



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

EL CORREO ELECTRÓNICO
UN RECURSO DE APOYO
PARA LAS TUTORÍAS EN LA LIE 241

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN DESARROLLO EDUCATIVO
EN LA LÍNEA DE INFORMÁTICA Y EDUCACIÓN

P R E S E N T A :

MARÍA GABRIELA CANSINO ÁVILA

DIRECTORA DE TESIS

MTRA. MARTHA CELIA RAMOS LUCIO

MÉXICO, D.F.

JUNIO DE 2007

A MI NIÑA DE AGUA

Motor de mi vida, inspiración de mi existir.

Mi guía, mi lema, mi apoyo.

Nunca sabrás sumar lo que te quiero...

MAESTRA MARTHA

Gracias por la generosidad que ha mostrado para mi humilde persona.

Por la admiración que le tengo como mujer y profesionalista.

Siempre será mi ejemplo a seguir.

INDICE

PRESENTACIÓN.....	4
1. LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y LAS TUTORÍAS.	
1.1. La Educación Superior y su necesidad de cambio.....	6
1.2. La Tutoría.....	8
1.3. Las Tutorías En La Educación Superior.....	12
1.4. El Tutor.....	14
2. LA LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA.	
2.1. La Licenciatura en Intervención Educativa.....	19
2.2. Las Tutorías en la LIE Unidad 241.....	22
2.3. Problemas que aquejan a la Acción Tutorial	24
3. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	
3.1. El Internet.....	32
3.2. EL Correo Electrónico y otros recursos.....	35
3.3. La Comunicación a través del Internet.....	39
4. EL CORREO ELECTRÓNICO, UN RECURSO DE APOYO PARA EL TRABAJO TUTORIAL	
4.1. El Correo Electrónico como un recurso para las tutorías.....	44
4.2. La Actividad Tutorial con el uso del Correo Electrónico.....	46
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
5.1 La investigación social y el estudio de casos.....	53
5.2 Técnicas e instrumentos utilizados.....	59
5.3. El caso de Andrés.....	68
CONCLUSIONES.....	90
 ANEXOS	

ANEXO I. Gráficas. Resultados de encuestas	95
ANEXO II. Encuesta para asesores de la LIE	104
ANEXO III. Encuesta para estudiantes de la LIE.....	108
ANEXO IV. Guía para observación.....	112
ANEXO VI. Formato de Grupo de Enfoque.....	114
ANEXO VII. Categorizaciones.....	117
ANEXO VIII. Mapa conceptual de categorizaciones.....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	122

PRESENTACIÓN

El uso de las tecnologías ha venido estableciéndose poco a poco en la vida de todas las personas. Su incursión en el campo educativo está vigente y son las Instituciones de Educación Superior quienes se han dado a la tarea de poner en marcha acciones que permitan utilizar la tecnología como una herramienta que facilite su labor.

En el presente trabajo se propone el uso del correo electrónico como un recurso para apoyar el trabajo tutorial en la Licenciatura en Intervención Educativa de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 241.

En el Capítulo 1 se presenta una panorámica general de la situación actual que viven las instituciones de educación superior. Los problemas manifiestos en este nivel, las medidas precautorias que Institucional y Gubernamentalmente se han generado y cómo, a partir de los estudios y sus resultados se establecen los Programas Tutoriales.

En este capítulo se podrán conocer cuáles son las condiciones en las que se brinda la Tutoría, en qué consiste la acción tutorial, cuál es su campo de acción y el perfil de los tutores.

En el capítulo 2 “La licenciatura en intervención educativa” se abordan las situaciones por las cuales emerge la creación de una nueva oferta educativa en la Universidad Pedagógica Nacional y el por qué de implementar en ella la actividad Tutorial. Se presenta un panorama de los problemas que se presentan en la LIE, tales como: su puesta en marcha, las dificultades a las

que se enfrentan los tutores para ejercer su función y la regulación oficial que establece las características que debe poseer el tutor.

En el Capítulo 3 se arroja una mirada al mundo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de cómo la sociedad actual se encuentra inmersa en ellas. Uno de los apartados habla del Internet, del uso que brinda, de los usuarios, de las herramientas con que cuenta, del correo electrónico y la forma en la que puede apoyar el trabajo tutorial. Se da relevancia a la comunicación a través del correo electrónico.

En el Capítulo 4 se presenta “El correo electrónico como un recurso de apoyo para la acción tutorial en la LIE”, la propuesta del presente trabajo de investigación, delimitando el alcance de la misma, así como los tiempos y actores que participaron en ella.

Parte fundamental del trabajo son la metodología, los recursos y técnicas que se utilizaron tanto para recopilar la información como para validarla, en el capítulo 5 se muestra al lector el proceso de una investigación con estudio de casos, los instrumentos que se diseñaron y utilizaron, así como el proceso que se llevó a efecto.

Se considera importante agregar un apartado de Anexos que permitirán al lector clarificar los resultados que se obtuvieron en la investigación.

El trabajo arrojó buenos resultados para la perspectiva que se forjó al inicio de la investigación; el uso del correo electrónico como herramienta para el trabajo tutorial resulta útil y atractivo por las facilidades que brinda.

CAPÍTULO I

1.1 LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y SU NECESIDAD DE CAMBIO

Nuestra época denota a cada momento grandes cambios dentro de la sociedad, los cuales se ven reflejados en las necesidades que la educación detecta y por tanto se tienen que reformular las líneas de trabajo que se han encontrado vigentes hasta el momento.

Dentro de la educación se aprecia que “el conflicto actualmente en nuestras aulas se genera por la incapacidad de nuestros sistemas educativos para entender las nuevas dificultades, del trabajo de los profesores”. (Esteve: 2003. 58)

La educación debe proveer al alumno de las condiciones necesarias para involucrarse en el mundo laboral actual y es esta la razón central por la cual se deben cambiar los paradigmas existentes.

En nuestro país como en el extranjero se han analizado desde diversas perspectivas dichos cambios, todo con la intención de reformular el currículum y adecuarlo a las necesidades de estos tiempos.

Hoy en día encontramos muchas opciones para trabajar en el campo educativo, pero las líneas actuales señalan a la educación centrada en el alumno como el paradigma que posibilitará brindar a los estudiantes los

medios necesarios para que al egresar de la universidad cuenten con habilidades de información y comunicación, de pensamiento y solución de problemas, interpersonales y autodirección que son las señaladas en *learning for the 21st century skills* elaborada por consorcios internacionales dedicados a la informática así como instituciones dedicadas a la educación.

La adquisición de estas actividades solo puede lograrse a través del dominio de uno o varios campos del conocimiento y de la actividad humana y corresponde a las Instituciones de educación superior brindar a sus alumnos los elementos necesarios para llegar a poseerlas.

Es por ello que ha llegado el momento de observar lo efectuado hasta la fecha y arriesgarse a un cambio, a una evolución; de adecuar las prácticas educativas a los tiempos vigentes. Para ello se necesita reformular el papel que los docentes deben jugar, de establecer un nuevo rol para el alumno, en el cual, deberá sentirse involucrado en el desarrollo de su propio aprendizaje.

La educación superior considera la posibilidad de atender a las necesidades del alumno, coordinando la teoría con la práctica y brindándole además un apoyo durante su desarrollo escolar con lo que se pretende desterrar algunos de los problemas que se presentan en este nivel.

La educación superior ha detectado serios problemas que inciden en ella, la deserción, el rezago estudiantil, la baja eficiencia terminal (entendida como la proporción de alumnos que ingresan y no culminan sus estudios en el tiempo establecido) y en razón de ello se ha señalado la necesidad de buscar programas que destierren o aminoren tales problemas. (ANUIES: 2000).

Desde el año 2000 la Política Educativa Nacional impulsó la creación de Programas de Tutorías para todas las Instituciones de Educación Superior (IES). La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) se dio a la tarea de proponer un modelo para impulsar estos programas en las Universidades, y la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) no fue la excepción. La finalidad de implementar programas de Tutoría en las Universidad se centra en la intención de ofrecer apoyo al alumno durante su vida escolar.

1.2 LA TUTORÍA

Hablar de tutoría nos remite a tiempos pasados, a observar el trabajo que algunos filósofos como Sócrates o Platón realizaban con las personas, Sócrates que consideraba como su misión ayudar a sus alumnos a encontrar la “debida comprensión”, desarrolla un método práctico basado en el diálogo, en la conversación, la "dialéctica", en el que a través del razonamiento inductivo se podría esperar alcanzar la definición universal de los términos objeto de investigación, en su actuar se aprecia la figura del “tutor”, del que apoyará a otros en el camino del saber.

Rousseau en su obra “Emilio” señala la importancia de que el individuo desde su nacimiento cuente con el respaldo y apoyo de una persona que le acompañe durante el transcurso de su formación. Resulta interesante que en

esta época ya se vislumbraba que el apoyo tutorial brindaría ventajas para fortalecer el desarrollo educativo del individuo.

