fines de semana, en sus ratos libres.

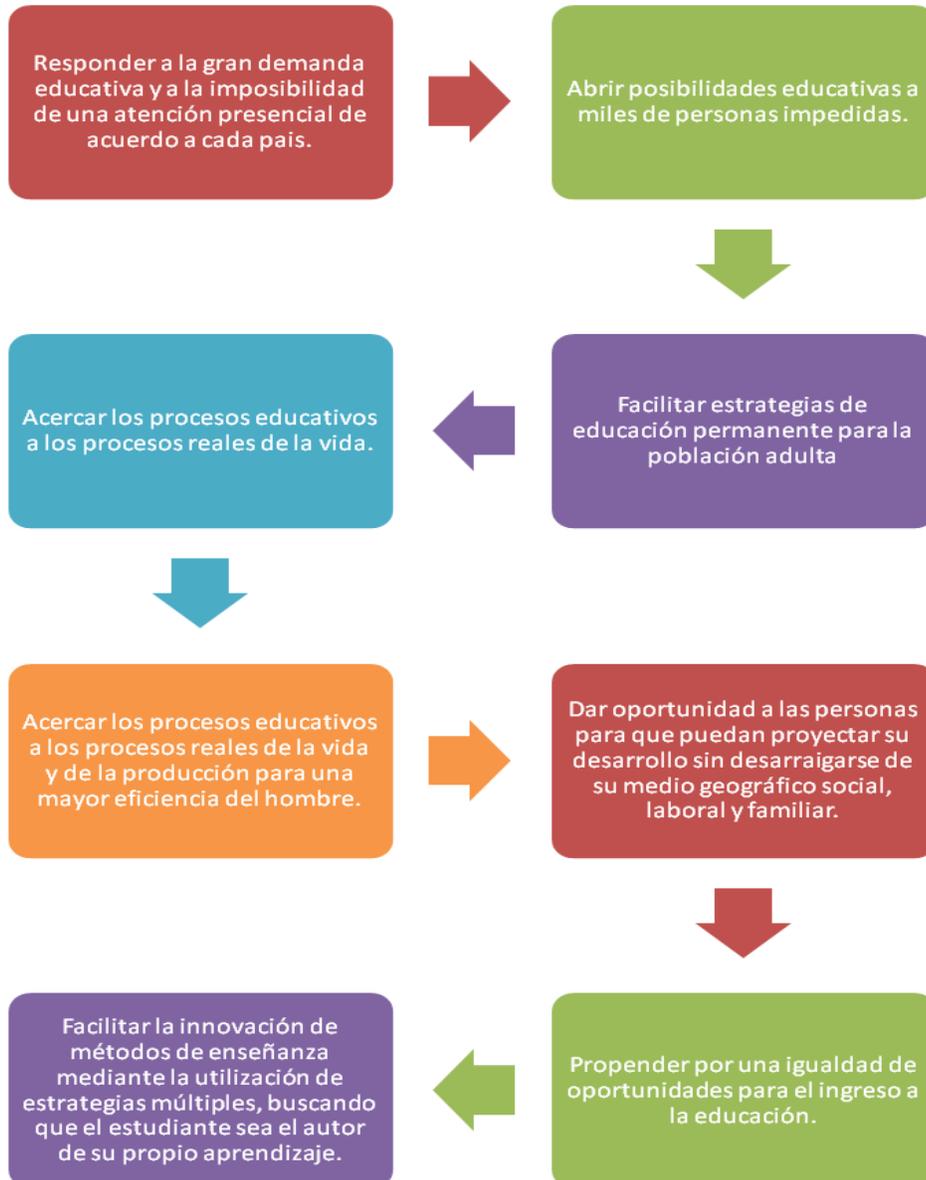
La tendencia más favorable que la educación a distancia viene teniendo en los últimos tiempos, es la combinación simultánea de varios medios de comunicación, por ello se viene hablando de una educación a distancia multimedia.

La utilización de estos sistemas también llamados “medios múltiples” permiten una mejor y más eficiente transmisión de la información científica y técnica a distancia y una mayor cobertura de los destinatarios, que en el caso de la educación a distancia generalmente se encuentran dispersos en distintos puntos del país. Se dice que al estudiar a distancia genera un aprendizaje más lento o más ágil, esto es dependiendo del interés, la motivación, las características propias de cada sujeto y el desempeño pedagógico del tutor. (BENANCOURT).

La educación a distancia tiene como objetivo ser ayuda de la gran demanda que conlleva la educación presencial ya que permite la posibilidad de estudiar algún taller, curso, licenciatura entre otros, a personas que se le complica asistir alguna institución educativa facilitando e innovando los métodos de enseñanza mediante el uso de tics.

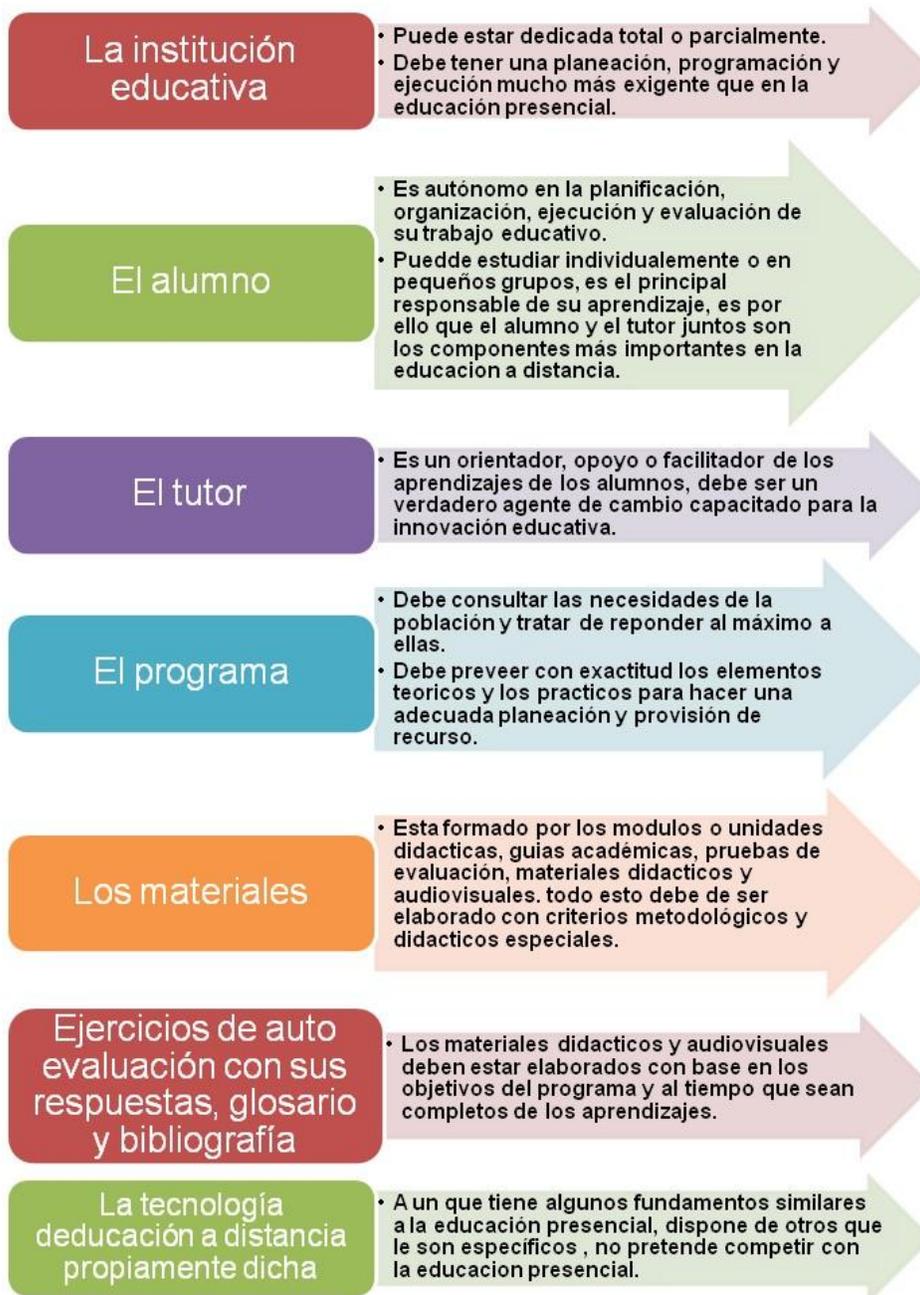
Es por ello que hoy en día la educación a distancia es una nueva modalidad de aprender con facilidad y tiene mayor oportunidad para superarse e impactar en la sociedad en la que vive.

La educación a distancia tiene que cumplir con los siguientes objetivos:



Construcción propia recuperada de Los objetivos de la educación a distancia (BENANCOURT pág. 31).

Los componentes de la educación a distancia y sus características principales (BENANCOURT 1993, pág. 35):



Construcción propia recuperada de Los componentes de la educación a distancia y sus características principales (BENANCOURT 1993, pág. 35):

En el cuadro anterior menciona los principales componentes y características que forman el sistema de educación a distancia, se debe tener en cuenta que en la institución debe tener una programación y planeación más exigente que la educación presencial

En cuanto al alumno es autónomo y responsable de su aprendizaje, el tutor solo es un orientador y facilitador de los aprendizajes, el programa va de acuerdo a las necesidades de la población, los materiales se forman por módulos o unidades, con materiales didácticos o audiovisuales. Por lo tanto esta educación no pretende competir con la educación presencial.

#### Diseño instruccional

Cuando un profesional se plantea el desarrollo de un curso sigue un proceso, de forma consciente o rutinaria, con el fin diseñar y desarrollar acciones formativas de calidad. El disponer de modelos que guíen este proceso es de indudable valor para el docente o el pedagogo, que en muchos casos será requerido para diseñar los materiales y estrategias didácticas del curso. Es en este sentido en el Diseño Instruccional, a partir de este momento lo denominaremos con sus siglas DI (ID-InstructionalDesign), establece las fases a tener en cuenta en este proceso y los criterios en el mismo.

Son múltiples las definiciones que se han realizado sobre Diseño Instruccional a continuación presentamos el concepto de diseño instruccional desde la perspectiva de diferentes autores.

Para Bruner (1969) el diseño instruccional se ocupa de la planeación, la preparación y el diseño de los recursos y ambientes necesarios para que se lleve a cabo el aprendizaje.

Reigeluth (1983) define al diseño instruccional como la disciplina interesada en prescribir métodos óptimos de instrucción, al crear cambios deseados en los conocimientos y habilidades del estudiante.

Por otro lado, para Berger y Kam (1996) el diseño instruccional es la ciencia de creación de especificaciones detalladas para el desarrollo, implementación, evaluación, y mantenimiento de situaciones que facilitan el aprendizaje de pequeñas y grandes unidades de contenidos, en diferentes niveles de complejidad.

Mientras que según Broderick (2001) el diseño instruccional es el arte y ciencia aplicada de crear un ambiente instruccional y los materiales, claros y efectivos, que ayudarán al alumno a desarrollar la capacidad para lograr ciertas tareas.

Algo más amplia resulta la definición de Richey, Fields y Foson (2001) en la que se apunta que el DI supone una planificación instruccional sistemática que incluye la valoración de necesidades, el desarrollo, la evaluación, la implementación y el mantenimiento de materiales y programas.

#### Modelos de diseño instruccional

Las diferentes concepciones del DI son expresadas a través de los Modelos de Diseño Instruccional que sirven de guía a los profesionales sistematizando el proceso de desarrollo de acciones formativas.

Los modelos de diseño instruccional se fundamenta y planifican en la teoría de aprendizaje, que se asume en cada momento. Benítez (2010) plantea cuatro generaciones en los modelos de DI atendiendo a la teoría de aprendizaje en la que se sustentan:

1. El conductismo.
2. La teoría de sistemas.
3. La teoría cognitiva.
4. Las teorías constructivistas y de sistemas.

A continuación presentamos algunos de los modelos utilizados en el diseño instruccional.

- ✓ Modelo de Gagne.
- ✓ Modelo de Gagné y Briggs.
- ✓ Modelo ASSURE de Heinich y col.
- ✓ Modelo de Dick y Carey.
- ✓ Modelo de Jonassen.
- ✓ Modelo ADDIE(BELLOCH, 2015).

#### El tutor

PAGANO habla de que para García Aretio, la palabra tutor hace referencia a la figura de quien ejerce protección, la tutela, de otra persona menor o necesitada. En educación a distancia su característica fundamental es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del alumno aislado, solitario y carente de la presencia del docente habitual, es aquí en donde la figura del tutor cobra su mayor significado por cuanto se hace cargo de su asistencia y ayuda personal, a la vez que representa el nexo con la institución.

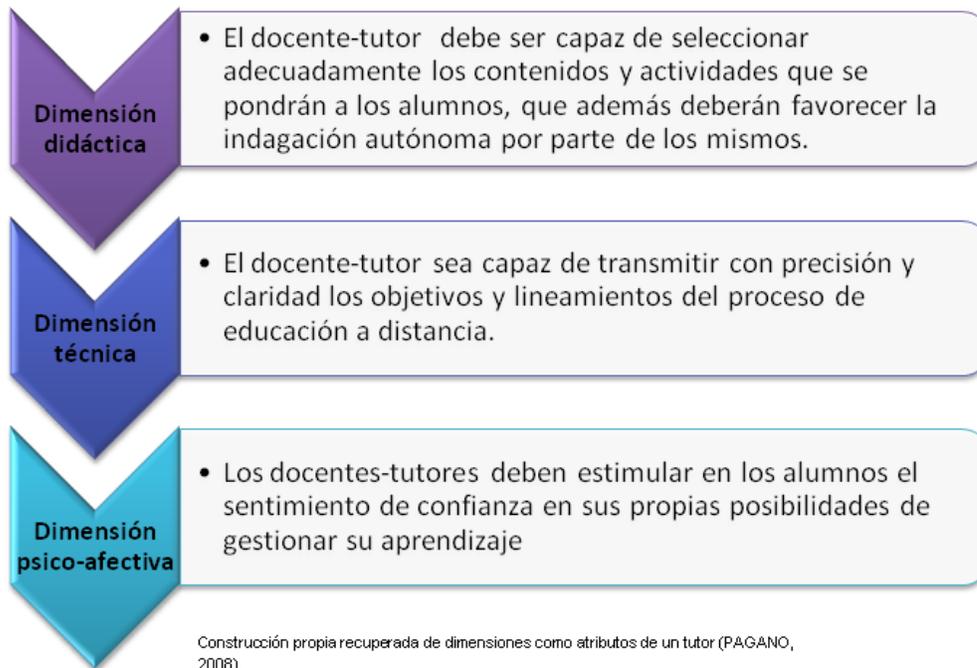
En la enseñanza a distancia, a menudo los esfuerzos aislados y solitarios del alumno resultan insuficientes, por lo que hacen necesarios los apoyos proporcionados por los tutores a ese aprendizaje individual, por todo esto se entiende a la tutoría como proceso de ayuda en el aprendizaje contextualizado del sistema educativo en cual se apoya, cabe destacar que el tutor debe poseer suficientes conocimientos de las materias que tutela, y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diferentes formas de tutoría. Se define el rol del tutor como el apoyo temporal que brinda a los alumnos para permitir, en un espacio real o virtual, que estos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje.

En la siguiente tabla se mencionan las características, los atributos y las capacidades que debe cumplir un buen tutor.

<b>Características de los tutores (PAGANO, 2008).</b>	<b>Atributos de un tutor efectivo (PAGANO, 2008).</b>	<b>Capacidades de un tutor por García Arieto (PAGANO, 2008).</b>
Lograr la confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia orientando en su metodología.	Empatía: para lograr sintonizar con sus alumnos a pesar de la disociación del tiempo y el espacio.	Ofrecer las posibilidades del medio ambiente social y de las instituciones sociales como objeto de aprendizaje.
Conocer los fundamentos de la formación a distancia las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la medición pedagógica.	Pro-acción: para lograr sortear los obstáculos y resistencias que se presentan en tanto a lo tecnológico como humano.	Asesorar al alumno en la organización de su currículo.
Debe realizar constantes monitorizaciones de los progresos de sus alumnos en varios sentidos.	Buen anfitrión: es quien introduzca y mantenga motivados a los alumnos en esta modalidad.	Dominar técnicas y habilidades para tratar de forma específica los contenidos.
Enseña, orienta e integra al alumno en el sistema.	Maestría comunicativa: debe manejar posibilidades y alternativas de comunicación en los distintos soportes, sin distorsionar la esencia de los mensajes.	Ser capaz de organizar otras vías de aprendizaje.
	Experteza didáctica: esto le permite seleccionar los contenidos y diseñar las actividades más pertinentes para el logro de los objetivos.	Enseñar al alumno a adquirir técnicas para el diseño instruccional.
		Saber utilizar los medios de comunicación social para alcanzar sus fines aprovechando todas las posibilidades.
		Elaborar diferentes técnicas y procedimientos de evaluación.
		Facilitar la posibilidad de que el alumno auto-evalúe su propio proceso de auto-aprendizaje.
		Facilitar al estudiante diferentes técnicas de recuperación y corrección para el logro de los aprendizajes.

Construcción propia recuperada de el tutor (PAGANO, 2008).

Existen tres dimensiones como atributos de un tutor:(PAGANO, 2008).



# **CAPÍTULO 3: DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN**

### **3.1 Metodología**

En este apartado hacemos referencia al tipo de investigación que se realizó así mismo la importancia de la evaluación junto con sus instrumentos utilizados dentro de esta intervención, esto para obtener los resultados del impacto que tuvieron las estrategias aplicadas.

#### **3.1.1 Que es la investigación**

Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno (SAMPIERE, 2010).

Características que posee el enfoque cuantitativo

- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
- Una vez planteado el problema de estudio, el investigador considera lo que ha investigado anteriormente y construye un marco teórico del cual derivan una o varias hipótesis y las somete a pruebas mediante el empleo de diseños de investigación apropiados.
- Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de datos se fundamenta en la medición.
- La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible.
- Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador (SAMPIERE, 2010).

Investigación cualitativa

En la investigación cualitativa es necesario regresar a etapas previas, en este caso el proceso cualitativo, la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan de manera simultánea, aquí el investigador debe plantear un problema, pero no sigue un proceso claramente definido, sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo.

Bajo la búsqueda cualitativa en lugar de iniciar con una teoría en particular y luego voltear al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por hechos, el investigador comienza a examinar el mundo social y en este proceso se desarrolla una teoría coherente con los datos, de acuerdo con lo que observa, frecuentemente denominada teoría fundamentada, con la cual se observa que ocurre, las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo para generar perspectivas teóricas, van de lo particular a lo general. En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinando conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio, el enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (SAMPIERE, 2010).

### **3.1.2 Evaluación**

La evaluación es una de las actividades más necesarias en la planificación y gestión de formación en nuestras instituciones educativas como en el hábito formal y no formal, la evaluación es un proceso de planificación el cual organiza distintos elementos afectados, sistematiza fases en su desarrollo y provee de los recursos necesarios para que la misma pueda llevarse a cabo.

Guba y Lincoln señalan que:

“Evaluación y medición son conceptos virtualmente intercambiables, los cuales están insertos en el paradigma de las ciencias físico-naturales, se centran en la determinación de diferencias individuales, se orientan hacia medidas estandarizadas fundamentadas en condiciones de aplicación y grupos normativos”. (PAGANO, 2008)

Evaluación como conjunto de actividades programadas para recoger información en las que los profesores y alumnos reflexionan y toman decisiones para mejorar

estrategias de enseñanza-aprendizaje. Es un proceso de recogida de datos en que se permite obtener información válida y fiable para la formación de juicios de valor de una situación, estos juicios son utilizados para la toma de decisiones el cual permitirá mejorar la actividad educativa.

### **3.1.3 Importancia de la evaluación**

La evaluación es un punto clave en el desarrollo de cualquier proyecto ya que tiene repercusión directa en el trabajo y evolución de la organización, la metodología de trabajo utilizado en el desarrollo del proyecto consiste en cuatro pasos que es la planificación, actuación, recogida de datos y la evaluación que a la vez es el punto de partida para la siguiente planificación, se dice que hay dos razones por la que es necesario evaluar se supone hacer un análisis de nuestra intervención y por lo tanto es un momento de reflexión en donde culmina el proceso de aprendizaje que es el desarrollo de nuestra actividad, por ello evaluar nos lleva a mejorar y progresar y además es considerada como ejercicio de responsabilidad social y política y para el de la evaluación es la mejora del trabajo de organización y de sus propuestas, la evaluación ha de ser útil y práctica y ha de recoger toda la información pertinente. La evaluación significa recoger y analizar sistemáticamente la información que nos permita determinar el valor o mérito de lo que se hace.

El tipo de evaluación que se utilizará es el de tipo cualitativo ya que se basa en una investigación en el contexto también se pueden hacer hipótesis antes, durante y después de la recolección de datos, la muestra, la recolección y el análisis son fases las cuales se realizan de manera simultánea, por ello lo primero se debe plantear un problema. (SAMPIERE, 2010)

Para ello anteriormente tuvimos que conocer el contexto social en el que estamos ubicadas, y después de ello se hará lo que es un una serie de estrategias para favorecer el funcionamiento del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea las cuales serán evaluadas con diferentes instrumentos de evaluación,

después de haber analizado los datos a los instrumentos aplicados veremos en qué área nos hace falta apoyar más y así poder darle un seguimiento a nuestro proyecto.

### **3.1.4 Instrumentos de evaluación**

Cuando se aplica un proyecto de intervención un requisito muy importante es evaluarlo con diferentes tipos de instrumentos, ya que estos nos ayudaran a recabar información para analizar, saber que impacto tubo el proyecto, si funciona o no y encontrar decadencias que pudiera tener nuestra intervención, así como si es necesario darle el seguimiento adecuado para que el proyecto siga funcionando adecuadamente.

A continuación se da una breve explicación de cada uno de los instrumentos que se aplicaran:

#### La entrevista

Es un proceso de comunicación que se realiza entre dos personas, el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa; la entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal, con una intencionalidad que lleva objetivos englobados en una investigación.

Existen tres tipos de entrevista, también se tiene un momento de preparación y por lo tanto tipos de preguntas (Anexo 5). Para la evaluación se aplicara una entrevista periodística que a continuación se menciona:

Entrevista periodística: tiene como finalidad de proporcionar información concreta referida generalmente a temas de la actualidad social, no siempre se pueden llamar de investigación porque la mayoría de las veces son entrevistas descontextualizadas de un marco definido de una investigación, este tipo de entrevistas se consideran como no estructuradas(PELAEZ, 2014).

## El cuestionario

Existen diferentes metodologías para llevar a cabo un estudio de encuesta y esta va a depender del autor que se adopte en el diseño de la investigación, para después realizar el diseño del cuestionario (Anexo 5).

Se establecen tres fases de desarrollo: teórico conceptual, metodológica y estadístico-conceptual, en la primera fase se incluye el planteamiento de los objetivos y/o problemas, hipótesis de investigación, en el segundo la selección de la muestra y definición de variables que van a ser el objeto de estudio, en cambio la tercera incluye la elaboración de piloto y definitiva del cuestionario, la codificación del mismo le permitirá establecer conclusiones del estudio (APARICIO, 2003).

## Encuesta

Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

La medición mediante encuesta puede ser efectuada, y de hecho es el procedimiento más frecuente, de modo esporádico y coyuntural con el fin de tantear la opinión pública en relación con algún tema de interés. Con encuestas podemos conocer opiniones, actitudes, creencias, intenciones de voto, condiciones de vida, etc.(CHINER, 2015).

Así mismo la encuesta debe llevar un procedimiento para que la información recabada este bien argumentada de acuerdo a lo que se quiere saber (Anexo5).

### **3.2 Diseño de la intervención**

A continuación se describe detalladamente cada una de las estrategias y actividades que se realizaron dentro del Departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea.

#### **3.2.1 Estrategias y actividades de intervención**

De acuerdo a lo que se trabajó en la institución, en el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea, se realizó un proyecto de intervención para el mejor funcionamiento y una mejor oferta educativa con la intención de que más público lo conozca y obtener una mayor demanda de la que ya se tiene.

Para ello, de acuerdo a las problemáticas encontradas y a los objetivos que se establecieron en el capítulo anterior se consideró intervenir con dos estrategias las cuales contienen distintas actividades que se realizarán en determinado tiempo para mejorar el funcionamiento del departamento.

Es importante mencionar que no en todas la problemáticas encontradas existe la facilidad para intervenir al 100% ya que sus políticas de trabajo no lo permiten porque en algunas problemáticas solo el gobierno tiene la facultad de intervenir, sin embargo una se realizaron pequeñas actividades para mostrar a la institución el impacto que tuvieron y le puedan dar el seguimiento necesario.

A continuación se describe la estrategia que se planeó, con sus respectivas actividades:

Diseño de la propuesta de un Programa de formación de tutores

**Taller: Tu importancia como tutor en línea utilizando la plataforma.**

Una característica de la educación a distancia es el papel del tutor, pues su función es importante ya que de él depende que al alumno llegue y cumpla con el aprendizaje esperado así como la competencia que se desea alcanzar.

Sin embargo una de la problemática encontrada en el departamento es el perfil de los tutores y su mal desempeño, esto afectando el desarrollo de los aprendizajes que el alumno debe alcanzar, permitiendo Diseñar un trayecto de capacitación dirigido al personal que funge como tutores en línea.

Para esta problemática se planteó dicha estrategia, el cual se realizó usando la plataforma ya que algunos tutores no viven en el estado y es difícil contactarlos, se les proporcionó información con la intención de que ahora ellos mismos sean alumnos y así puedan ver en qué están fallando; pero no solo eso, al mismo tiempo ellos mismos se informen acerca de su perfil y funcionamiento como tutores virtuales que son, para ello se prepararon los siguientes materiales y actividades para poder estructurar el curso y lograr el objetivo antes mencionado:

1. Artículos sobre la definición de un tutor y sus funciones.
2. Gaceta electrónica en la cual se difundió información acerca de lo que es un tutor en línea, qué son los cursos en línea y también sobre la institución.
3. Implementación de videos sobre las características de los tutores.

Estas actividades se ejecutaron durante tres semanas donde, se realizarán los materiales anteriores, para después, con la ayuda del jefe del departamento, puedan subir los materiales a la plataforma, poder estructurar el taller, y así los tutores puedan tomar el curso sin ningún problema.