La tutoría ha sido conceptualizada de diferentes maneras, y dentro de cada una de ellas el docente ha fungido como: orientador, consejero, apoyo, protector, etc. Peyton (2001) dice que no existe una definición universal de tutoría, sin embargo la mayoría de las definiciones rescatan que ésta es un apoyo centrado en el estudiante, que le sirve para progresar ya sea personal o académicamente

Por su parte Paz Rubio (2003) señala que: “la tutoría es el “acompañamiento” al estudiante durante su trayectoria universitaria, la cual consiste en un encuentro entre dos personas o más en el que a través del reconocimiento del otro, se posibilite el acompañamiento en diversas experiencias o en ámbitos personales”. En todas estas concepciones de tutoría se aprecia la preocupación que existe de brindar ayuda al estudiante y que la opción más viable encontrada hasta ahora es la tutoría. La ANUIES “se propone considerar al sistema institucional de tutoría como un conjunto de acciones dirigidas a la atención individual del estudiante (la tutoría propiamente dicha)” (ANUIES 2000)

A partir de la disposición de ANUIES de poner en marcha el programa tutorial en las instituciones de educación superior, cada Institución educativa diseña las actividades tutoriales y establece cómo se han de llevar a efecto. La Tutoría puede ser obligatoria o no, lo cual depende de las políticas educativas de cada programa.

El trabajo tutorial debe ser cuidadoso para no provocar que los alumnos (tutorados) lleguen a convertirse en sujetos cautivos con carácter paternalista y perderse el sentido de aprendizaje independiente.

La UNAM señala que “nuestra institución ha definido a las tutorías como las actividades sistemáticas de apoyo institucional, dedicadas a orientar a los alumnos para que puedan resolver problemas que obstaculizan su desempeño académico. Estas tutorías deberán facilitar su integración a la institución, orientación para conocer las características de su facultad o escuela, apoyo para detectar dificultades académicas, apoyo para resolverlos, estímulos para el mantenimiento de ritmos y para fomentar la mejora constante y la asistencia especializada en caso necesario”. (UNAM. 2002)

La Tutoría ofrece una posibilidad de apoyar al alumnado en su proceso escolar, brindándole la certeza de contar con una persona que además de conocerle le apoyará en todos los trámites, gestiones o actividades que vaya a desarrollar, así como en situaciones muy particulares.

Por otra parte, el campo de acción de la Tutoría habrá de ser: de comunicación y trato con el alumno generando un ambiente en el cual el tutorado se sienta en confianza y con la certeza de contar con una persona que habrá de apoyarle, el respeto mutuo deberá imperar.

El tutor brindará ayuda específica al estudiante para superar dificultades de aprendizaje, estando conscientes ambos (tutor y tutorado) que se trata de ofrecer al tutorado apoyo en la búsqueda de estrategias de estudio, de lectura, de redacción, etc. Para ello el tutor brindará asesoramiento

recomendando lecturas, proponiendo experiencias e indicando trabajos al alumno. (Lázaro Martín, 1989).

Una institución educativa no puede funcionar óptimamente si los miembros que la conforman se encuentran en posiciones de apatía ante las necesidades que demanda la escuela. Es por ello que la acción tutorial habrá de llevarse a efecto mediante la coordinación de un colegiado, quienes serán los responsables de coordinar los trabajos e implementar estrategias que posibiliten el poner en marcha las tutorías. Este equipo orientador es aquél que está formado por un conjunto de especialistas, que desde una acción técnica, contribuye a la orientación escolar y de lo escolar.

Sin embargo existen problemas dentro del trabajo tutorial los cuales han sido discutidos en diferentes foros educativos y que manifiestan situaciones que deberán atenderse. La ANUIES en la primera evaluación del programa de tutorías encontró que únicamente el 53 % de las instituciones desarrollan un Plan Tutorial. Por otra parte en el 1er Coloquio Nacional de Tutorías llevado a efecto en noviembre del 2005 por la UPN Unidad Ajusco, los coordinadores de tutorías de diferentes unidades del país hicieron hincapié en los problemas que deben enfrentar para desarrollar el trabajo tutorial. El factor que mayor problema representaba era la poca participación de los profesores en el programa.

Sin embargo, a pesar de los problemas que enfrentaban, los coordinadores se encontraban convencidos de la necesidad de ejercer el trabajo tutorial como medida de fortalecimiento en los planteles educativos de educación superior.

1.3 LAS TUTORÍAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Los antecedentes de los modelos tutoriales se pueden focalizar en la mayoría de los países del mundo. En Inglaterra por ejemplo, en el siglo XIX se brindaba la Tutoría “formal” en las instituciones de educación superior, se les solicitaba a los tutorados la entrega de trabajos escritos señalados al inicio del ciclo escolar por su tutor los cuales el tutor revisaba y hacía sugerencias sobre aspectos que considerara necesario modificar este tipo de trabajo fue conocido como *tutoring o supervising*, las sesiones se brindaban de forma presencial (cara a cara). Instituciones de Estados Unidos, Canadá y otros países europeos ponen en marcha este apoyo y poco a poco las tutorías se van convirtiendo en parte cotidiana de las actividades escolares.

Cada institución le brinda su propio cariz al trabajo tutorial. En España la figura del tutor curricular en el Sistema Universitario “Aparece recogida tanto en el Programa de Evaluación Institucional (PEI) como en el Programa de Acreditación (PA) de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), que aunque persiguen objetivos específicos distintos, se basan en criterios e indicadores idénticos” (PEI 2005)

Otro ejemplo en este mismo país de la importancia que se está dando hoy en día a las actividades tutoriales lo representa la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) la cual establece dentro de su reglamentación para otorgar becas de intercambio a los alumnos de

educación superior el que deberán estar registrados en el programa de Tutorías de su Universidad.

En las culturas anglosajonas la tutoría está muy evolucionada y ya llevan bastante tiempo encauzando la enseñanza por dichos rumbos. “El tutor es responsable de la formación y de crear las mejores condiciones para el aprendizaje”. (Fernández, Jimena 1999)

El “Programa Nacional de Educación Solidaria” en (Montevideo 2005) dice que “La Tutoría, como estrategia pedagógica, ha sido abordada en nuestro país con buen resultado, a través de proyectos que cooperan con la labor de la escuela, al tiempo que forman parte del proyecto institucional (PEI) del IFD o Universidad.” Esto nos da una muestra de cómo las Instituciones universitarias del mundo han detectado la necesidad de establecer programas tutoriales que apoyen el desarrollo de los alumnos a lo largo de su vida escolar.

Por otra parte en México en la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Yucatán se ha puesto en marcha el Sistema Institucional de Tutorías contando con grandes ventajas desde sus inicios, una de ellas es el hecho de que “la misma universidad pugna en su nuevo modelo educativo y académico, en que la formación integral del estudiante es un área prioritaria y en él surge el papel del tutor como un elemento importante del apoyo al estudiante, lo que establece un nuevo rol del profesor; por la implementación de tutorías en todas sus DES”. (UAY,2003)

En el reglamento académico de la Universidad Autónoma de Puebla se establece que “El sistema Integral de Tutorías Académicas es un instrumento importante para los fines del Modelo de Sistema de Créditos. Una formación Integral en un modelo flexible exige la transformación de los procesos de enseñanza aprendizaje, y, por lo tanto un cambio radical en el ejercicio de la docencia” (UAP, 2002)

La ANUIES en su Programa de Instituciones de Educación Superior en el apartado “Desarrollo Integral de los Alumnos” establece que es necesario que “las IES pongan en marcha sistemas de tutorías, gracias a los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado”. (ANUIES 2003)

A partir de los estudios realizados por la ANUIES en el 2000, señala que las tutorías representan el instrumento que puede potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y responsable. Además constituye un recurso de gran valor para facilitar la adaptación del alumno al ambiente escolar y así se pueden reforzar los programas de apoyo integral de los estudiantes.

1.4 EL TUTOR

Conforme lo expresado anteriormente se aprecia el por qué de la necesidad de implementar los programas tutoriales en las universidades. Sin embargo,

aún no se ha hecho mención sobre una figura clave dentro de estos programas: El Tutor.

Al tratar de focalizar el termino encontramos en Rousseau que dice: “Profesiones hay tan nobles que no es posible ejercitarlas por dinero, sin mostrarse indigno de su ejercicio; así es la del guerrero, así es la del institutor”. (Rousseau, 1993. 12) y si bien el termino que utiliza es institutor cabe indicar que la función que le asigna es la del acompañante del niño durante su desarrollo, la persona que habrá de estar cerca en todo momento para colaborar, ganarse su confianza, para orientarle.

El Diccionario de la lengua española define al tutor como la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura. (Real Academia de la Lengua Española, 1992).

Algunos especialistas afirman que todo profesor es un tutor y que la tutoría incide en los aspectos del ambiente escolar que condicionan la actividad del estudiante y sus realizaciones de éxito o fracaso (Lázaro y Asensi, 1987; Torres, 1996).

Elizabeth Rojas (2005) señala algunas características que deberán alcanzar los tutores: “Comprensividad, Proximidad, Modelo imitable (entendido como una imagen, de una intención y de una acción), Espíritu de superación y Objetividad”.

Por su parte la ANUIES demarca las funciones del tutor dentro de cuatro tipos de acciones:

- ❖ Establecer contacto positivo con el alumno.
- ❖ Identificar e interpretar los problemas que enfrenta el alumno.
- ❖ Responsabilidad para la toma de decisiones y,

❖ Capacitación y actualización.

Como se puede observar, el tutor debe articular como condiciones esenciales: conocimientos básicos, características personales, habilidades y actitudes específicas para desempeñar la tutoría. Condiciones difíciles de obtener al enfrentarnos con la realidad.