En la primera semana las interventoras realizaron todos los instrumentos que se utilizaron para el curso como fueron, artículos, gaceta electrónica, y videos todo sobre lo que es un tutor virtual.

En la segunda semana se subieron los materiales antes mencionados y su estructura del taller en la plataforma, con la ayuda del jefe del departamento.

En la tercera semana los tutores cursaron el taller en la plataforma.

Para esta estrategia los materiales que se utilizaron fueron computadora e internet. Se pretende gastar en viáticos para trasladarse a la institución.

El taller se evaluó mediante tres fases que a continuación se menciona:

**Primera fase:** Se realizó mediante observaciones de las tutorías de los cursos ofertados en la plataforma.

**Segunda fase:** Consistió en aplicar las actividades antes mencionadas.

**Tercera fase:** Se aplicó un crucigrama y un cuestionario a los tutores para poder evaluar la estrategia. (anexo6)

### **Estrategia 2:**

Programa para mejorar la difusión del departamento y de la institución.

La difusión de la educación a distancia es muy importante y más aquí en el estado de Tlaxcala, ya que mucha gente no sabe que existe esta institución (CECUTLAX), así como desconocimiento sobre esta modalidad educativa por eso mismo a veces muchas de las personas no se atreven a estudiar mediante esta modalidad.

Es por ello que se encontró otra problemática que es la difusión del departamento y de los cursos en línea ofertados y por ello el objetivo que se pretende alcanzar es Diseñar un programa de difusión sobre el Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea.

Para el objetivo se realizó una estrategia que consiste en **Un programa para la mejora de la difusión del departamento y de la institución.** En el cual se realizarán distintas actividades para que el público en general conozca más acerca de la institución (CECUTLAX) y lo que ofrece. Estas son las actividades a desarrollar dentro de esta estrategia:

1. Realización de volantes, informando la oferta educativa de la institución principalmente de los cursos en línea, conociendo la plataforma (moodle) y dando a conocer la institución.
2. Se pretenden ejecutar visitas a instituciones educativas de nivel básico y medio superior y a empresas cercanas a la institución (CECUTLAX) para que la conozcan y se enteren de la oferta educativa que tienen, enfatizándonos en el Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea (Anexo 6).

Estas actividades se pretenden realizar en dos semana, en la primera semana se hará el volante con toda la información necesaria, para que el Público se interese en conocer la institución.

En la segunda semana las 2 interventoras saldrán a campo a buscar las instituciones educativas más cercanas y empresas a repartir los volantes, cabe mencionar que los volantes solo se repartirán a los profesores en las instituciones educativas y en las empresas a los trabajadores para que se pueda evaluar la estrategia.

Los materiales que se utilizarán serán computadora, internet, hojas de color, impresora, copiadora y viáticos.

Para realizar la evaluación a esta estrategia se llevará a cabo en tres fases.

**Primera fase:** Es a través de una entrevista al director de la institución y al jefe del departamento.

**Segunda fase:** Aplicación de instrumentos.

**Tercera fase:** Se elaboró y aplico un cuestionario a los usuarios para poder evaluar los resultados del programa de difusión.

Las estrategias que se implementaron anteriormente se realizaron con la finalidad de que estén vinculadas y relacionadas con el objetivo general y con los objetivos específicos para que el proyecto tenga una coherencia y un seguimiento acorde a lo que se quería lograr.

Se pretende que con cada una de las actividades de las estrategias que se implementaron se pueda cumplir con esos objetivos sin ningún problema y el proyecto siga funcionando como se espera (Anexo 6).

### **3.2.2 Descripción de condiciones de estrategias aplicadas**

Como ya mencionaba la palabra intervención tiene mucho significados, una de ellas es estar en dos momentos, en el antes y el después, es tomar una posición y realizar actividades para la mejora de algo en este caso en la mejora del Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea en la institución de CECUTLAX.

Por esta razón se aplicaron las estrategias anteriores con la finalidad de mejorar el funcionamiento de los tutores y departamento mejore el servicio en cuanto a su plataforma, sus tutores y una difusión donde la gente conozca más el departamento y se interese por tomar algún curso. Para ello a continuación se describe cómo fue la aplicación de dichas estrategias.

**Estrategia 1:** Diseño de la propuesta de un Programa de formación de tutores. (Taller tu importancia como tutor en línea utilizando la plataforma)

Después de haber subido a la plataforma todo el diseño instruccional del taller llamado “tu importancia como tutor” (Anexo 7) fuimos nuevamente a platicar con el jefe del Departamento para que nos agendará fechas y comenzar el taller.

El jefe del departamento nos dijo el día, así fue como comenzó el taller el cual duró 3 días donde nosotras como interventoras estuvimos como tutores

virtuales para poder aclarar dudas de los tutores que ahora participaban en el taller como alumnos, ellos pusieron mucho interés ya que nos hicieron preguntas sobre la información proporcionada, así como nos enviaron saludos y las gracias por la información que se les proporcionó, también hicieron comentarios sobre el taller, ya que dijeron que se les había hecho fácil y que la información fue buena y sobre todo no aburrida.

Así en 3 días en total se pudo aplicar esta estrategia aunque cabe decir que se tuvo un atraso ya que se había pensado en solo mandar la información por correo a los tutores, sin embargo el jefe del departamento nos dio la opción de trabajar mediante la plataforma por ello se tuvo este atraso, sin embargo se pudo aplicar la estrategia con mayor facilidad usando la plataforma y con mejores resultados.

Así, cumpliendo con las dos primeras fases de esta estrategia pasaremos a la tercera que es la evaluación para saber qué tan importante fue al taller y se pretende evaluar mediante un cuestionario que se les aplicará a los tutores.

**Estrategia 2:** Un programa para mejorar la difusión del departamento y de la institución.

Durante dos días aproximadamente entre las dos interventoras diseñamos un volante (Anexo 9) para poder dar publicidad al departamento, primero buscamos toda la información necesaria que iba a ir en el volante, después teniendo la información comenzamos a realizar el volante a modo que quedara llamativo y que a la gente le interesara.

Después de darle muchas mejoras al volante, se mandaron a imprimir aproximadamente 100 piezas para poder repartirlos en las instituciones y negocios más cercanos a la institución que queremos dar propaganda.

Más tarde en 3 días aproximadamente asistimos a escuelas, donde primeramente platicamos con los directivos de las instituciones para que nos dieran la autorización y repartir los volantes, en las instituciones se repartieron los volantes a profesores y personal administrativos, después fuimos a los negocios donde de igual forma se les repartió a jefes y trabajadores.

Así fue como se pudo aplicar esta estrategia, cabe mencionar que se aplicó sin ningún problema, todo lo contrario muchos profesores y trabajadores se interesaron por la institución y en conocerla. Por ello para poder saber que tan impactante fue la institución se pretende aplicar un cuestionario para saber qué tanto a las personas que se les dio volante les interesó la información.

Así se aplicaron las dos estrategias propuestas que después se evaluarán mediante diferentes instrumentos ya mencionados para saber cuál es el impacto y si en verdad está funcionando el proyecto de intervención y poder lograr los objetivos tanto general como específico (Anexo 6).

### **3.3 Evaluación de la intervención**

Para concluir con nuestra intervención se realizó una evaluación de cada una de las estrategias, para conocer el impacto que tuvo y saber si se alcanzaron los objetivos.

#### **3.3.1 Plan de evaluación a las estrategias de intervención**

Para la evaluación a cada una de las estrategias se realizó una planeación con diferentes actividades para poder evaluar cada una y obtener resultados que favorezcan la aplicación del proyecto. A continuación se muestra la planeación de cada una de las estrategias.

Estrategia: **“Taller de retroalimentación para Tutores en línea”**

En esta estrategia se realizaron siete actividades, con la intención de informar a los tutores acerca de su rol y funciones como tutores que deben desempeñar, a partir de un curso, a continuación se muestra la planeación para dar seguimiento a la evaluación y poder cumplir con el objetivo específico que a continuación se muestra.

- **Objetivo específico:** Diseñar un trayecto de capacitación dirigido al personal que funge como tutores en línea.

En la siguiente tabla se muestra la planeación que se llevó a cabo para la evaluación y seguimiento a la plataforma con la finalidad que el proyecto funcione como se esperaba.

Se cumplió con cada una de las actividades con el tiempo establecido y las actividades que se establecieron, así mismo se ocuparon los recursos necesarios para cumplir con esta estrategia para plasmar con el propósito que se pretendió y luego evaluar para saber qué tan impactante fue esta estrategia.

Aspecto: Estrategia "Taller de retroalimentación para tutores en línea"						
Actividad	Descripción	Propósito	Recurso	Instrumento	Tiempo	Resultado esperado
<b>Diseño del taller en línea.</b>	Se diseñó un taller de información a tutores virtuales llamado "Tu importancia como tutor"	Que los tutores tengan más información sobre su perfil y sus funciones.	Computadora	Diseño instruccional para fomentar el taller utilizando la plataforma.	2 semanas	Que el diseño del taller haya sido realizado para pasar a la siguiente fase.
<b>Operación del taller en línea.</b>	Se subirá el diseño del taller a la plataforma.	Que los tutores puedan realizar el taller usando la plataforma que ellos usan cuando son tutores.	Computadora	Plataforma virtual de la institución.	1 semana	Que los tutores realicen el taller.
<b>Gaceta electrónica : contenido, claridad y calidad.</b>	Son materiales que dan información específica sobre un tema.	Que los tutores lean estos materiales sin que se aburran.	Computadora	Programas electrónicos	1 semana	Que los tutores lean estos instrumentos
<b>Documentos de apoyo: información</b>	Es información que se requiere para realizar los materiales de apoyo para el taller.	Que toda esta información sirva para dar una mejor calidad a los materiales	Documentos de internet.	Internet Computadora	3 días	Que con estos materiales se puedan construir la revista electrónica.
<b>Crucigrama</b>	Es un ejercicio sobre la información que ya tienen.	Que los tutores realicen esta actividad sin ningún problema y sea divertido.	Computadora Internet	Plataforma	1 día	Que los tutores contesten el crucigrama
<b>Cuestionario (del contenido del curso a tutores)</b>	Es una serie de preguntas cerradas para saber si el taller les gusto o no.	Saber que tan importante les fue la información proporcionada.	Computadora	Plataforma	1 día	Que los tutores contesten el cuestionario.
<b>Encuesta de salida a tutores (opinión sobre el taller)</b>	Es una serie de preguntas sobre el punto de vista acerca del taller en general.	Que los tutores contesten el cuestionario con mucho entusiasmo	Computadora Plataforma		1 día	Que los tutores contesten y que las respuestas sean favorables

Se llevó a cabo cada una de las actividades y después se evaluó con un cuestionario que se aplicó a los tutores para poder identificar qué tan impactante fue el taller con sus contenidos hacia los tutores, ya que el cuestionario es un

instrumento muy importante que sirve para evaluar, pues gracias a el podemos tener información muy detallada y precisa y tener los resultados esperados conforme a nuestro objetivo y así de esa información que se tenga, poder dar seguimiento al proyecto.

Por último se desea cumplir con las actividades para después evaluar con algunos instrumentos como un cuestionario para recabar toda la información y analizarla para poder identificar qué tan impactante fue el taller con sus contenidos hacia los tutores. Así de esa información que se tenga poder dar seguimiento al proyecto.

Estrategia: **“Un programa para mejorar la difusión del departamento y de la institución.”**

En esta estrategia se realizaron cinco actividades, para dar a conocer la institución y el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea para poder cumplir con el objetivo específico que a continuación se menciona.

- **Objetivo específico:** Diseñar un programa de difusión sobre el departamento de cursos en línea.

La siguiente tabla muestra las actividades que se desean realizar para cumplir con el objetivo con la estrategia propuesta, para poder evaluar posteriormente y seguir con el proyecto que se está llevando a cabo.

Aspecto: Estrategia "Taller de retroalimentación para tutores en línea"						
Actividad	Descripción	Propósito	Recurso	Instrumento	Tiempo	Resultado esperado
<b>Diseño del taller en línea.</b>	Se diseñó un taller de información a tutores virtuales llamado "Tu importancia como tutor"	Que los tutores tengan más información sobre su perfil y sus funciones.	Computadora	Diseño instruccional para fomentar el taller utilizando la plataforma.	2 semanas	Que el diseño del taller haya sido realizado para pasar a la siguiente fase.
<b>Operación del taller en línea.</b>	Se subirá el diseño del taller a la plataforma.	Que los tutores puedan realizar el taller usando la plataforma que ellos usan cuando son tutores.	Computadora	Plataforma virtual de la institución.	1 semana	Que los tutores realicen el taller.
<b>Gaceta electrónica : contenido, claridad y calidad.</b>	Son materiales que dan información específica sobre un tema.	Que los tutores lean estos materiales sin que se aburran.	Computadora	Programas electrónicos	1 semana	Que los tutores lean estos instrumentos
<b>Documentos de apoyo: información</b>	Es información que se requiere para realizar los materiales de apoyo para el taller.	Que toda esta información sirva para dar una mejor calidad a los materiales	Documentos de internet.	Internet Computadora	3 días	Que con estos materiales se puedan construir la revista electrónica.
<b>Crucigrama</b>	Es un ejercicio sobre la información que ya tienen.	Que los tutores realicen esta actividad sin ningún problema y sea divertido.	Computadora Internet	Plataforma	1 día	Que los tutores contesten el crucigrama
<b>Cuestionario (del contenido del curso a tutores)</b>	Es una serie de preguntas cerradas para saber si el taller les gusto o no.	Saber que tan importante les fue la información proporcionada.	Computadora	Plataforma	1 día	Que los tutores contesten el cuestionario.
<b>Encuesta de salida a tutores (opinión sobre el taller)</b>	Es una serie de preguntas sobre el punto de vista acerca del taller en general.	Que los tutores contesten el cuestionario con mucho entusiasmo	Computadora Plataforma		1 día	Que los tutores contesten y que las respuestas sean favorables

## Técnicas e instrumentos de evaluación

Técnica/Instrumento	Descripción	Desarrollo
Cuestionario	Es una serie de preguntas que se diseñan con la información del volante.	Se aplicó el cuestionario a las personas que se les haya dado volante para saber qué tan impactante fue la información que se les proporcionó.