El tutor se convierte en algo más que un consejero, por lo tanto deberá ser una persona hábil, que tenga la visión de cumplir con su misión, deberá estar comprometido en la búsqueda de la superación personal para con ello apoyar la de su tutorado.

Tener un espíritu emprendedor, capaz de responder a las necesidades del tutorado, pero sobre todo poseer la disposición necesaria para querer cumplir con su labor.

“El tutor deberá mantener una actitud ética y empática hacia los estudiantes mediante un esfuerzo continuo de comunicación, que le permita desarrollar las actitudes adecuadas para inspirar confianza y lograr la aceptación de los tutorados”. (ANUIES 2000)

El esfuerzo que realice el tutor para crear un clima de confianza entre él y su tutorado posibilitará una mejor comunicación entre ambos. Si el tutor está dispuesto a brindar su apoyo al tutorado, seguramente este tendrá mayores posibilidades de concluir sus estudios.

Pero no basta únicamente con esto, el tutor además deberá de fomentar en el alumno una posición crítica, tratará en todo momento de impulsar al tutorado así como de prever las situaciones que le generen conflicto.

Como se puede apreciar, ser tutor es una responsabilidad enorme, que requiere de entrega, profesionalismo y un enorme sentido de la ética profesional.

Las cualidades que deberá poseer el tutor son muy diversas: “autenticidad y honradez, madurez emocional, buen carácter y cordialidad, comprensión de sí mismo, capacidad empática, inteligencia y rapidez mental, capacidad de escucha, cultura social, estabilidad emocional, capacidad de aceptación, inquietud cultural y amplios intereses, liderazgo, etc.” (García: 2001. 126)

El tutor tendrá que buscar las opciones necesarias para prepararse mejor y poder ejercer su función de la mejor manera. Este compromiso no es sencillo, pues requiere de disposición para estudiar y aprender a la par de ir desempeñando su trabajo.

ANUIES establece dos premisas fundamentales en las que se sustenta la actividad tutorial: “el compromiso de adquirir la capacitación necesaria para la actividad tutorial y el compromiso de mantenerse informado sobre los aspectos institucionales y específicos del estudiante para optimizar su influencia en el desarrollo del alumno” (ANUIES, 2000)

Indiscutiblemente la misión del Tutor es relevante e imprescindible hoy en día en todas las instituciones educativas, pues mediante el trabajo que desarrolle con sus tutorados se posibilitará un mejor rendimiento académico y una integración de los tutorados a la sociedad.

La Universidad Pedagógica Nacional en la Licenciatura en Intervención Educativa establece la puesta en marcha de la actividad tutorial; en el siguiente capítulo se mostrarán algunas características de la función tutorial

de la Licenciatura en Intervención de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 241 ubicada en el estado de San Luis Potosí así como los problemas que se manifiestan en ella.

CAPÍTULO 2

2.1 LA LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

Sin lugar a dudas la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) se ha destacado por estar a la vanguardia en los programas académicos, pero sobre todo por formar profesionales que entren al mundo competitivo y puedan desempeñarse óptimamente en él.

La oferta educativa se ofrece a todo aquél que se encuentre interesado en incursionar en el campo de la educación. Las carreras con las que cuenta la UPN Unidad 241 son la Licenciatura en Educación, Posgrados en Orientación Educativa y Gestión, Maestrías en Desarrollo Educativo y en Formación de Docentes, destaca entre ellas la Licenciatura en Intervención Educativa Plan 2002 (LIE) en plan escolarizado, pues se ofrece a jóvenes que no se han incorporado aún al trabajo laboral educativo.

Con la finalidad de ofrecer una respuesta a las demandas sociales, regionales y estatales, y a las expectativas de los egresados de la institución para incorporarse al mercado de trabajo, la Comisión Nacional de Reordenamiento de la Oferta Educativa de la Universidad Pedagógica Nacional elaboró diagnósticos estatales que tenían como objetivo atender a las necesidades que se manifestaban.

La Universidad Pedagógica Nacional como parte del sistema de Educación Superior, valorando las necesidades que el nuevo milenio requiere en la formación de profesionistas y con base en los principios que determinan su quehacer establecidos en su Proyecto Académico, propone como una estrategia para atender las necesidades y demandas, el diseño y operación de la Licenciatura en Intervención Educativa (LIE), orientada a la formación de profesionales de la educación. “La Universidad pedagógica tiene por finalidad, prestar, desarrollar y orientar servicios educativos de tipo superior encaminados a la formación de profesionales de la educación de acuerdo a las necesidades del país”. (Proyecto Académico 1993, 22)

La Universidad Pedagógica Unidad 241 a partir del año 2002 ofrece la Licenciatura en Intervención Educativa en dos ramas: *Educación Inclusiva y Educación de Jóvenes y Adultos* a egresados de bachillerato que pretendan incursionar en el ámbito educativo como interventores.

“El objetivo de la Licenciatura en Intervención Educativa es formar un profesional de la educación capaz de desempeñarse en diversos campos del ámbito educativo, a través de la adquisición de las competencias generales (propias de cualquier profesional del campo de la educación) y específicas (las adquiridas a través de las diferentes líneas profesionalizantes detectadas), que le permitan transformar la realidad educativa por medio de procesos de intervención.” (UPN 2002, 13. Programa Académico de la LIE)

En la Unidad 241 la Licenciatura en Intervención Educativa en el ciclo escolar 2005 – 2006 tendrá su primera generación de egresados. A partir

de su creación se percibe que la demanda de ingreso no ha disminuido, y el trabajo que se desarrolla por parte de las Coordinaciones está generando impacto en los estudiantes, pues conforme avanza el tiempo se cuenta con mayor información y acciones que benefician directamente a los alumnos.

Como apoyo al desempeño del estudiante y en respuesta a los problemas presentados en la educación superior detectados por la ANUIES (deserción, baja eficiencia Terminal y otros) se le brindará atención tutorial durante todo el transcurso de su vida estudiantil “La tutoría es una actividad docente que ayuda a la integración de la experiencia escolar en general, y la vida cotidiana extraescolar del alumno y/o grupal a partir de sus intereses y necesidades académicas, para avanzar hacia su independencia y madurez, y actuar libremente en su propio proceso educativo.” (UPN. Programa LIE 2002).

Con la acción tutorial el alumno podrá encontrar respuesta a las necesidades educativas y formativas que tenga. El trabajo tutorial cuenta con lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de Acción Tutorial (UPN. PEAT 2005) los cuales marcan y delimitan las responsabilidades que deben asumir los tutores.

Así mismo en el PEAT se programaron estrategias referentes a atender la Formación y actualización como docentes y tutores, generar y desarrollar ambientes de trabajo colegiado y coordinar los programas de tutoría y vinculación institucional.

En el momento de iniciar el presente trabajo (año 2004) se evidenciaba entre estudiantes y profesores una gran carencia de información sobre el trabajo

tutorial el 85.94% de la población estudiantil desconocía en qué consistía, conforme ha transcurrido el tiempo y a través de las estrategias que la coordinación de tutorías con el apoyo del colegiado pusieron en práctica para el mes de octubre del 2005 esta carencia se había aminorado a un 29.73 %. Cabe señalar que el hecho de poseer mayor conocimiento sobre el trabajo tutorial no implicó que la tutoría se pusiera en marcha pues para el 2005 el 72.97 % de los estudiantes no habían tenido contacto con sus tutores. (Anexo I)

2.2 LAS TUTORÍAS EN LA LIE

Una de las características fundamentales dentro del Plan de la LIE es la necesidad de atender a los estudiantes brindándoles todos los recursos necesarios para que su desarrollo dentro de la escuela sea óptimo. Como un apoyo a ello, se establece que al ingresar a la institución contarán con la colaboración de un Tutor, el cual habrá de responsabilizarse en ayudar al estudiante (su tutorado) de forma tal que el tutorado siempre encuentre en su Tutor a una persona capaz de apoyarle.

El rol del Tutor habrá de conjuntar el papel de asesor con el de amigo y guía; deberá conocer a su Tutorado tanto en su desempeño académico como en su vida personal, mantener con él una relación de confianza que le posibilite la comunicación entre ambos por lo cual deberá crear un clima de confianza.

Dentro del programa de la LIE se establece que profesores de ½ tiempo o tiempo completo en la Institución, sean los responsables de atender el programa de Tutoría, el cual consiste en mantener un contacto constante

con los alumnos con la finalidad de apoyarles en la vida escolar y extraescolar para el desarrollo de sus estudios.

Los responsables de llevar a cabo la Tutoría deberán recibir formación permanente y estar dispuestos a dedicar parte de su tiempo para atender a los tutorados. El “Programa Nacional de Educación Solidaria” en (Montevideo 2005) dice que “La Tutoría, como estrategia pedagógica, ha sido abordada en nuestro país con buen resultado, a través de proyectos que cooperan con la labor de la escuela, al tiempo que forman parte del proyecto institucional (PEI) del IFD o Universidad.”. Esto nos da una muestra de cómo las Instituciones universitarias han detectado la necesidad de establecer programas tutoriales que apoyen el desarrollo de los alumnos a lo largo de su vida escolar.

Conforme transcurre el tiempo las actividades y organización de la institución se van transformando. Se nombran nuevas autoridades y responsables en las Coordinaciones de la LIE lo cual genera un clima de incertidumbre por una parte y por la otra se vislumbra nueva vida para la actividad tutorial.

Actualmente la Coordinación de las Tutorías en la LIE ha forjado un plan ambicioso para el trabajo tutorial. Plan que está poniendo en marcha y que fue creado a partir de las necesidades detectadas por tutores y tutorados.

La Coordinación de Tutorías pretende entre otras acciones el crear y desarrollar un programa permanente para favorecer el desempeño académico de los alumnos y sus estrategias de aprendizaje, con recursos de apoyo que incluya materiales impresos y/o cursos de desarrollo de habilidades.

A través del departamento de Difusión de la Unidad 241 se han diseñado diversos materiales que se han entregado a los alumnos y se han puesto en marcha campañas de diversa índole promovidas por la Coordinación de Tutorías con la intención de atraer a los tutorados a participar en el programa.

Dentro de los horarios de actividad académica de los alumnos se ha señalado un espacio para el trabajo tutorial, así mismo se pugnó por la designación de un espacio determinado para que los alumnos pudieran acudir a él a recibir apoyo.

A pesar de las estrategias que se han establecido, es evidente que durante el tiempo que lleva la LIE en la Unidad 241 el servicio de tutoría se ha puesto en práctica con irregularidad por diversas situaciones que se analizarán en el siguiente apartado.

2.3 PROBLEMAS QUE AQUEJAN A LA ACCIÓN TUTORIAL.

Como en cualquier Institución, el trabajo que se desarrolla en la LIE trata de cubrir los lineamientos oficiales establecidos, sin embargo se enfrenta a dificultades que no posibilitan el desarrollo pleno de las acciones.

La Acción Tutorial refleja que existe una enorme apatía por parte de los tutores en ejercer su labor tutorial, lo cual se manifiesta en las respuestas que brindan a las encuestas y entrevistas que se les realizaron a Autoridades, Tutores y tutorados en octubre y noviembre del 2004, así como en septiembre del 2005.

A través de estas entrevistas se apreciaron los siguientes problemas:

Los tutores mencionan que se les designó una cantidad de tutorados en forma administrativa, que la cantidad es excesiva y no les permite atender a los muchachos; aunado a ello está el hecho de no conocerle y por lo tanto no se ha establecido ningún contacto que posibilite un clima de empatía entre ambos, el tutor atiende gran cantidad de alumnos y desconoce quiénes de ellos son sus tutorados.

Por otra parte el tiempo para contactarse entre ambos ha sido el factor principal que no les ha permitido establecer contacto en virtud de que los horarios de clase de ambas partes no coinciden, muchos de los alumnos trabajan y estudian y el horario que se les indicó no está acorde con la presencia del tutor respectivo en la unidad. En el ciclo escolar 2004 – 2005 la Coordinación de Tutorías de la LIE señaló a Tutores que laboraban en el turno matutino, tutorados que acudían a la Unidad en el turno vespertino; así mismo, para los tutorados del turno matutino se les designaron tutores del turno vespertino. La pretensión era no distraer al tutorado de sus actividades académicas: sin embargo, en virtud de que los tutorados se retiraban de la unidad al terminar sus clases, o buscaban al tutor en ese espacio de tiempo y no le encontraban, el contacto entre tutor y tutorado no se vio fortalecido con esta medida.

Durante ese mismo ciclo escolar se evidenciaba un claro desconocimiento de la acción tutorial por parte de los alumnos solo el 14.06 % del estudiantado tenía conocimiento de la actividad; situación que en el ciclo escolar 2005 – 2006 cambió pues en la encuesta aplicada en octubre del 2005 el 65.8 % de

los alumnos señaló que ya tenía una idea sobre el Plan de Acción Tutorial de la Unidad, esto refleja que la información, así como las acciones que se han acometido por parte de la Coordinación de Tutorías si han generado avances.

Es necesario señalar que el tener mayor información no implicó que se ejerciera la actividad tutorial, pues los resultados de las encuestas realizadas marcan que aún no se ponían en práctica las tutorías ya que, tan solo el 35.4 % del total de los alumnos ha tenido contacto con su tutor, los tutorados indican que no han tenido contacto con su tutor por diversas razones que entre otras se encuentra el desconocer quién es su tutor (en virtud de que fueron designados administrativamente).

La Coordinación de las Tutorías realizó un trabajo intenso brindando información a tutores y tutorados sobre la acción tutorial, nuevamente se designaron tutorados a los tutores. Los alumnos en su mayoría sabían que contaban con un tutor (91.1%), sin embargo no habían tenido contacto con él.

Un problema más lo representó el carecer de un espacio físico en el cual poder hablar, lo que generó que se pospusieran las reuniones entre tutores y tutorados.

Pero el mayor índice lo marca el no contar con el tiempo para contactar al tutor, el 23.36 % de los estudiantes indican que no tienen tiempo para contactar a su tutor, y el 26.17 % marca que los Tutores no tienen tiempo de atenderles.

El 2 de octubre del 2005 en la Conferencia “La Intervención Educativa” ofrecida en la UPN 241 la Maestra Teresa de Jesús Negrete Arteaga, (Coordinadora Nacional de la LIE) remarcó la importancia de las Tutorías, señalando la necesidad de que se pongan en práctica con regularidad en virtud de los beneficios que ofrece este programa para el desempeño escolar de los alumnos; en respuesta a este señalamiento el entonces director de la Unidad 241 se comprometió a poner en marcha el programa.

Cabe señalar que no es privativo de la Unidad 241 esta situación pues “Algunos problemas que enfrenta la LIE en las Unidades UPN en que opera la figura de la tutoría, tienen que ver con que, en una cantidad significativa de éstas, no se ha creado el Sistema Institucional de Tutorías, ni se han establecido estrategias para crear, fomentar e impulsar esta figura entre el personal académico” (UPN 2002)

La ANUIES a través de su primera evaluación del Programa de Tutorías detecta las dificultades para ejercer las tutorías relacionadas con los recursos humanos: “a) Insuficiente número de profesores de tiempo completo, b) escasez de profesores con experiencia y capacidades para impartir tutorías c) pesada carga laboral de los profesores de tiempo completo d) falta de personal que permita el seguimiento, la evaluación y la administración del programa, así como los servicios de atención personalizada, y e) incumplimiento de los compromisos demandados por el programa por parte de las instancias institucionales” (Alejandra Romo, 2005. 50)

La Coordinación de Tutorías de la LIE Unidad 241 realizó un diagnóstico para encontrar los problemas que presenta la tutoría. Los resultados de este

diagnóstico fueron publicados y las “amenazas” detectadas fueron: “Globalización y modelo capitalista que provoca desempleo y bajos salarios. Docentes con prácticas no actualizadas. Alumno mecanizado, desinteresado por el conocimiento y con baja capacidad de comprensión. Mala distribución y desaprovechamiento de los recursos.” (UPN 241. 2005. 2 apartado 2)

En el mes de noviembre del 2005 se llevó a efecto el 1er Coloquio “Experiencias y Retos de la Acción Tutorial en la UPN” teniendo como sede la Unidad Ajusco en el D.F., los participantes fueron coordinadores de tutorías de la LIE en las diferentes unidades UPN de la república. Durante el transcurso de los trabajos se evidenció una preocupación general de los participantes por poner en práctica las tutorías y subsanar los problemas que le aquejan.

La Dra. Lidia Paz Rubio señaló que “algunas prácticas de tutores y tutorados han provocado **desaliento**, y falta de sentido de esta práctica” (Paz Rubio 2005. p. 30) sin embargo también compartió su percepción de que únicamente ofreciendo nuevas estrategias y realizando un trabajo de convencimiento y concientización con los tutores se podrá ejercer la práctica tutorial lo que conlleva a un mejor desarrollo escolar del alumno.

Cuando se habla de diseñar estrategias que apoyen y faciliten la acción tutorial se tiene que pensar en las necesidades tanto del tutor como de los tutorados, en la Unidad 241 la problemática detectada que tiene mayor incidencia es el tiempo disponible para contactarse.

Algunos de los Coordinadores presentes en el Coloquio antes mencionado, señalaron que en sus unidades este problema también se encontraba vigente

y que se ponían en marcha actividades tratando de subsanarlo, pero que para esas fechas aún no habían encontrado el medio adecuado.

El uso de los medios tecnológicos de comunicación brindan la posibilidad de contactar a las personas en forma rápida y cómoda; entre ellos se encuentra el teléfono mediante el cual se puede tener una conversación sin encontrarse en el mismo espacio. El Internet es otro medio de comunicación que ofrece una más amplia gama de posibilidades, el Chat, el mail o correo electrónico, los foros y grupos permiten establecer contacto entre personas que se encuentren en un espacio y tiempo diferente.

En la Unidad 241 dentro del Plan Estratégico de Acción Tutorial se establece entre los objetivos académicos el: “Aprovechar las nuevas tecnologías en el diseño y aplicación de estrategias de aproximación entre estudiantes y profesores que propicien un mejor clima en el proceso de enseñanza – aprendizaje y un mayor conocimiento de los problemas y expectativas de nuestros alumnos” (PEAT 2004, 5).