De acuerdo a la tabla anterior se pretende cumplir con todas las actividades para posteriormente después evaluar al proyecto para alcanzar tanto el objetivo general como el específico para después dar seguimiento al proyecto y tener una mejora en el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea.

### **3.3.2 Resultados de la evaluación de la estrategia Diseño de la propuesta de un Programa de formación de tutores: Taller tu importancia como tutor en línea utilizando la plataforma.**

De acuerdo a las actividades que se aplicaron en esta estrategia se evaluó con dos instrumentos estos son: un cuestionario aplicado a los tutores y una lista de cotejo para evaluar el taller en cuanto al impacto y contenido del mismo, a continuación se muestran los resultados que se obtuvieron.

#### Lista de cotejo final

Al realizar los instrumentos del diagnóstico encontramos algunas situaciones en las que los tutores no cumplían al realizar su trabajo pues no daban la bienvenida a sus alumnos, la información que se le daba a los alumnos no era clara ni precisa y los tutores ni siquiera sabían cual eran sus funciones, como actividades en el curso

en línea que daban. Sin embargo al aplicar las actividades de las estrategias se obtuvo mucha información importante que a continuación se menciona.

En la lista de cotejo (Anexo 5) pudimos evaluar con 5 aspectos importantes al taller de los tutores que se pudo aplicar de acuerdo con la estrategia, **Diseño de la propuesta de un Programa de formación de tutores: Taller tu importancia como tutor en línea utilizando la plataforma** como resultado obtuvimos que se les dio la bienvenida, se les proporcionó materiales educativos, información clara y precisa, actividades, evaluación con ello se pudo cumplir con el objetivo de diseñar un trayecto de capacitación dirigido al personal que funge como tutores en línea.

Con esta evaluación se observó que los resultados son favorables para la plataforma y los tutores, que el proyecto ha sido favorable ya que se ha logrado cumplir con los objetivos que se establecieron, así se puede ver la comparación claramente del antes y el después respecto a la problemática de los tutores encontrada y después al resolverla. .

#### Cuestionario final

Para poder saber qué tanto sabían sobre la función de los tutores se aplicó un cuestionario donde encontramos que si sabían dicha información pero no la llevaban a cabo, sin embargo, después de aplicar la estrategia los resultados de las preguntas fueron muy favorables.

Así que para esta estrategia se aplicó un cuestionario para evaluar al taller, este se aplicó a 5 tutores en línea de los cuales todos contestaron y arrojaron los siguientes resultados:

Este cuestionario se aplicó con 7 preguntas de la cuales en la primera pregunta que fue ¿Conocía el concepto de un tutor virtual o en línea? Todos contestaron que sí saben, en la segunda pregunta que fue ¿Conocía las funciones de un tutor en línea? Cuatro contestaron que sí sabían y uno que no, eso quiere decir que la

mayoría sabe sus funciones, otra pregunta fue ¿Cuáles son las características que debe tener un tutor virtual? En esta todos contestaron que sí conocen las características.

La siguiente pregunta del cuestionario fue ¿Conocía las características con las que debe contar un alumno virtual? Tres contestaron que sí conocen las características del alumno y dos contestaron que no, otra pregunta fue ¿Cree que fue suficiente la información proporcionada en el taller?, en esta pregunta todos contestaron a favor y en la última pregunta que fue ¿El taller de retroalimentación fue de utilidad para Ud.?, es esta pregunta todos los tutores contestaron a favor.

Como conclusión tenemos que la estrategia que se aplicó fue de gran ayuda para los tutores, aunque ya sabían esta información, fue una retroalimentación para aclarar algunas dudas y de paso no se les olvide cuál es su función pues a como los tutores trabajaban al principio, ahora se vio una mejoría para ellos mismos y los alumnos.

Así concluimos que se logró el objetivo específico que anteriormente se mencionó y que conforme a los resultados obtenidos el proyecto ha funcionado.

### **3.3.4 Resultados de la evaluación de la estrategia Programa para mejorar la difusión del departamento y de la institución.**

#### Encuesta final

Cuando se comenzó el proyecto también se aplicó una serie de entrevistas y cuestionarios para saber cuál era la demanda en cuanto a la difusión, en estos se encontró que la difusión no era tan buena pues la demanda de los cursos no era mucha y casi no se escuchaba acerca del CECUTLAX y en específico en su departamento.

Sin embargo, la estrategia: **programa para mejorar la difusión del departamento y de la institución**, se evaluó por medio de una encuesta realizada a 46 personas de las distintas instituciones visitadas en las cuales se encuentran la Secundaria Técnica no.28, la primaria “Antonio Carvajal” y la (Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado) SECTE al igual de algunos negocios que se encuentran ubicados en el municipio de San Pablo Apetatitlan.

En los lugares antes mencionados, se repartieron aproximadamente 100 volantes con la información de lo que es CECUTLAX, haciendo énfasis en el Departamento de Desarrollo y Diseño de Cursos en Línea, después de una semana de la repartición de volantes se llegó de nuevo a las instituciones para realizarles la encuesta y así poder evaluar si la información presentada en los volantes fue la correcta y sobre todo para invitarlos a que conozcan CECUTLAX y lo que ofrece.

La encuesta que se aplicó constó de diez preguntas, las cuales dieron como resultado lo siguiente:

En la pregunta ¿Había escuchado sobre la institución de CECUTLAX? Un 27 % contestó que sí conoce la institución mientras que el 19% contestó que no la conocía.

Los resultados que arrojaron las encuestas (Anexo 8) fueron favorables ya que con la información proporcionada en el volante muchas personas pudieron conocer la institución de CECUTLAX, su ubicación y a que se dedica, al mismo tiempo conocieron el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea, la plataforma educativa que utilizan y los cursos que están ofertando en estos momentos.

También por medio de la encuesta se pudo obtener que la gente está interesada en tomar alguno de los cursos en línea que se ofertan, al igual se obtuvo que la gente está interesada en esta modalidad de capacitación.

Por medio de la encuesta se les preguntó sobre algún tema que les gustaría que tuviera el departamento por medio de los cursos en línea y se obtuvo un resultado alto en lo que es el tema de un curso sobre computación (Paquetería office), y le sigue lo que es el tema administrativo, este es más para las empresas y capacitación de sus empleados (Anexo 8).

La gente también se mostró interesada en la modalidad de educación a distancia, ya que CECUTLAX ofrece el bachillerato y licenciaturas en dicha modalidad, se menciona ya que al entregar los volantes preguntaban sobre esa información y los costos, al igual que en los cursos que ofertan.

Así se logró cumplir con el objetivo que es Diseñar un programa de difusión sobre el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea a un 100%, ya que los resultados fueron muy favorables (Anexo 8).

Concluimos que la evaluación que se realizó mostró que las estrategias fueron muy favorables al aplicarlas, ya que los resultados de la evaluación fueron satisfactorios a comparación de los primeros pues menos de un 70 % no sabía realmente lo que era el CECUTLAX y en específico su departamento, pues al evaluar la estrategias que se aplicó se obtuvo un 90% y 100% de resultados favorables, esto hace que el proyecto ha sido apto ya que dio los resultados esperados y se cumplió con los objetivos propuestos.

## CONCLUSIONES

El proyecto que se realizó ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación de difusión del CECUTLAX y del Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea y el taller que se implementó hacia los tutores. Nos deja muchas cosas importantes que reflexionar y muchas otras las ha reforzado como puntos angulares para llevar a cabo una buena implementación.

Para ello se aplicó dicho proyecto de intervención donde se realizó un diagnóstico para identificar las principales problemáticas para encontrar áreas de intervención, donde las principales problemáticas fueron, el perfil de los tutores donde se encontró que no cumplían con él y por lo mismo no realizaban correctamente su trabajo al impartir un curso en línea y la difusión en la cual encontramos que en el estado y municipios cercanos no sabían acerca de la institución y principalmente del departamento de cursos en línea y la oferta educativa que el departamento ofrece, para identificar dichas problemáticas se utilizaron dos instrumentos, fue la entrevista y la observación, así al analizar los resultados del diagnóstico se llegó a encontrar el planteamiento del problema el cual fue **¿Cómo favorecer la mejora continua del Departamento Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea del CECUTLAX, atendiendo las problemáticas del perfil de tutores en línea y la difusión de la oferta educativa en esta modalidad mediante un proyecto de intervención?.**

Se determinó el planteamiento del problema con la finalidad de hacer una intervención eficiente, se tuvieron que plantear objetivos tanto generales como específicos que ya antes se mencionaron, estos sirvieron para implementar distintas estrategias que ayudaron a la solución y mejorar el funcionamiento del Departamento de Diseño de Cursos en Línea, posteriormente se propusieron estrategias con sus respectivas actividades, justamente al finalizar con estas

actividades se realizó una evaluación que nos demostró la eficiencia de nuestro trabajo.

Los puntos más importantes que se consideraron dentro del proyecto fue el detectar las necesidades de la institución y principalmente la del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea para tener una mejor demanda y curricula para este; en este caso fue hacia los tutores, donde se logró que fueran más eficientes al realizar su trabajo mediante información y práctica y así poder tener más alumnos que se interesen por estudiar algún curso que le favorezca en su desarrollo tanto educativo como laboral que sea impactante al desarrollarse ante la sociedad, también logró hacer una buena difusión sobre la institución y principalmente dar a conocer el departamento y lo que ofrece.

De acuerdo a la problemática del perfil de los tutores y en la que se aplicó un taller llamado “tu importancia como tutor”, el cual fue implementado mediante la plataforma con la que trabajan (moodle), el instrumento que se aplicó para evaluar fue un cuestionario y los resultados fueron de igual forma favorables ya que al analizar las respuestas de los tutores contestaron que la información compartida fue de gran ayuda para su trabajo que desempeñan como tutores en línea.

En la última problemática en la que se intervino fue la difusión de la institución y el departamento, en la cual se aplica la estrategia un programa para mejorar la difusión del departamento, en este se aplicó una encuesta para evaluar el impacto sobre la información que se proporcionó, este fue favorable ya que la mayor parte de la población contestó que la información compartida fue satisfactoria, incluso la mayoría se interesó por conocer más a fondo lo que ofrece el departamento y la institución.

Por lo tanto, la aplicación del proyecto fue bueno ya que los resultados obtenidos fueron lo que se esperaba, los tutores ahora ya saben cuál es su trabajo al estar a cargo de alumnos en línea y la población ahora sabe más sobre quién es el CECUTLAX y qué es el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea.

Por ello podemos decir que se logró cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos que se establecieron de acuerdo al planteamiento del problema que se estableció. Mediante la estrategia de un taller llamado “Tu importancia como tutor” y un programa de mejora para la difusión realizando cada una de las actividades que se estableció en la estrategia.

Así podemos decir que la educación a distancia es muy importante ya que se pretende que al alumno se le proporcionen varios recursos y estrategias que le ayuden a estudiar y obtener más conocimientos con su asesor y compañeros, así como tener más tiempo de realizar otro tipo de actividades como trabajar y estudiar al mismo tiempo.

Aunque en el país esta modalidad de educación es una novedad que hoy en día la mayoría de las personas la prefieren, en el estado de Tlaxcala aún no es muy conocida, pero que pronto lo será y que mucha gente pensará que es la mejor forma de aprender.

Por lo tanto una alternativa que hay en el estado es la institución de CECUTLAX que es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública del estado que ofrece bachillerato, licenciaturas, cursos, diplomados y especialidades, este organismo hizo convenio con el IPN (Instituto Politécnico Nacional) y el gobierno del estado de Tlaxcala por ello la mayoría de su oferta educativa es gratuita.

Una forma de actualizarse es mediante los cursos en línea, ya que son una forma de aprender rápido y fácil, ya que su duración es corta, es mediante la modalidad en línea, sus contenidos son fáciles de aprender, además cualquier persona del estado puede tomar algún curso sin necesidad de asistir y así puede actualizarse. Los cursos que ofrece tienen como finalidad capacitar a docentes y personal del sector empresarial mediante cursos de diferentes temas.

Concluyendo de una manera exitosa con cada una de las actividades, para así poder decir que el proyecto tuvo éxito y se realizó con mucho cuidado para llegar a buenos resultados, los cuales esperábamos, por el gran trabajo hecho dentro y fuera de la institución de CECUTLAX.