La Universidad Pedagógica 241 en su línea de Intervención Educativa cuenta con la siguiente población escolar:

SEMESTRE	TURNO	Nº DE ALUMNOS
I	VESPERTINO	49
III	MATUTINO	27
III	VESPERTINO	23
V	MATUTINO	40
TOTAL		139

➤ Registro hasta el mes de febrero del 2005.

A través del registro anterior se puede observar que, la población estudiantil no es numerosa (comparándola con otras instituciones), pero se debe considerar cuántos son los Asesores que, de acuerdo a su perfil, pueden sustentarse como Tutores. En el ciclo escolar 2004 - 2005 únicamente 19 profesores del total de la Planta de maestros tenían la responsabilidad de atender tutorados, pues eran los que cumplían con el requisito de tener medio o tiempo completo.

Para el ciclo escolar 2005 – 2006, el número de tutores se vio reducido a 14 lo que generó un incremento en la cantidad de tutorados por atender. Esta situación dio como resultado que los tutores tuvieran de 1 a 15 tutorados a su cargo. Y hacia febrero del 2006 únicamente quedaron 9 tutores.

Al analizar la situación que impera en la Unidad 241 con respecto a la puesta en marcha de las tutorías, se comprende como un objetivo importante la necesidad de ofrecer a los tutores de la Licenciatura en Intervención Educativa una opción que les permita ejercer la actividad tutorial.

A través de las entrevistas y encuestas realizadas se percibe que tanto tutores como tutorados manifiestan que el tiempo es uno de los factores determinantes que impide el contacto entre ellos, esta situación brinda la posibilidad de delimitar una estrategia que posibilite tanto al tutor como al tutorado mantener un contacto constante en tiempo asíncrono.

La Tutoría con el apoyo de Internet es una opción que permitirá llevar a efecto las prácticas de tutorías, pues el contacto que tengan tutor y tutorado a través del correo electrónico no requiere que se encuentren en un mismo espacio y tiempo.

El intercambio de correo electrónico entre tutor y tutorado permitirá una mayor comunicación, de manera que en los momentos en los cuales no se encuentren en condiciones de tener contacto personal, puedan establecerlo mediante este medio.

La propuesta de trabajo es utilizar el correo electrónico como un recurso de apoyo a la actividad tutorial, por lo cual se consideró necesario abordar las tecnologías de la información y la comunicación en el siguiente capítulo con la intención de crear una panorámica general de las posibilidades y recursos que brindan hoy en día para su uso.

CAPÍTULO 3

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

3.1 EL INTERNET

El mundo globalizado de hoy demanda la inclusión de la tecnología en la educación, no es posible quedar rezagado de los momentos que se viven, el trabajo educativo debe evolucionar para estar acorde a la época que vivimos. La tecnología, como un recurso para el proceso escolar, debe ser establecida como un uso cotidiano que favorecerá tanto el trabajo educativo como las relaciones entre tutores y tutorados.

En el 2002 se dieron a conocer los resultados de una investigación sobre “Cultura escolar y Nuevas Tecnologías” realizada entre los académicos de una Unidad UPN. Dentro de las conclusiones que emiten los investigadores se encontró que: “Pudo haberse esperado, que para estar a tono con los tiempos, hubiese resultado que tecnologías como la computadora y el Internet estuvieran asociadas con el constructo Indispensable-no indispensable, sin embargo, como señalamos anteriormente, la cautela con que se asocian constructos a las nuevas tecnologías es el común denominador en la información proporcionada por los sujetos investigados, cautela que de acuerdo al análisis representado en los mapas debe ser

interpretado no como una expectativa favorable o desfavorable hacia las nuevas tecnologías, sino como una premeditada carencia de expectativa.”

(MARTINEZ, ORDAZ y RAMOS. 2002. 55)

Si se reflexiona sobre lo señalado por los investigadores posiblemente esta “premeditada carencia de expectativa” con respecto al uso de las nuevas tecnologías deba atenderse ofreciendo a los académicos la posibilidad de utilizar la tecnología dentro de su trabajo tutorial.

Se ha hecho referencia a que el trabajo que hoy nos ocupa se refiere al uso del correo electrónico como apoyo a las tutorías en la LIE, por lo cual a continuación se expondrán algunos conceptos relevantes.

La palabra Internet es común en nuestro vocabulario, incluso ya tiene un sentido para un niño de educación primaria. “Internet es una red de equipos, cables, enrutadores, y otro hardware y software que se interconectan y funcionan en una red”. (SNTE. 2004. 335). Una definición más cotidiana sería que el Internet es el medio mediante el cual se puede “navegar” y conseguir tanta información como se desee.

Internet no es lo mismo que la World Wide Web, la cual implica una “gran telaraña mundial de comunicaciones” (Ferreira 2004. p.443) El *WWW* representa un sistema de información hipertexto e hipermedio que utiliza gráficos, sonido, y video. Y para precisar la diferencia entre una y otra señalaremos que Internet es un navegador que nos permite acceder a la Web, algunos le han dado el término de la “librería virtual”. La Internet (aún está sujeto a discusión si se le denomina la o él), representa millones de usuarios, fue

creada en la década de los sesenta y abre sus puertas en 1970 para, a partir de entonces, transformar a la sociedad.

Las interconexiones de las computadoras en la Internet operan como un grupo cooperativo de redes administradas independientes, no existe un responsable de dirigir, legitimizar o regular la información que se presenta dentro de ella.

El acceso no está restringido, se pagan algunas cuotas por el servicio particular, pero es común encontrar sitios comerciales que lo ofrecen por hora, los denominados “ciber cafés” o “café net”.

Y dentro de estos establecimientos se aprecia que tiene gran demanda en los jóvenes. Resultaría interesante preguntarse qué uso le dan a este servicio los jóvenes y posiblemente mediante sus respuestas se podrían generar opciones para darle un mayor rendimiento educativo y formativo. El INEGI (2002) establece a los jóvenes de entre 18 y 24 años de edad como el grupo que en mayor cantidad utiliza la computadora (26.2 %). Cabe recordar que los jóvenes estudiantes de la LIE se encuentran dentro de este rubro.

Los recursos con los que cuenta la Internet son muy variados, la persona que la utiliza podrá hacerlo para buscar información mediante el apoyo de un explorador como Internet Explorer el cual en forma sencilla dirigirá al usuario a través de las páginas hasta encontrar la información deseada. Este recurso es muy útil pues facilita a los estudiantes el encontrar la información más rápidamente y poder cumplir con los trabajos que sus profesores les requieran ya que a partir de los hipertextos se les permite desplazarse con facilidad en ella.

3.2 EL CORREO ELECTRÓNICO Y OTROS RECURSOS.

El correo electrónico permite la comunicación entre varias personas sin importar el lugar en que se encuentren ni las condiciones físicas de los individuos, pues pueden estar en diferentes continentes y lograr comunicarse a través de este servicio. Esto facilita el establecer contacto con una persona en el caso de que no puedan coincidir en los horarios y lugares, así como enviar archivos de texto, fotografías, archivos de sonido y videos a quienes se encuentren en un lugar remoto. “Internet representa un gran avance para las empresas, escuelas centros de investigación, estudiantes y para cualquier persona, pero el correo electrónico por sí solo, justifica el gasto que pueda representar una conexión a Internet” (Ferreira 2004. 488)

“Correo electrónico se refiere a cualquier comunicación que se envía o se recibe a través de equipos, ya sea a través de Internet o mediante un programa de mensajería utilizado con la red interna de una organización, o intranet.” (SNTE 2004. 411)

Actualmente el obtener una cuenta de correo electrónico resulta sencillo. Existen compañías cuyo acceso es libre y que lo ofrecen sin costo. Para obtener una cuenta de correo el usuario deberá ingresar a la página de su preferencia (Yahoo, Hot mail y Prodigy son las más comunes) y seguir las instrucciones que le brindan para crear su cuenta.

Entre estos tipos de cuenta se incluyen POP3, IMAP y http. El POP 3 (Protocolo de oficina de correo 3) es un tipo común de cuenta de correo electrónico suministrado por un proveedor de Internet. Proporciona dentro de

sus servicios: recibir mensajes de correo y de voz., así como la libertad de formar grupos en la web. Para utilizarlo se precisa de una conexión a un servidor.

El IMAP (Protocolo de acceso a correo de Internet) almacena los mensajes en un servidor de correo electrónico. Cuando el cliente se conecta a un servidor de correo puede leer los encabezados o asuntos y seleccionar los mensajes para descargarlos a su equipo local.

Por otra parte el HTTP (Protocolo de transferencia de hipertexto) permite almacenar, recuperar y leer los mensajes, así como mostrar páginas Web.

Dentro de estos últimos se encuentra MSN Hotmail con servicio gratuito.

Al crear una cuenta de correo electrónico el usuario obtendrá una dirección conformada por las siglas o nombre que él mismo desee y agregando @ y la compañía que le brinda el servicio: gcansinoupn@yahoo.com.mx.

Con la finalidad de proporcionar privacidad en el uso de las cuentas de correo, cada usuario además de su dirección de correo tendrá un número de identificación personal (NIP) que le permitirá únicamente a él ingresar a su cuenta.