Los beneficios que se obtuvieron al llevar a cabo este proyecto fue conocer más afondo lo que conlleva la educación en línea, ya que esta es una nueva modalidad de educación. Como interventoras fue importante conocer esta forma de educación, ya que somos interventoras en educación, llegamos ayudar a esta institución en el aspecto educativo en línea, pusimos a prueba nuestras habilidades en tecnologías, al manejar nuevos programas y la plataforma que manejan.

Al ser parte de LIE y al estar inmersas en la institución de CECUTLAX se aprende el cómo manejar una plataforma utilizada para la educación en línea para estar tanto en el papel de alumno como del tutor, la utilización de las nuevas tecnologías, lo que conlleva el diseño instruccional de un curso en línea, así como los factores que influyen en su eficiencia como las funciones que tiene un tutor y un alumno, la difusión que se da para ofertar un curso y sobre todo que un LIE puede intervenir en diferentes ámbitos de la educación.

Se concluye que en el proyecto en el que se intervino fue un éxito ya que ahora el departamento mejoró mucho pues con la estrategia de difusión, los cursos tuvieron más demanda, al mismo tiempo se informó sobre que es educación a distancia y que es una forma de aprender nuevos conocimientos y una manera fácil y accesible de estudiar.

## **RECOMENDACIONES**

El proyecto de investigación, como una propuesta realizada con base en un análisis de información la cual fue obtenida en el Instituto CECUTLAX que forma parte de IPN, con el fin de atender el problema: ¿Cómo favorecer la mejora continua del departamento Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea del CECUTLAX?, y las

problemáticas, del perfil de tutores en línea, la difusión y realizando un plan de evaluación y seguimiento mediante un proyecto de intervención. Los objetivos establecidos y las estrategias aplicadas de taller a tutores, y difusión sobre el departamento y la institución, sin embargo se pretende dar un seguimiento para obtener resultados más favorables dentro del Departamento de Diseño y Desarrollo de Cursos en Línea por lo tanto se dan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que el departamento de difusión haga una campaña para la institución en diferentes municipios del estado de Tlaxcala con los diferentes medios de comunicación como son periódico, televisión, radio, volantes, trípticos, redes sociales y anuncios.
- Otra recomendación es que los tutores en línea tomen cursos de actualización, mínimo cada año para reforzar sus conocimiento, esto para dar un mejor servicio al alumno y no tenga frustraciones.

## Fuentes de consulta

APARICIO, A. (2003). *EL CUESTIONARIO*. Obtenido de EL CUESTIONARIO : [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Presentaciones/Cuestionario\\_\(trab\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_(trab).pdf)

ARDONIO, J. (1981). *INTERVENCION EDUCATIVA*. Obtenido de INTERVENCION EDUCATIVA: [http://upnmorelos.edu.mx/2013/documentos\\_descarga\\_2013/Antologias\\_LIE/Segundo\\_semestre\\_LIE/intervencion%20educativa.pdf](http://upnmorelos.edu.mx/2013/documentos_descarga_2013/Antologias_LIE/Segundo_semestre_LIE/intervencion%20educativa.pdf)

ARETIO, G. (4 de ABRIL de 1987). *UNA DEFINICION DE EDUCACIONA DISTANCIA*. Obtenido de UNA DEFINICION DE EDUCACIONA DISTANCIA: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20258&dsID=hacia\\_definicion.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20258&dsID=hacia_definicion.pdf)

BELLOCH, C. (24 de FEBRERO de 2015). *DISEÑO INSTRUCCIONAL*. Obtenido de DISEÑO INSTRUCCIONAL: <http://www.uv.es/~bellochc/pedagogia/EVA4.pdf>

BENANCOURT, A. M. (1993). CONCEPTOS BASICOS CONCEPTUALIZANTES SOBRE LA EDUCACION A DISTANCIA. En A. M. BANANCOURT, *EDUCACION A DISTANCIA Y FUNCION TUTORIAL* (pág. 16). COSTA RICA: UNESCO.

BENANCOURT, A. M. (1993). *OBJETIVOS DE LA EDUCACION A DISTANCIA*. COSTA RICA: UNESCO.

CECUTLAX. (JUNIO de 2014). *CONOCENOS*. Obtenido de CONOCENOS: <http://www.cecutlax.ipn.mx/cecutlaxipn/index.htm>

CHINER, E. (MAYO de 2015). *INVESTIGACION DESCRIPTIVA MEDIANTE ENCUESTAS*. Obtenido de INVESTIGACION DESCRIPTIVA MEDIANTE ENCUESTAS: <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>

CORICA, J. L. (23 de MAYO de 2011). *CARACTERISTICAS DE LA EDUCACIONA DISTANCIA*. Obtenido de HCARACTERISICAS DE LA EDUCACION A DISTANCIA: [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/maestria/documentos/LECT31.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT31.pdf)

CORRALES, L. E. (2007). QUE ES EL SEGUIMIENTO. *SEGUIMEINTO Y EVALUACION DE PROYECTOS* , 6-10.

GUTIERREZ, O. (2003). ENFOQUES Y MODELOS EDUCATIVOS CENTRADOS EN EL APRENDIZAJE. *ALTERNATIVAS EN LA EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES, EVALUACION CENTRADOS EN EL APRENDIZAJE* , 13-18.

IPN. (2014). *CONOCE EL IPN*. Obtenido de COCNOCE EL IPN: <http://www.ipn.mx/Acerca-del-IPN/Paginas/Historia.aspx>

JUAREZ, M. C. (SEPTIEMBRE de 2012). DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS EN LINEA. TLAXCALA, TLAXCALA, MEXICO.

MENDOZA, G. E. (16 de SEPTIEMBRE de 2011). *INTERVENCION EDUCATIVA*. Obtenido de INTERVENCION EDUCATIVA: <http://uvprintervencioneducativa.blogspot.mx/2011/09/la-intervencion-socioeducativa-por.html>

PAGANO, C. M. (2008). TUTORES. *LOS TUTORES EN LA EDUCACION A DISTANCIA UN APORTE TEÓRICO* , 3-6.

PELAEZ, A. (2014). ENTREVISTA. *ENTREVISTA DE TRABAJO* , 12-20.

REMEDY, E. (2004). CONFERENCIA MAGISTERIAL PRESENTADA EN EL MARCO NACIONAL DE COORDINADORES DE LA LIE. En E. REMEDI, *CURSO INTRODUCTORIO* (págs. 15-16). MEXICO.

SAMIA, B. R. (JUNIO de 2011). *La importancia de la educación a*. Obtenido de La importancia de la educación a:

[http://www.cuaed.unam.mx/encuentro\\_2011/encuentrocu/pdf/fe/samiaguadalupe.pdf](http://www.cuaed.unam.mx/encuentro_2011/encuentrocu/pdf/fe/samiaguadalupe.pdf)

SAMPIERE, R. H. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: MCGRAW-HILL.

SECUNDINO, N. S. (2002). *EVALUACION EDUCATIVA*. ACAPULO, OAXACA.

UPN. (24 de NOVIEMBRE de 2015). *CONOCE LA UPN* . Obtenido de COCNOCE LA UPN:

<http://www.upn.mx/index.php/conoce-la-upn/conoce-la-upn>

UPN, 2. (2010). *CONOCE LA UPN*. Obtenido de CONOCE LA UPN:

<http://www.upn291.edu.mx/conoce/historia.html>

VELASCO, H. U. (30 de MAYO de 2012). EL CECUTLAX. *Periodico oficial del gobierno del Estado de Tlaxcala* , págs. 1-18.

VELASCO, U. H. (30 de MAYO de 2012). ANTECEDENTES DEL CECUTLAX. *PERIODICO OFICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA* , págs. 1-18.

# Anexos

## Anexo 1

### UPN Tlaxcala

En Tlaxcala la UPN 291 cuenta con recursos que le asigna el gobierno federal en el presupuesto de la Secretaría de Educación Pública (SEP). La universidad tiene la facultad para expedir constancias y certificados de estudios, diplomas, títulos profesionales y grados académicos para poder acreditar los estudios que en ella se realicen, esta unidad cuenta con dos subsedes las cuales están ubicados en el municipio de Huamantla y en el de Zacatelco (UPN, 2015).

La Universidad Pedagógica Nacional Unidad 291 cuenta con su visión y misión que a continuación se mencionan:

#### Misión de la UPN

La Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 291 Tlaxcala, es una institución de educación superior, que diseña, implementa y evalúa programas de formación profesional; y tiene como misión formar y profesionalizar a los docentes, investigadores, interventores y profesionales de la educación. Centrándose en prácticas innovadoras, investigación y gestión del conocimiento, con el más alto grado de competencia, seriedad, compromiso social y profesionalismo, en un ambiente de respeto, calidez, tolerancia y equidad (UPN 2. , 2010).

#### Visión de la UPN

Ser una institución de educación superior e investigación educativa, enfocada a la generación e innovación del conocimiento en todos sus programas educativos, que le permita ser reconocida como una institución de excelencia a nivel estatal, nacional e internacional(UPN 2. , 2010).

Esta unidad ofrece:

- Diplomados.
- Especialización.
- Maestrías.
- Licenciatura en educación, plan 94.
- Licenciatura en intervención educativa, plan 2002.

### **Licenciatura en intervención educativa**

Nosotras estamos ubicadas en la licenciatura en intervención educativa, plan 2002. Esta licenciatura va dirigida a los egresados de bachiller. Asimismo la licenciatura en intervención tiene su misión, visión y objetivos los cuales son:

#### Misión de la LIE

Formar un profesional de la educación capaz de desempeñarse en diversos campos del ámbito educativo, a través de la adquisición de las competencias profesionales del campo de las intervenciones educativas y específicas adquiridas a través de las líneas profesionalizantes, que le permitirán transformar la realidad educativa.(UPN 2. , 2010)

#### Visión de la LIE

Ofrecer un programa de formación profesional a egresados de bachillerato, que coadyuve integralmente al desarrollo de competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales; potencializando el trabajo interdisciplinario, multidisciplinario e institucional, que les permita responder con ética y profesionalismo a los problemas sociales actuales a través de procesos de intervención en el estado, la región y el país(UPN 2. , 2010).

El objetivo de la licenciatura es: formar un profesional de educación capaz de desempeñarse en diferentes campos educativos, a través de la adquisición de

competencias generales y específicas, las cuales le permitirán transformar la realidad educativa por medio de procesos de intervención. (UPN 2. , 2010)

El plan de estudios de la LIE 2002, está constituido por 37 espacios, los cuales 32 son obligatorios estos están distribuidos en tres áreas de formación:

- Educación Inicial.
- Orientación Educativa.
- Gestión Educativa.

Pero para que complete el estudiante su formación integral deberá cumplir con:

- Cinco cursos optativos que podrán ser elegidos de un catálogo.
- Prácticas profesionales.
- Servicio social.

## **Anexo 2**

### **El IPN (Instituto Politécnico Nacional)**

El Instituto Politécnico Nacional surge en el año de 1936 en México. Es una institución pública mexicana de investigación y educación de niveles medio superior y posgrado, esto sucedió durante el gobierno de Lázaro Cárdenas del Río. El Instituto Politécnico Nacional es un órgano desconcentrado de la (SEP) Secretaría de Educación Pública, el instituto es una institución educativa gratuita y laica el cual está en servicio de la sociedad, tiene una vocación científica y tecnológica, con un carácter nacional (IPN, IPN, 2014).

El IPN cuenta con su misión y visión como institución educativa y a continuación se menciona:

#### Misión del IPN

El IPN es la institución educativa laica, gratuita del estado, rectora de la educación tecnológica pública en México, líder en la generación, aplicación, difusión y

transferencia del conocimiento científico y tecnológico, la cual fue creada para contribuir al desarrollo económico, social, político de la nación. Para lograrlo, su comunidad forma integralmente profesionales en los niveles medio superior, superior y posgrado, realiza su investigación y se extiende a la sociedad sus resultados, con calidad, responsabilidad, ética, tolerancia y compromiso social (IPN, 2014).

#### Visión del IPN

Crear una institución educativa innovadora, flexible, centrada en el aprendizaje; fortalecida en su carácter rector de la educación pública tecnológica en México, poseedora de personalidad jurídica y patrimonio propio, con una capacidad de gobernarse a sí misma, enfocada a la generación, difusión y transferencia de conocimientos de calidad, la cual será caracterizada por procesos de gestión transparentes y eficientes, con reconocimiento social amplio por sus resultados y sus contribuciones al desarrollo nacional (IPN, 2014).

#### Oferta educativa del IPN

Modalidad escolarizada:

Medio superior	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciencias médico biológicas.</li> <li>● Ciencias sociales y administrativas.</li> <li>● Ingenierías y ciencias físico matemáticas.</li> </ul>
Superior	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escuela nacional de ciencias biológicas.</li> <li>● Escuela nacional de medicina y homeopatía.</li> <li>● Escuela superior de enfermería y obstetricia.</li> <li>● Escuela superior de economía.</li> <li>● Escuela superior de turismo.</li> <li>● Escuela superior de ingeniería mecánica y eléctrica.</li> <li>● Escuela superior física y matemática.</li> </ul>

La modalidad en línea se establece en varios centros (CEC) en diferentes partes de la república son, Tijuana, Baja California. Cajeme, Sonora. Los Mochis, Sinaloa. Culiacán, Sinaloa. Mazatlán, Sinaloa.Reynosa, Tamaulipas.Tampico, Tamaulipas.Papantla, Veracruz.Pachuca, Hidalgo.Morelia, Michoacán.Oaxaca, Oaxaca.Campeche, Campeche.Cancún, Quintana Roo, **Tlaxcala.**

En estos centros se imparten: Cursos, Talleres, Diplomados virtuales, Bachilleratos, Licenciaturas, Posgrados en modalidades mixta y a distancia y Cursos gratuitos.

### **Anexo 3**

#### **Centro de Educación Continua Unidad Tlaxcala)**

El CECUTLAX es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública del estado, que coadyuva a la consolidación de una oferta de calidad en la educación, capacitación, actualización y formación de los niveles medio superior y superior bajo las modalidades virtuales y presenciales de la enseñanza en el estado de Tlaxcala.

Este fue creado el 2 de julio en el que se hizo convenio entre el gobierno del estado de Tlaxcala y el IPN, con el objeto de llevar a cabo proyectos, programas, estudios y otras acciones en materia de educación, ciencia, tecnología, cultura y bienestar social (VELASCO U. H., 2012).

A continuación se da mención de la misión y visión del CECUTLAX.

#### **Misión del CECUTLAX**

Es un organismo desconcentrado de la administración pública estatal con normatividad académica y técnica del Instituto Politécnico Nacional. Imparten

programas educativos en las modalidades: Presencial, virtual y mixta, para lograr una mayor competitividad en los sectores público, privado y social, que impulsen el desarrollo sustentable en el estado(CECUTLAX, 2014).

#### Visión del CECUTLAX

Ser un Centro de Educación Continua y a Distancia de vanguardia y excelencia, que beneficie a la sociedad tlaxcalteca y a la región, con programas certificados de capacitación, formación, actualización y especialización del más alto nivel, con infraestructura y tecnología de punta para fomentar habilidades de alta competitividad e incubación de nuevos negocios competitivos e innovadores para la generación de empleos y bienestar social (CECUTLAX, 2014).

Oferta educativa del CECUTLAX son: licenciaturas, bachillerato bivalente, diplomados, Servicios del CECUTLAX.

#### CURSOS EN LÍNEA

- Varían de acuerdo al catálogo de cursos que tienen en el IPN y que se comparten entre centros (CECUTLAX, 2014).

#### Áreas del CECUTLAX

- Aula magna: es destinada para conferencias y eventos, tiene una capacidad de 80 personas, equipada con tecnología para hacer presentaciones, monitor de 34" para apoyo visual.
- Sala de videoconferencias: este permite recibir y enviar señal de audio y video en tiempo real a la red interactiva del IPN en cualquier país tiene una capacidad 50 personas, pantalla gigante, conexión a través de un enlace.
- Sala de cómputo cuenta con dos salas totalmente equipadas con lo siguiente: sonido, proyector de 3500 lúmenes y pantalla de 150" y un pizarrón interactivo.
- Terraza.

- Estacionamiento.
- Aula telemática.

#### Departamentos del CECUTLAX

- Dirección de servicios educativos.
- Dirección de servicios administrativos y técnicos.
- Dirección de vinculación difusión y seguimiento.
- Dirección de integración social y desarrollo de negocios.
- Departamento de informática.
- Departamento de educación continua.
- **Departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea.**
- Departamento de presupuestos e inventarios.
- Departamento de integración social y desarrollo de negocios.

#### **Departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea**

##### Misión del departamento CL

Brindar capacitación, actualización y profesionalización, para la comunidad tlaxcalteca y las demás entidades de la república, a través de cursos y diplomados en línea, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.

##### Visión del departamento CL

Posicionar a nivel nacional al Centro de Educación Continua y a distancia del Instituto Politécnico Nacional, como el primer centro en el mercado que brinde capacitación, actualización y profesionalización en educación virtual, a través de un extenso catálogo, que cubran las demandas educativas, sociales y económicas del país, para posteriormente, insertarse en el mercado a nivel internacional(JUAREZ, 2012).

Objetivo general del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea

Promover un esquema de capacitación a distancia, a través de un modelo pedagógico sustentado en el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), para facilitar el desarrollo de capacidades y habilidades laborales en el sector productivo, sin importar tiempo y ubicación geográfica de los participantes(JUAREZ, 2012).

Objetivos específicos del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea

- Contribuir en el desarrollo profesional de nuestros clientes, a través de programas de capacitación a distancia que les permita estar a la vanguardia en su área profesional.
- Propiciar el acercamiento profesional en la región mediante el intercambio de experiencias a través de la plataforma educativa Moodle.
- Construir redes temáticas regionales que propicien la interacción, discusión y el enriquecimiento profesional a través de la plataforma educativa Moodle.
- Elaborar un programa de motivación al logro de los cursos, dirigido a potenciar la efectividad de aprendizaje-beneficio de los alumnos “clientes” (JUAREZ, 2012).

Estructura Orgánica

01. Área de diseño curricular y temático.
02. Área de diseño pedagógico (Instruccional).
03. Área de diseño, desarrollo y programación de materia didácticos.
04. Área de administración de la plataforma educativa.

Funciones del Departamento de cursos en línea

- Organizar, dirigir, coordinar y supervisar un equipo multidisciplinario y tecnológico para realizar el desarrollo de materiales y medios didácticos a impartir en la modalidad de cursos en línea, sustentados en lineamientos técnicos y pedagógicos establecidos por el IPN.

- Elaborar propuestas de cursos en línea a desarrollar en coordinación con el departamento de educación continua y la dirección de servicios educativos.
- Analizar y definir conjuntamente con la dirección de servicios educativos, el staff de especialistas que apoyarán en la difusión temática de los cursos a desarrollar.
- Definir de acuerdo a desarrollar cuál es la población objetivo a la que irá dirigida el curso en línea, considerando aspectos como intereses, necesidades, beneficios etc.
- Implantar metodologías, herramientas y contenidos apoyados en las tecnologías de la información para el desarrollo de cursos en línea.
- Generar el material didáctico correspondiente, teniendo presente que este debe ser configurable y actualizable, buscando mayor grado evitar su obsolescencia.
- Planear y desarrollar material didáctico para curso en línea y a distancia en sus diferentes etapas, tomando en cuenta la plataforma tecnológica institucional, la capacitación instalada, los medios electrónicos disponibles así como los criterios técnicos, pedagógicos, académicos y administrativos vigentes.
- Identificar el material didáctico más conveniente en base a los contenidos de los cursos que se definan para la modalidad en línea tomando en cuenta sus características particulares para lograr su mejor comprensión.
- Realizar cursos en línea por medio de integración de medios e interactividad, que una vez validado por la dirección de servicios educativos se tramiten su registro ante la dirección de educación continua del IPN.
- Proponer actividades didácticas que favorezcan el reforzamiento y comprensión del contenido; revisar pedagógicamente el contenido del curso, verificando que sea: claro, dinámico, práctico, significativo para el estudiante y favorezca los distintos estilos de aprendizaje.

- Considerar en la elaboración de los cursos y presentar un ambiente amigable para el estudiante en cuanto a texto, formato, fuentes, color e imagen que coadyuven a la óptima calidad visual para el mejor aprendizaje de los temas del curso en línea.
- Contar con mecanismos de evaluación constantes, que permitan mejorar la calidad en las diferentes etapas de desarrollo de material didáctico para los cursos en línea que se pruebe por parte de la dirección de servicios educativos.
- Producir los materiales necesarios para la evaluación del curso que realice el participante.
- Contribuir a la oferta educativa del centro, a través de la realización de curso en línea.
- Participar en la planeación e implementación de los sistemas de información electrónica del centro.
- Informar a la dirección de servicios educativos acerca del desarrollo y el resultado de las funciones y actividades a cargo.
- Colaborar en la definición del presupuesto anual para el departamento.
- Controlar el suministro de los recursos asignados vía presupuesto para el desarrollo y el resultado de las funciones y actividades a cargo.
- Colaborar en la definición del presupuesto anual para el departamento.
- Controlar el suministro de los recursos asignados vía presupuesto para el desarrollo de las actividades propias del departamento.
- Desarrollar las actividades contempladas en el programa anual y dar el seguimiento para verificar que se cumpla con las metas establecidas.
- Elaborar y presentar de manera mensual un informe de las actividades que se llevan a cabo por el departamento(JUAREZ, 2012)

## **Anexo 4**

### **Instrumentos de evaluación**

#### La entrevista

Tipos de entrevista:

La entrevista se puede clasificar en muchas maneras dependiendo del ámbito en el que se use, a continuación se muestran los tipos de entrevista:

Entrevista clínica: tiene fines terapéuticos y es utilizada en las ciencias de la salud y de comportamiento, tiene finalidad privada, la estructura de este tipo de entrevistas es semi-estructurada.

Entrevista periodística: tiene como finalidad de proporcionar información concreta referida generalmente a temas de la actualidad social, no siempre se pueden llamar de investigación porque la mayoría de las veces son entrevistas descontextualizadas de un marco definido de una investigación, este tipo de entrevistas se consideran como no estructuradas.

Entrevista de trabajo: tiene la finalidad de proporcionar información concreta sobre una persona que va acceder a un puesto de trabajo, a este tipo de entrevista se le considera como estructurada (PELAEZ, 2014).

¿Que se descubre a través de una entrevista?

Con una entrevista como método de investigación cualitativa ayuda a investigar tu hipótesis, se hace una serie de interpretaciones sobre la interacción de ciertos sujetos con los objetivos que se han marcado en la investigación (PELAEZ, 2014).

Preparación de una entrevista

Momento de preparación

\* Objetivos de la entrevista (documentarse de aspectos a tratar)

- \* Identificar a los entrevistados (perfil del contexto)
- \* Formular preguntas y secuencias (uso de lenguaje significativo para el interlocutor y contextualizar las preguntas para evitar ambigüedades)
- \* Preparar el lugar donde se realiza la entrevista.

#### Tipos de preguntas en la entrevista

Para abordar el tema del guion de preguntas, es interesante tener en cuenta los tipos de pregunta que pueden resultar de los actos de lenguaje llevado a cabo por el entrevistador, los actos del lenguaje son variados pueden enfocarse en varios puntos de vista, la forma de realizar las preguntas de una entrevista es parte del éxito de las respuestas que se obtiene, con los cual conviene pararse a reflexionar sobre esta cuestión (PELAEZ, 2014).

### **El cuestionario**

#### Diseño del cuestionario

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, es un documento que recoge en forma organizada, los indicadores de variables implicadas en el objetivo de la encuesta, hay que tomar en cuenta las características de la población y el sistema de aplicación que va a ser empleado, ya que estos aspectos son decisivos para determinar el tipo de preguntas, numero, lenguaje y el formato de diseño (APARICIO, 2003).

Para el diseño y presentación del cuestionario se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- \* Portada formal que recoja el título de investigación con los autores a quien va dirigido, fecha y versión de la encuesta.
- \* Instrucciones, una pequeña explicación e indicaciones para el llenado

- \* Diseño atractivo de preguntas y respuestas
- \* Letra legible y de un solo tipo
- \* Utilizar una fuente pequeña para que aparente ser una encuesta corta
- \* Usar cursivas y negritas para dar indicaciones
- \* Selección de tipo de preguntas que se requiere para cada cuestión de la investigación
- \* Número de preguntas
- \* Determinar el orden y disposición de la misma (APARICIO, 2003).

## **La encuesta**

### Procedimiento de una encuesta

- La población y la unidad muestra.
- Selección y tamaño de la muestra.
- El material para realizar la encuesta.
- Organización del trabajo de campo.
- Tratamiento estadístico.
- Discusión de los resultados (CHINER, 2015).

## **Anexo 5**

Instrumentos que se aplicaron para diagnóstico

### **ENTREVISTA RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE CURSOS EN LÍNEA.**

- 1) ¿Cuál es su perfil académico?
- 2) ¿Quién diseñó la plataforma para los cursos en línea?
- 3) ¿Realiza actualizaciones o cambios a la plataforma?
- 4) ¿Cada que tiempo
- 5) ¿Quiénes diseñan los cursos en línea?
- 6) ¿Bajo qué lineamiento o normas se diseñan los cursos?
- 7) ¿En qué tiempo diseñan un curso en línea?

- 8) ¿Cuál es la estructura que debe tener el contenido de un curso?
- 9) ¿Qué tipo de actividades implementan en un curso para que el alumno tenga un buen aprendizaje?
- 10) ¿Cuál es el papel que desempeña el tutor?
- 11) ¿Cuáles son los criterios para evaluar al alumno?
- 12) ¿Quién es el que se encarga de subir cursos a la plataforma?
- 13) ¿Antes de subir los cursos a la plataforma hacen revisiones ortográficas y de redacción?
- 14) ¿Quiénes son los que aprueban los cursos para subirlos a la plataforma?
- 15) ¿Cada que tiempo ofertan cursos en línea?
- 16) ¿Cuenta con todos los recursos para realizar cursos en línea en su totalidad (contenidos, materiales y personales)?
- 17) ¿Realiza alguna difusión cuando se oferta algún curso en línea? ¿Qué tipo de difusión?
- 18) ¿Entrega estadísticas de la demanda de los cursos a la dirección general del centro?