Al ingresar a su cuenta el usuario se encontrará con la posibilidad de recibir y enviar mensajes. Para ello deberá consultar en su “buzón” los mensajes recibidos, esta acción es sencilla de realizar, necesita localizar el mensaje que desea leer, dar clic sobre él y esperar a que se despliegue una ventana que muestra el mensaje recibido, el remitente, la hora de envío y el texto. En caso de tener que dar una respuesta a ese mensaje existe en la barra de herramientas Estándar la opción de Responder, si se da clic sobre ella

automáticamente se despliega una nueva ventana en la cual ya no hay que insertar datos, únicamente el texto que se desea enviar.

Así mismo el usuario puede enviar otros mensajes, es importante hacer notar que el usuario puede adjuntar archivos al mismo, tanto de texto como de imágenes. Puede también a través de este medio anexar direcciones de páginas Web para que el destinatario las consulte. En caso de que lo requiera es posible imprimir los mensajes, así como eliminarlos o recuperarlos.

Otra opción que brinda el correo electrónico es la elaboración de borradores, es decir, si el usuario desea elaborar un correo pero requiere esperar un tiempo para enviarlo ya sea por necesidad de obtener algunos datos o por el tiempo, podrá guardarlo y en el momento que desee terminar su elaboración y enviarlo.

Si el usuario desea enviar un mismo correo electrónico a varias personas, solo precisa de anotar todas las direcciones de correo de los destinatarios en el cuadro de diálogo PARA o CC. Incluso puede enviar una copia a su mismo correo.

El uso del correo electrónico representa un gran beneficio como medio de comunicación para aquellas personas que desean mantenerse en contacto, pero cuyo tiempo no les posibilita hacerlo en forma presencial. Utilizarlo como medio de comunicación entre tutor y tutorado es viable pues “Esta modalidad representa una evidentes ventajas, dado que puede lograr la individualización del aprendizaje porque tanto la pregunta del estudiante

como la respuesta del tutor hacen referencia concreta de cada alumno individualmente tratado” (García: 2001 140)

Si las personas tienen necesidad de establecer “conversación” no requieren hacerlo en forma presencial, pues el uso del Chat permite que, a pesar de no encontrarse en el mismo espacio geográfico, se establezca entre ellos un diálogo simplemente colocándose frente a su computadora y dando clic al icono adecuado.

Existe otra opción en Internet: los grupos, los cuales son ofrecidos en forma gratuita para los usuarios de la red de redes. Puede accederse a los que están a la disposición del público o si es necesario crear alguno. Para fines educativos esta última forma es la mejor, pues el profesor responsable del grupo permitirá el acceso a los invitados que desee participen, se podrán crear carpetas y archivos, e incluso añadir imágenes. Algunas compañías han conformado un sistema que posibilita el tener una agenda de trabajo en los grupos, o reuniones de Chat con sus miembros, así como un espacio para el debate, organizar la agenda de los participantes, notas de recordatorio de eventos, etc.

Como se aprecia las posibilidades de trabajo con la Internet son variadas y accesibles a cualquier persona. No requieren una inversión económica fuerte, pues hoy en día cualquier persona accede a su uso en diversos lugares: hogar, centros educativos o café net.

3.3 LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL MEDIO

El mundo actual se encuentra inmerso en el uso de las tecnologías. En esta era de globalización se requiere mantener una actualización constante para poder enfrentar los retos que esta era demanda.

“El sistema de educación superior tendrá que rediseñarse desde la perspectiva de un esquema educacional que combine los sistemas tradicionales con el de educación a distancia, el cual tendrá que incorporar todos los adelantos de la informática electrónica perfeccionando el “aula virtual” que será la base del conocimiento del s. XXI” (Montes, 2002 .18)

El uso adecuado de un recurso educativo debe generar mayores rendimientos que se logren percibir a corto, mediano o largo plazo. Implementar uno nuevo, el cual poco o nada se haya puesto en práctica permite romper esquemas, pero enfrenta también cierta resistencia por parte de los actores educativos.

En el siglo XIX la comunicación era en su mayoría presencial, en 1876 se inventa un aparato que revolucionaría las comunicaciones en el mundo: el teléfono, antes de ese momento parecía imposible comunicarse con una persona que no se encontrara en la misma habitación. En un principio únicamente las clases privilegiadas poseían este aparato, hoy en día la mayor parte de los hogares mexicanos cuenta con él.

Las ventajas de poseer un aparato que brinde la certeza de establecer comunicación con personas que se encuentran fuera del entorno son muchas, entre otras se puede mencionar el hecho de que “se acortan las

distancias” en el sentido de que pasan a otro término, ya no importa qué tan lejos te encuentres de alguien, si se quiere tener contacto con esta persona basta con levantar el auricular y marcar un número telefónico.

El tiempo para contactar a las personas a través del teléfono se acortó, cuando en ocasiones tomaría horas ir a ver personalmente a una persona, con el teléfono simplemente tomas la iniciativa de realizar una llamada y ahí estará.

La Internet, como portadora de una cantidad enorme de información, ofrece el acceso libre al trabajo educativo, corresponde a los docentes darle a su uso el cariz necesario para que sea efectivo.

Relacionarse a través de este medio implica poseer conocimientos muy simples sobre el manejo de la computadora. Si el usuario acude a un café net no requiere ni siquiera conocer cómo se enciende un equipo de computo, así de sencillo resulta trabajar con la computadora.

Los jóvenes están habituados a su uso, son los profesores los que manifiestan alguna reticencia para actuar. Pero, en virtud de que en la vida diaria el uso de la computadora se está volviendo cotidiano los profesores no pueden quedar rezagados ante la necesidad de utilizar la computadora.

Acceder a la información a través del uso de la computadora y de Internet posibilita que el estudiante tenga más tiempo para emplearlo en otras actividades educativas. Así mismo el profesor podrá mantener contacto con su alumno mediante los múltiples recursos que ofrece este medio. “El

potencial que ofrece Internet para la educación es enorme si tomamos en cuenta que para el sistema educativo lo más importante es la información y el conocimiento.” (Montes 2002. 14)

Esta investigación tuvo como propósito que los Tutores de la LIE tuvieran la posibilidad de utilizar el correo electrónico como una herramienta para desempeñar su labor. La comunicación se estableció presencialmente, pero se contó con el apoyo de un recurso (el correo electrónico) que les brindó la oportunidad de mantener un mayor contacto con sus tutorados sin encontrarse en un mismo espacio y tiempo. “Diversas investigaciones han demostrado que los objetivos del área cognoscitiva en general y los psicomotores que atienden capacidades que se expresan por escrito pueden alcanzarse tan eficazmente por medio del material impreso a distancia como a través de los contactos profesor – alumno de las aulas convencionales” (García: 2001. 136)

Otra de las ventajas de utilizar el Correo electrónico como una herramienta para la actividad tutorial lo señala Linda Harasim cuando dice que: “La interacción basada en el texto se concentra en el significado del mensaje por encima de indicios como de raza, el género, la edad, la apariencia física o la indumentaria del remitente y por tanto reduce una parte de las señales discriminatorias presentes en la comunicación cara a cara” (Harasim 2000.p. 54)

En ocasiones los tutorados no se sienten con la confianza de hablar frente al tutor sobre temas que les inquietan, al escribir un mensaje de correo se encuentran en mayor libertad de expresar sus sentimientos y pensamientos.

Hacia la década de los sesenta McLuhan señala que: “Harold Innis fue la primera persona que acertó en ver el proceso de cambio como implícito en las formas de la tecnología de los medios...” estos cambios se reflejaban en las interacciones de las personas.

La Internet brinda estas ventajas y algunas más, pues con el teléfono es necesario que la persona se encuentre para recibir la llamada, a diferencia de la Internet, ya que se puede localizar a alguien y chatear, o en caso de no encontrarse enviarle un correo electrónico el cual contendrá el mensaje que se pretende enviar y estará disponible para la lectura en el momento en el cual el destinatario utilice el servicio de Internet.

Ante el uso de la computadora y considerando que no se tiene frente a sí a la persona a la que se dirige, resulta más sencillo expresarse con libertad, con mayor coherencia y por lo tanto establecer un interrelación de confianza.

Por su parte Cazden, quien realizó una investigación observando el trabajo en línea de un grupo de alumnos comenta que al utilizar el correo electrónico se genera una mayor reflexión por parte de los usuarios, pues este medio les permite tomarse el tiempo necesario para clarificar sus ideas y expresarlas en forma congruente.

Utilizar la tecnología como un recurso para el trabajo educativo, específicamente el correo electrónico para la actividad tutorial ofrece la posibilidad de crear un clima que permite la comunicación y confianza entre los usuarios, brindando la oportunidad de establecer comunicación síncrona

o asíncrona “un alumno que recibe contestación a su consulta (por este medio) no solo tiene oportunidad de superar sus fallas y errores, sino que además esta respuesta le va a animar en su difícil empresa al constatar que el profesor de manera personal se dirige a él atendiendo a sus dificultades”

(García: 2001 140)

En el próximo capítulo se profundiza en el correo electrónico y las posibilidades que ofrece su utilización como un recurso de comunicación en la actividad tutorial.

CAPÍTULO 4

4.1 EL CORREO ELECTRÓNICO UN RECURSO DE APOYO PARA LA ACTIVIDAD TUTORIAL.

El tutor tiene una carga académica y administrativa que le limita en el tiempo que puede brindar a sus tutorados. El encontrarse laborando en un turno en el cual el tutorado no está presente en la Unidad es otro factor que genera poco o nulo contacto entre ambos.