### **ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL DISEÑO DE MATERIAL DIDÁCTICO Y RECURSOS DE LOS CURSOS EN LÍNEA**

- 1) ¿Cuál es su papel que desempeña en el departamento de diseño de cursos en línea?
- 2) ¿Qué medios multimedia utiliza para el diseño del contenido?
- 3) ¿Hace revisión ortográfica del contenido que va a modificar?
- 4) ¿Qué tiempo tarda en modificar el contenido del curso?
- 5) ¿Una vez que ha modificado los materiales del curso, cual es el siguiente paso?
- 6) Podría describirme qué otras actividades realiza:

### **ENTREVISTA PARA EL DIRECTOR DE CECUTLAX**

1. ¿Sabe cuál es el funcionamiento del departamento de los cursos en línea?
2. ¿Cuántos cursos por mes debe ofertar el departamento? ¿Está cumpliendo con la oferta?

3. ¿Usted como director autoriza todos los recursos para ofertar cursos en línea?
4. ¿Están cumpliendo con lo establecido según el funcionamiento del departamento?
5. ¿El departamento cuenta con todo su personal?
6. ¿Exige al departamento estadísticas de la demanda que tiene el departamento en cuanto a los cursos que oferta?
7. ¿Cada qué tiempo realiza las estadísticas de los cursos que se ofrecen?

**CUESTIONARIO A ALUMNOS QUE TOMARON EL CURSO EN LÍNEA PARA HACER DIAGNÓSTICO SOBRE SU TUTOR.**

DISEÑO DE MATERIALES EDUCATIVOS MULTIMEDIA

1.- ¿CÓMO CONSIDERA EL PROGRAMA DEL CURSO?

RASGOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJES
EXCELENTE	59%
BUENO	32%
REGULAR	9%
TOTAL	100%



**2.- ¿CÓMO EVALÚA EL DESEMPEÑO DEL FACILITADOR?**



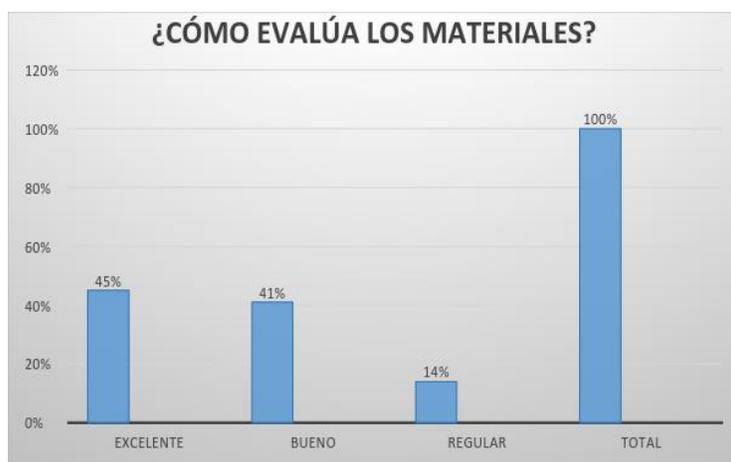
RASGOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJES
EXCELENTE	36%
BUENO	55%
REGULAR	5%
MALO	5%
TOTAL	100%

**3.- ¿QUÉ TE PARECIÓ LA METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL CURSO?**



RASGOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJES
EXCELENTE	41%
BUENO	55%
MALO	5%
TOTAL	100%

#### 4.- ¿CÓMO EVALÚA LOS MATERIALES?



RASGOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJES
EXCELENTE	45%

BUENO	41%
REGULAR	14%
TOTAL	100%

## Anexo 6

### Planeación de estrategias

A continuación se muestra cada una de las estrategias con sus respectivas actividades:

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS			TIEMPO	EVALUACIÓN
		HUMANOS	ECONÓMICOS	MATERIALES		
2.- Diseño de la propuesta de un Programa de formación de tutores. (taller tu importancia como tuto)	<p>1. Se realizará dos artículos sobre la definición de un tutor y funciones de un tutor para el curso.</p> <p>2. Se realizará una revista electrónica donde llevará información del tutor, y la información de la institución donde se está realizando el proyecto</p> <p>3. Se buscará un video que hable sobre el tema del tutor virtual en general.</p>	Interventores 2	\$200.00 hojas \$500.00 tinta \$300.00 viáticos	Hojas. Computadora Tinta Impresora Libros Información de internet	3 semanas en un horario de 9 a 2 pm	Se realizará un cuestionario a los tutores para que evalúen el curso

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS			TIEMPO	EVALUACIÓN
		HUMANOS	ECONÓMICOS	MATERIALES		

2.-Un programa para la mejora de la difusión del departamento y de la institución.	1.Realización de volantes, dando la oferta educativa del departamento e institución  2. Visitas a instituciones y empresas para ofertar la institución.	2 interventores	\$300.00 papelería  \$300.00 viáticos	Hojas Computadora  Documentos de internet  Documentos de libros	2 semanas	Se realizará una encuesta sobre el impacto de la institución y en específico en el departamento en el que se está trabajando
--	---	-----------------	---	---	-----------	--

### Cronograma de actividades

#### Estrategias 1

#### Diseño de la propuesta de un Programa de formación de tutores. (Taller tu importancia como tutor en línea)

Actividades	Desarrollo de actividad	Fechas
1.- Se realizará dos artículos sobre la definición de un tutor y funciones de un tutor para el curso.	1. La interventora hablará nuevamente con el ingeniero para pedir el permiso y poder llevar a cabo el taller usando la plataforma virtual para que a los tutores se les haga más fácil y en verdad lo puedan tomar.	Del 6 de abril  De 10:00 am a 1:00 pm
	2. Esperando que el ingeniero acepte la interventora Fátima realizará los artículos para empezar a diseñar el taller en la plataforma.  3. La interventora empezará buscando la información necesaria en internet y libros para que estructure los artículos.  4. Así mismo la interventora Fátima realizar un crucigrama con las información que tiene ya que se pondrá como actividad del taller.	Del 7 de abril al 12 de abril  De 10:00 am a 1:00 pm
2.- Se realizará una revista electrónica donde llevará información del tutor, y la información de la institución donde se está realizando el proyecto	1. La interventora Aránzazu realizará la revista electrónica.  2. Comenzará buscando toda la información necesaria en libros e internet para que realice la revista.  3. Mientras tanto la interventora Fatima comenzará por hacer el guion del taller para poder subirlo a la plataforma.	12 abril al 30 de abril  En horarios libres de 1:00 pm en lo adelante

3.- Se buscará un video que hable sobre el tema del tutor virtual en general.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La interventora Aránzazu se encargará de buscar el video que lleve la información necesaria sobre el tutor, cabe mencionar que deberá ser muy cuidadosa de que el video sea muy llamativo para que los tutores tengan interés.</li> <li>2. Por último ya teniendo los materiales necesarios y el guion instruccional del taller entre las dos interventoras subirán la taller a la plataforma.</li> </ol>	<p>27 de abril a 30 de abril</p> <p>Horario libre</p>
---	---	---

## Estrategia 2

### Un programa para la mejora de la difusión del departamento y de la institución

Actividad	Desarrollo de actividades	fechas
1.- Realización de volantes, dando la oferta educativa del departamento e institución	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entre las dos interventoras comenzarán a buscar la información que llevará el volante.</li> <li>2. Comenzarán a diseñar el volante el cual llevará información del departamento y de la institución con imágenes.</li> </ol>	<p>Del 25 de abril al 3 de mayo</p> <p>De 9:00 pm a 10:00 pm</p>
2.- Visitas a instituciones y empresas para ofertar la institución.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ya teniendo el volante lo mandarán a imprimir.</li> <li>2. Las dos interventoras saldrán a campo distribuir los volantes, primeramente comenzarán a repartir a empresas cercanas a la institución, después irán a repartir a instituciones como son la Secundaria Técnica # 28, la escuela primaria, kínder, CENDI ubicados en San Pablo Apetatitlan.</li> </ol>	<p>Del 4 de mayo al 8 de mayo</p> <p>De 12:pm a 2:00 pm</p>



2	Tema 1	<p>en donde las competencias y el cumplimiento efectivo de un tutor virtual tiene que ver con el éxito o fracaso del alumno el cual está inserto en la educación a distancia para ello les daremos a conocer que es un tutor en línea, es decir, cual su función, así, como también las características del mismo, también conoceremos cual es el papel que toma el alumno en esta modalidad como también sus fortalezas, debilidades, frustraciones y por último conoceremos cual es el impacto de los tutores en línea en la institución del CECUTLAX</p> <p><b>¿Qué es un tutor en línea?</b></p> <p>El diccionario de la real academia española define al tutor como persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura, algunos sustantivos de tutor serán instructor, protector, mediador. (española, 2015)</p> 	
---	--------	--	--



4	TEMA 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacidad organizativa: Debe tener la capacidad para organizar y reorganizar a los alumnos en las diferentes actividades del curso. Así como también debe estar pendiente en crear nuevas actividades en tiempos establecidos.</li> <li>● Uso y diseño de estrategias y herramientas en línea: el tutor deberá entregar una serie de herramientas en línea a los alumnos para que puedan trabajar, y pueden ser en diferentes formatos</li> <li>● Ser Motivador y líder de los estudiantes: debe animar al estudiante y estimularlo para que siga participando.</li> <li>● Ser Facilitador de procesos de enseñanza y aprendizajes en la web: supone nuevas funciones como tutor para facilitar el aprendizaje mediante la web. (saylen, 2015).</li> </ul> <p>-----</p> <p><b>Los alumnos en los programas en línea</b></p> <p><b>Características de un alumno en línea</b></p> <p>Los estudiantes en línea son aquellos que acuden al ambiente virtual como una opción para capacitarse para ello los estudiantes deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conectivos: esto quiere decir que les gusta relacionarse por medio de conexiones, su habilidad es la comunicación a través de medios sociales.</li> <li>● Autoconscientes de su aprendizaje: aquí se refiere que debido a que el aprendizaje virtual tiene un gran beneficio el estudiante virtual es el que planifica su tiempo y aprendizaje ellos mismos generan un compromiso, motivación y desempeño para lograr sus</li> </ul>	<p>ARTÍCULO DE PDF: "QUE ES UN TUTOR EN LÍNEA"</p> <p>ARTÍCULO DE</p>
---	--------	--	---

5		<p>resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Son abiertos al cambio y tendencias de aprendizaje</li> <li>● Poseen habilidades tecnológicas.</li> <li>● Buscan resolver dudas a través de medios de comunicación electrónica</li> </ul> <p>(PEREZ, 2013)</p> <p>Fortalezas y debilidades de un alumno en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perfil – flexible, persistente y trabajador.</li> <li>● Emprendedor, bueno creando y desarrollando ideas.</li> <li>● Práctica en la resolución de problemas</li> <li>● Adaptación al cambio y la continua innovación</li> <li>● Buen desempeño en el uso de la tecnología y técnicas didácticas.</li> <li>● Falta de aceptación y compromiso de las responsabilidades</li> <li>● Falta de conocimiento</li> <li>● Aceptación de algunos sacrificios para la integración de recursos.</li> </ul> <p>(MORALES, 2012)</p> <p><b>Frustración del alumno en línea:</b></p> <p>Los elementos que originan frustración, desilusión o agobio al estudiante en línea son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Causar abandono al estudiante</li> <li>● Repercutir en su gradación</li> <li>● Afectar negativamente a la fidelización del estudiante</li> <li>● Afectar negativamente a la percepción que el estudiante tenga de la formación en línea como fórmula de aprendizaje y de mejora personal.</li> </ul>	<p>PDF: "FUNCIONES DE UN TUTOR EN LINEA"</p> <p>VER VIDEO: CARACTERÍSTICAS DE UN TUTOR</p>
6			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir la retribución del docente en línea</li> <li>• Perjudicar la financiación y la consideración social de la institución.</li> </ul> <p>(Borges, 2055)</p> <p>-----</p> <p><b>Importancia de los tutores virtuales dentro de CECUTLAX</b></p> <p><b>El impacto del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea</b></p> <p>Hoy en día la educación a distancia es una nueva forma de estudio que a mucha población le beneficia ya que puede estudiar en el horario que más le convenga y poder realizar otro tipo de actividades, por ello el departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea del CECUTLAX ofrece gran variedad de cursos ya sea para actualizarse o aprender nuevos conocimientos de diferentes temas.</p> <p>-----</p> <p><b>Cuestionario</b></p>	<p>Foro: da tu punto de vista sobre las características de un tutor en línea y cómo te beneficia.</p> <p><b>SE LES PEDIRÁ QUE LEAN LA SIGUIENTE GACETA:</b></p>
--	--	---	---

## Anexo 8

Instrumentos de evaluación contestados

Lista de cotejo: Taller de retroalimentación para Tutores en línea”

Indicador	Si	No
Bienvenida	X	
Proporción de materiales	X	

educativos		
Información clara y precisa	X	
Actividades	X	
evaluación	X	

En la lista de cotejo anterior sirvió de evaluación para poder identificar que tanto mejoraron las problemáticas ya mencionadas anteriormente con la implementación de las estrategias y se puede observar que en realidad hubo mejora.



La gráfica anterior muestra los resultados del cuestionario sobre el taller que se impartió “tu importancia como tutor” este cuestionario se aplicó a 5 tutores en línea de los cuales la mayoría ya sabía la información acerca de los que es un tutor en línea, sin embargo la información que se les proporcionó y de acuerdo a la gráfica que fue de gran ayuda a los tutores para retroalimentar sus conocimientos acerca de lo que es un tutor en línea.