La actividad tutorial debe ejercerse para apoyar el desarrollo de los alumnos dentro de su vida escolar en la institución, esta actividad responde a las necesidades detectadas por ANUIES y pretende desterrar tales problemas (deserción, baja eficiencia Terminal, etc) ofreciendo un apoyo a los alumnos. La figura del tutor representará la persona que a través de la comunicación constante pueda apoyarle en la resolución de sus problemas, que le oriente para subsanar las dificultades que se le presenten.

Por lo tanto el tutor deberá estar disponible en tiempo para atender a las demandas de su tutorado. Situación que de acuerdo a lo comentado anteriormente ha resultado difícil de llevarse a cabo en la LIE 241.

Al utilizar el correo electrónico como medio de comunicación entre tutor y tutorado se abre la oportunidad de que la comunicación no se trunque de que, en el momento en el cual el tutorado requiera contactar a su tutor le sea

posible enviarle un mensaje en el cual le de a conocer sus problemas. Por su parte el tutor tendrá la oportunidad de responder a su tutorado después de haber analizado con detenimiento qué debe responder ante las demandas que le hagan o las situaciones que le plantee su tutorado.

Podrán acortar el tiempo para contactar citas presenciales, pues mediante el correo electrónico llegarán a establecer el lugar y la hora de su próxima reunión presencial.

El Plan Estratégico de Acción Tutorial de la LIE se ha puesto en marcha y se ve enriquecido por la colaboración que hacen tanto tutores como tutorados. En la primera evaluación del mismo que se efectuó el 14 de abril del 2005 se señalaron las debilidades y fortalezas que a la fecha se manifestaban en el desarrollo de las tutorías.

Un punto que inquietó a los participantes fue el tiempo del que disponen para contactar a los tutorados, se señaló la importancia de diseñar una estrategia que resuelva esta problemática.

El establecer el uso de Internet para contactar al tutorado permitirá al tutor hacerlo en los tiempos de que disponga, así mismo, si requiere hacer algún señalamiento urgente a su tutorado podrá enviarle un mensaje electrónico y recibir a su vez la respuesta.

Si el papel del tutor es ofrecer apoyo de una forma holística, el uso de los vínculos le permitirá proporcionar a su tutorado información que se encuentra en la red de los temas que considere que el estudiante requiere abordar para mejorar su rendimiento académico.

No se puede negar que al tratar de implementar el uso del Correo electrónico como una opción para las tutorías en la LIE se tendrán que tomar en consideración todos los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a efecto este trabajo.

Uno de los actores prioritarios dentro de esta investigación lo representa el docente/Tutor, y se debe reflexionar con respecto a que “Muchos maestros de enseñanza tradicional (y personal administrativo escolar) se encuentran algo renuentes ante el uso esta nueva tecnología. Dicha percepción interfiere con el uso apropiado y eficiente de la Internet en el proceso educativo.”(Lopategui, 2005).

El reto consiste precisamente en sensibilizar a los profesores de la necesidad de recurrir al correo electrónico como un apoyo a su labor. La forma para conseguirlo será ofreciéndoles una capacitación continua y permanente con la intención de que conozcan las bondades que este recurso tecnológico ofrece.

4.2 LA ACTIVIDAD TUTORIAL CON EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO.

Las instituciones de educación superior se empeñan por reformular su currícula con el propósito de estar acorde a las demandas educativas del momento. En atención a ello es común observar cómo las escuelas diseñan y ponen en práctica acciones diversas que a la par de resultar formativas le despierten el interés a sus estudiantes.

Los jóvenes de hoy están ligados al uso de la tecnología, la cual representa para ellos no solo un medio de comunicación, sino un recurso atractivo para su educación.

Diversas instituciones de educación superior han puesto en práctica el uso de la tecnología como apoyo para la actividad tutorial, al respecto la Universidad Rioja señala que:

“Entre las muchas ventajas de la tutoría virtual, cabe citar que es posible atender todas las consultas, particularmente en casos de incompatibilidad horaria o asistencia irregular. La tutoría virtual también permite la transferencia de documentos en soporte electrónico, incluidos los de sonido e imagen. Adicionalmente, la tutoría virtual favorece la creación de listas de correo y grupos de noticias, gracias a los cuales la comunicación alumno-profesor es constante, fluida y actualizada.” (Universidad Rioja, 2005)

Este tipo de actividad ya se lleva a cabo en otras universidades tanto de México como del extranjero y la puesta en marcha de este proyecto en la UPN 241 posibilitará al asesor la oportunidad de incursionar en el uso de la tecnología como un medio para desempeñar su labor en una forma más óptima y con ahorro de tiempo.

La época actual denominada la nueva Sociedad del Conocimiento demanda que la educación sufra una evolución acorde a los tiempos que se viven. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito educativo, posibilitará generar personas que se desenvuelvan con los conocimientos pertinentes en dicha sociedad.

Utilizar la tecnología como una herramienta educativa generará mejores rendimientos, no es posible quedarse rezagado ante las necesidades que la sociedad demanda, es necesario que el uso de la tecnología se establezca dentro del campo educativo como una herramienta de uso cotidiano.

Es por ello que, el presente trabajo de investigación consiste en el uso de la tecnología como un recurso de apoyo que permita llevar a efecto las Tutorías en la LIE (Licenciatura en Intervención Educativa), un encuentro donde Tutor y tutorados interactúen y compartan experiencias de aprendizaje o emocionales. El Servicio de tutorías podrá ser usado en dos formas: presencial y virtual (mediante la tecnología que está disponible, como el correo electrónico y los grupos.).

Las **Tutorías Virtuales** serán espacios de intercambio directo entre el Tutor y su tutorado. Permitirán al tutorado plantear las dudas que durante sus estudios surjan, con la confianza de hacerlo sin tener que tener a la vista al Tutor, acudir al uso de la tecnología en el momento en que sienta la necesidad de hacerlo o disponga del tiempo a pesar de no tener una cita y, en caso necesario concertarla a través del grupo. Además podrá enviar mensajes por e-mail a su Tutor y recibir la asesoría y recomendaciones por la misma vía.

Esto implica que *“El educador deja de ser una figura de autoridad y se convierte en un ayudante y una fuente de información para las actividades de aprendizaje del grupo”* (Linda Harasim. 2000).

Para el Tutor el uso de la tecnología le posibilitará recurrir a ella tantas veces como lo considere necesario, mantener la información de cada uno de sus tutorados a la mano para, en caso de requerirla, poder hacerlo con la comodidad que este medio proporciona. Así mismo atenderles en los tiempos en los cuales tenga oportunidad.

“En las culturas anglosajonas, por ejemplo, la tutoría está muy evolucionada y ya llevan bastante tiempo encauzando la enseñanza por dichos rumbos. Todas las últimas tendencias han servido de caldo de cultivo para la enseñanza virtual en la que el entorno hipertextual cumple las funciones de información y de guía hacia ella. Mientras que el tutor es responsable de la formación y de crear las mejores condiciones para el aprendizaje.”(Jimena Fernández. 1999).

La docencia ha sido objeto de estudio en innumerables ocasiones, ha llegado el momento de observarla desde su desempeño con la tecnología para dar respuesta a las necesidades que la sociedad del conocimiento necesita. Se requiere de un estudio exhaustivo que posibilite generar las argumentaciones analíticas que establezcan el uso de la tecnología en las aulas.

El análisis de un objeto de estudio en constante expansión, como lo representa el uso de las tecnologías en el aula, exige el ejercicio del pensamiento crítico, para alejarse de posiciones extremas, con las que simplemente se está a favor o en contra, posturas que sólo ponderan o alarman, sin analizar, evaluar o proponer.

Por lo anterior, el estudio que se pretende sobre la tutoría en entornos virtuales, se fundamenta en el análisis de algunas formas de vinculación, desempeño de roles y de estrategias docentes con sus alumnos. El objetivo

primordial de este trabajo es la puesta en marcha de las tutorías, utilizando el uso del correo electrónico como un recurso para poder llevarlas a cabo.

“El ciberespacio se está convirtiendo en un dimensión alterna donde suceden hechos que, de una manera u otra, están transformando nuestra percepción. Sabemos que ahí, entre otras cosas, es el lugar donde estamos creando la sociedad de la información y tenemos la esperanza, a diferencia de quienes ya la proclaman constituida, de estar construyendo la llamada sociedad del conocimiento. “(Avila, Patricia y Bosco, Martha Dianna. 2001).

Las tutorías virtuales representan una buena opción para utilizar los recursos que las TIC nos ofrecen, estar a la vanguardia del uso de las tutorías virtuales, poder recurrir a ellas ahorrando tiempo y trabajo para los participantes implicará encontrarse dentro de la sociedad del conocimiento.

“De ahí que la tutoría constituya una de las estrategias fundamentales, correspondientes con la nueva visión de la educación superior, en tanto instrumento que puede potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo de México.” (Lic. Angélica Castillo Salazar 2000)

El apoyo al desarrollo integral del estudiante debe brindarse desde su ingreso al centro educativo, establecer un contacto personal con el tutorado permitirá fortalecerle en las áreas que se requiera, así mismo brindarle toda la ayuda necesaria para su desempeño como estudiante y miembro de una sociedad.