## Resultados de encuesta realizadas a personas que se les proporciono volante

En el presente anexo se adjuntan las gráficas que se obtuvieron de las cuarenta y seis encuestas realizadas por la repartición de volantes a las diferentes instituciones visitadas?

Pregunta 1 ¿Había escuchado sobre la institución de CECUTLAX?

### GRÁFICO 1

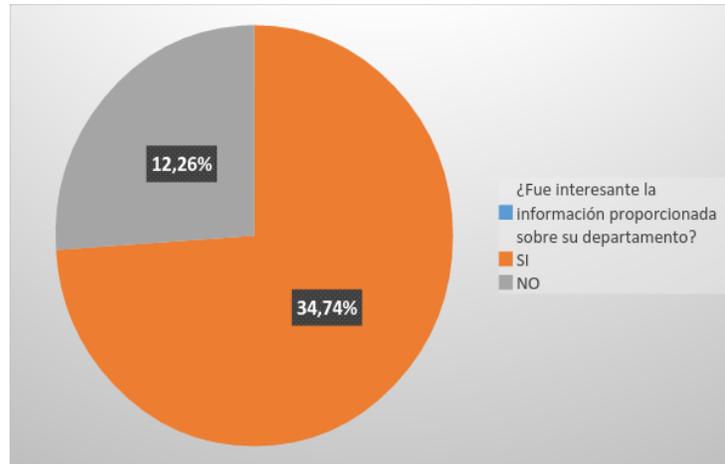
Se encuestaron 46 personas, en están población se encontró que el 27% si conocía la institución del CECUTLAX, en cuanto a lo que ofrece y su ubicación, mientras que el 19% no conocía nada sobre la institución, como se muestra en el siguiente gráfico



Pregunta 2 ¿Fue interesante la información proporcionada sobre su departamento?

### GRÁFICO 2

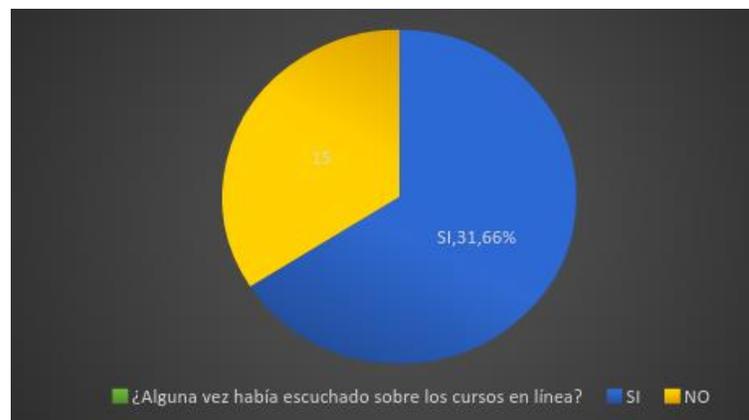
Se encuestaron 46 personas, en están población se encontró que el 34% le fue interesante la información del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea, mientras que el 12% no se interesó por conocer acerca de este departamento, como se muestra en el siguiente gráfico



Pregunta 3: ¿Alguna vez había escuchado sobre los cursos en línea?

### GRÁFICO 3

Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 31% si conocía lo que es un curso en línea, mientras el 15% nunca había escuchado sobre lo que son los cursos en línea, como se muestra en el siguiente gráfico



Pregunta: 4 ¿La información del volante proporcionada fue suficiente para saber sobre la institución?

#### GRÁFICO 4

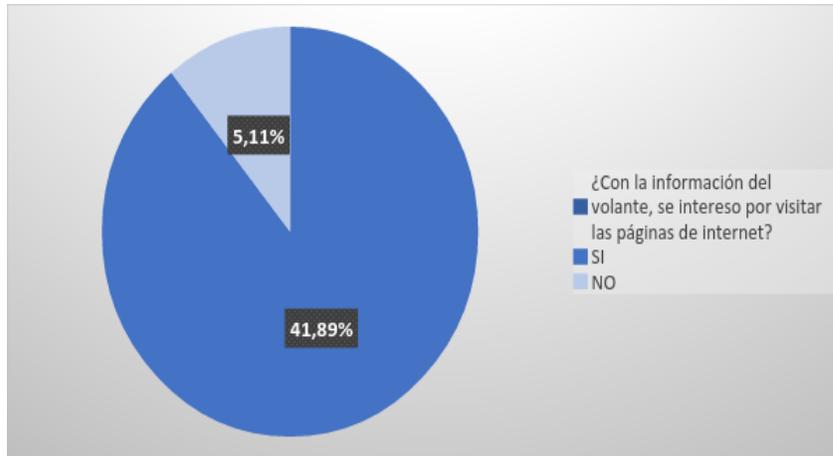
Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 41% si fue suficiente la información proporcionada sobre la institución del CECUTLAX, mientras el 5% no le fue suficiente la información de la institución, como se muestra en el siguiente gráfico.



Pregunta 5: ¿Con la información del volante, se interesó por visitar las páginas de internet?

#### GRÁFICO 5

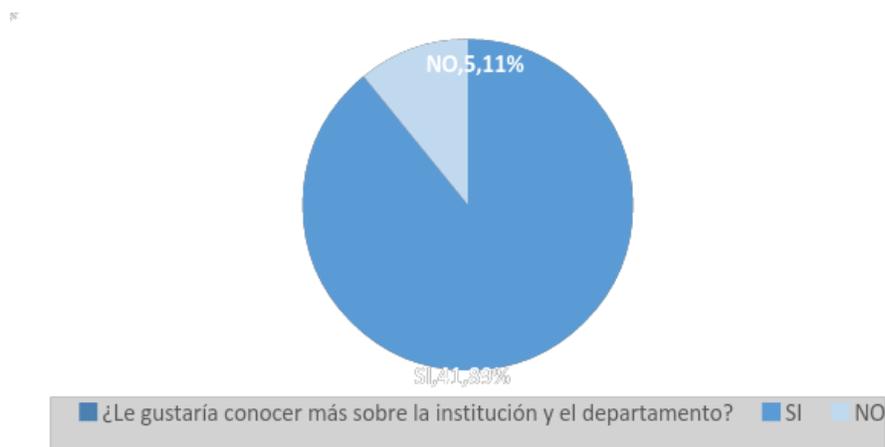
Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 41% sí se interesó por visitar las páginas de la institución las cuales fueron proporcionadas a través de los volantes que se les dio, mientras el 5% no le intereso por visitar las páginas de internet, como se muestra en el siguiente gráfico.



Pregunta 6: ¿Le gustaría conocer más sobre la institución y el departamento?

### GRÁFICO 6

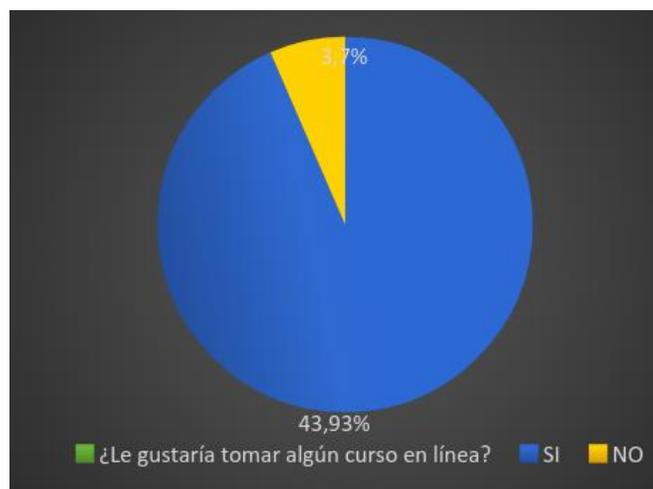
Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 41% si le gustaría conocer más de la institución del CECUTLAX y del departamento de diseño y desarrollo de cursos en línea, mientras que el 5% no le interesó conocer nada sobre esta institución, como se muestra en el siguiente gráfico.



Pregunta 7: ¿Le gustaría tomar algún curso en línea?

### GRÁFICO 7

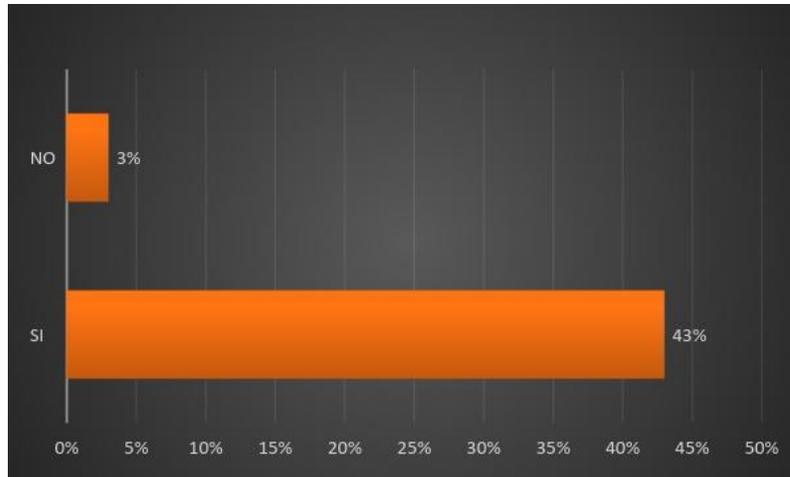
Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 43% si se interesó por tomar algún curso en línea en la institución del CECUTLAX, mientras el 3% no se interesó por tomar un curso en línea, como se muestra en el siguiente gráfico.



Pregunta 8: ¿Le gustaría que hubiera más oferta de cursos en línea?

### GRÁFICO 8

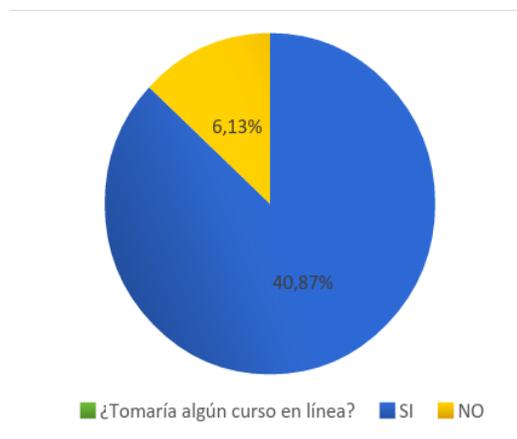
Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 43% le gustaría que existiera una oferta de cursos en línea más amplia, mientras el 3% no les gustaría que existiera una oferta de cursos ya que no se interesaron por conocer la institución, como se muestra en el siguiente gráfico.



Pregunta 9: ¿Tomaría algún curso en línea?

### GRÁFICO 9

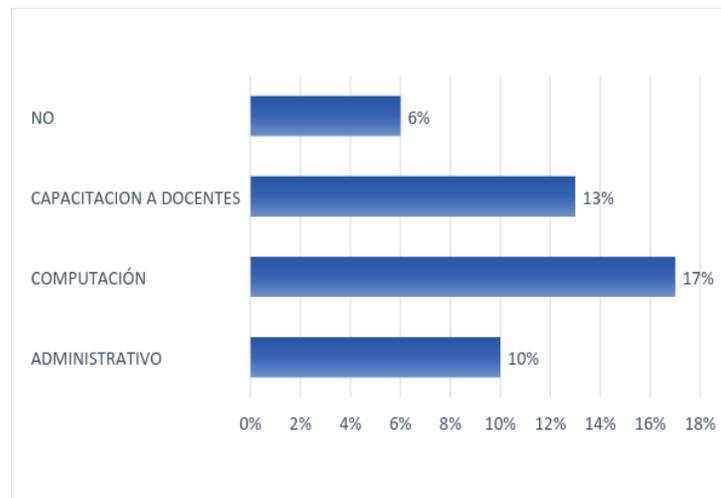
Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 40% si tomarían un curso en línea, esto para actualizarse en diferentes áreas de aprendizaje, mientras el 6% no tomaría un curso en línea, como se muestra en el siguiente gráfico.



Pregunta 10: ¿Sobre qué tema le gustaría un curso en línea?

### GRÁFICO 10

Se encuestaron 46 personas, en esta población se encontró que el 17% le gustaría tomar un curso de computación, mientras que el 13% les gustaría tomar un curso de capacitación a docentes, el 10% quisieran tomar un curso de administración y el 6% no le gustaría tomar un curso en línea, como se muestra en el siguiente gráfico.



## Anexo 9

Volante que se repartió como actividad de la estrategia “un programa para la difusión del departamento y de la institución.



### Departamento de cursos en línea

Te invita a conocer  
nuestra plataforma  
educativa

<http://aulavirtual.cecutilax.ipn.mx>



<http://www.cecutilax.ipn.mx/>

Además ofrece Licenciaturas, Bachillerato,  
Cursos presenciales Y diplomados

#### CURSOS OFERTADOS

DISEÑO DE MATERIALES EDUCATIVOS  
MULTIMEDIA.

EL ASESOR EN LA MODALIDAD EN  
LINEA Y A DISTANCIA

DISEÑO DE MATERIALES EDUCATIVOS  
MULTIMEDIA

EVALUACION POR COMPETENCIAS

MENEJO INTEGRAL DE RESIDUOS

Tel: 01 246 465 0800

**Calle Melchor Ocampo No.  
28, San Pablo Apetatitlán,  
90600, Tlax.**

## Evidencias