“La tutoría, como modalidad de la práctica docente, no supe a la docencia frente a grupo sino que la complementa y la enriquece. La tutoría como instrumento de cambio, podrá reforzar los programas de apoyo integral a los estudiantes en el campo académico, cultural y de desarrollo humano, en la búsqueda del ideal de la atención individualizada del estudiante en su proceso formativo. (UACH.Universitario 2005)

La educación de hoy está preocupada por centrarse en el desarrollo del alumno, pero llegar a ello no es posible sin una buena organización curricular, y dentro de ella se debe establecer el trabajo tutorial como fundamental para apoyar el desempeño del alumno, tanto en su vida escolar como familiar.

Existen en el mundo Universidades que ya tienen dentro de sus planes de estudio este tipo de trabajo y al parecer les ha dado buenos resultados. Un ejemplo de ello lo representa la Universidad Autónoma de México (UNAM) la cual establece que. *“En los últimos años hemos ensayado diversas estrategias que nos han permitido observar y documentar cómo las comunidades virtuales de aprendizaje se desenvuelven en relación directa con lo que sus actores ponen en práctica, fomentado por el intercambio de ideas que permiten poner en juego los conocimientos de los involucrados.”* (UNAM. PAEA en línea. Una propuesta para implementar un modelo de tutela entre alumnos.) Con este programa se ofrece a los tutorados apoyo psicológico, tanto a alumnos de bajo desempeño como a aquellos que tienen un desempeño adecuado.

La Tutoría no es la panacea de los males que aquejan a la educación superior, pero sí representa la posibilidad de apoyar al estudiante en el desarrollo de su vida escolar. Esta investigación ofrece los resultados obtenidos en la puesta en práctica del uso de la tecnología (específicamente el correo electrónico) para llevar a efecto la acción tutorial. Como todo trabajo de investigación se requirió retomar las consideraciones que investigadores

en el campo de lo social han realizado, así como de la utilización de técnicas y herramientas de trabajo.

La tarea de la investigación social no resulta sencilla, requiere del conocimiento de paradigmas y técnicas que sustenten la planeación, el desarrollo y los resultados de la investigación. Con la finalidad de mostrar las características metodológicas del trabajo realizado en el siguiente capítulo se aborda la metodología de la investigación.

CAPÍTULO 5

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 LA INVESTIGACIÓN SOCIAL Y EL ESTUDIO DE CASOS

Profundizar en el análisis de los fenómenos sociales requiere tener una visión más amplia de los alcances de la investigación social. No basta con detectar una problemática, la investigación social va más allá, busca comprender el fenómeno social considerándolo no como un suceso aislado, sino como parte de un contexto.

“La necesidad de influir en los procesos sociales o de modificar diversos aspectos de la problemática que se estudia, ha llevado a varios investigadores comprometidos con las causas populares a desarrollar métodos para involucrar, en forma directa, a las ciencias sociales en la solución de los problemas.” (Rojas S. 2005. 27).

Abordar el estudio de la Tutoría que es netamente humanista, requiere de ubicarla dentro de la investigación social. Considerando que se trabaja con personas, que las situaciones que se reflejan son diversas y especialmente que existe la necesidad de comprender cómo apoyar el trabajo tutorial.

Dentro de la investigación social se utiliza el Estudio de Casos el cual brinda la oportunidad de abarcar la complejidad de un caso particular.

Un estudio de casos de acuerdo a Walker es “el examen de un ejemplo en acción. El estudio de unos hechos e incidentes específicos y la recogida selectiva de información de carácter bibliográfico, de personalidad, de intenciones y valores, permite al que lo realiza, captar y reflejar los elementos de una situación que le dan significado... (Existe en el estudio de casos) una cierta dedicación al conocimiento y descripción de lo idiosincrásico y específico en sí mismo:” (Walker 1983, 47).

Un caso representa el análisis de algo simple o complejo, puede abocar su estudio a un individuo, a una institución, a un estado o un país, la decisión la toma el investigador. No debe olvidarse que “un estudio de caso es un terreno en el que, un investigador o investigadora se relaciona y se encuentra con personas cuyas acciones y relaciones van a ser analizadas.” (Vázquez, 2003, 18)

Analizar los procesos que se llevan a efecto en el trabajo tutorial de la LIE 241 implica poder encontrar coincidencias con el trabajo tutorial de otras instituciones de educación superior. Se intenta comprender, a partir de la experiencia de la Unidad 241, cómo se desarrolla la actividad tutorial con el apoyo del correo electrónico.

Stake clasifica los casos en tres tipos:

- ❖ **Estudio intrínseco:** cuando se necesita aprender sobre un caso en particular, cuando existe un interés específico por este caso.
- ❖ **Estudio instrumental de casos:** el caso es un instrumento para conseguir comprender una situación.

- ❖ **Estudio colectivo de casos:** cuando se seleccionan diferentes casos para analizar.

Deberá de tenerse claro el objetivo o propósito del estudio, considerar la viabilidad de poder llevarlo a cabo y los contextos donde habrá de desarrollarse el estudio, pues en determinados momentos estos pueden limitar el trabajo.

En un estudio de casos lo importante es comprender a profundidad el caso “El cometido real del estudio de casos es la particularización, no la generalización. Se toma un caso particular y se llega a conocerlo bien, y no principalmente para ver en qué se diferencia de los otros, sino para ver qué es, qué hace. Se destaca la unicidad, y esto implica el conocimiento de los otros casos de los que el caso en cuestión se diferencia, pero la finalidad primera es la comprensión del mismo.” (Stake, 1999, 20)

Para llevar a cabo un estudio de caso no puede dejar de contemplarse la postura que el investigador habrá de tomar, la cual deberá estar centrada en su ética profesional. Entendiéndola como la forma en la cual el investigador habrá de actuar en el momento en el que se le presente el dilema sobre qué hacer o decir.

Esta tarea implica el no “satanizar” la actividad tutorial que se lleva a cabo en la LIE 241, sino más bien, de considerar las fortalezas que tiene el trabajo tutorial y atender las debilidades con una visión clara de buscar solucionar los problemas; implica ser consciente de todas las circunstancias que se dan en la actividad tutorial, reconocer las problemáticas y no “maquillarlas”, se trata de atender con ética a los sucesos que el caso manifiesta.

Rosa Vázquez (2003,21) señala algunos criterios éticos fundamentales cuyos elementos básicos son tomados de Kemmis, Simona Robotomm y Angulo, los cuales se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

CRITERIO	EXPLICACIÓN
Negociación	Entre los participantes sobre las líneas de estudio, la relevancia de las informaciones y la publicación de los informes.
Colaboración	Entre los participantes, de tal manera que toda persona tenga el derecho tanto a participar como a no participar en la investigación.
Confidencialidad	Tanto con respecto al anonimato de las informaciones (si así se desea) y especialmente con el alumnado, como con respecto a la no utilización de información o documentación que no haya sido previamente negociada y producto de la colaboración.
Imparcialidad	Sobre puntos de vista divergentes, juicios y percepciones particulares y sobre sesgos y presiones externas.
Equidad	De tal manera que la investigación no pueda ser utilizada como amenaza sobre un particular o un grupo, que colectivos o individuos reciban un trato justo (no desequilibrado ni tendencioso), y que existan cauces de réplica y discusión de los informes.
Compromiso con el conocimiento	Que quiere decir, asumir el compromiso colectivo e individual de indagar, hasta donde sea materialmente posible, las causas, los motivos, las razones que se encuentran generando y propiciando los acontecimientos estudiados.

El investigador deberá considerar en todo momento estos criterios éticos para el desarrollo de su investigación y darlos a conocer al inicio a todos los actores involucrados en el caso.

En cuanto a la **negociación** del caso que nos ocupa, todos los participantes fueron informados con oportunidad del plan de trabajo a realizar, se establecieron necesidades de tiempo, espacio, recursos y dominio del uso del correo electrónico para establecer el compromiso de **colaboración**, de cuál sería el rol de participación de cada persona y cómo contribuiría con la investigación; se hizo hincapié en que el uso de la información recabada sería **confidencial** y utilizada para los fines del presente trabajo.

Durante el transcurso del trabajo se les dio a conocer a los participantes los avances que se iban teniendo con la finalidad de obtener sus puntos de vista. Las investigaciones además de la interpretación deben considerar que “Los modelos cualitativos habituales requieren que las personas más responsables de las interpretaciones estén en el trabajo de campo, haciendo observaciones, emitiendo juicios subjetivos, analizando y resumiendo, a la vez que se den cuenta de su propia conciencia” (Stake 1999, 45).

El investigador es el más interesado en la obtención de datos que le permitan crear un panorama analítico del caso, deberá recurrir en todo momento a los criterios de ética, así como a la observación de los acontecimientos que se suscitan durante el periodo de investigación por lo cual deberá permanecer en constante contacto con los sujetos. “Después de una intensa interacción del investigador con las personas, objeto del estudio o no, después de una aproximación constructivista en la búsqueda del conocimiento, después de considerar la intencionalidad de los participantes y su subjetividad, por descriptivo que sea el informe, en última instancia el investigador termina por dar una visión personal.” (Stake 1999, 46)

Para el desarrollo de una investigación la recogida de datos implica un esfuerzo por conjuntar las técnicas y procedimientos más adecuados que permitan la clarificación, análisis e interpretación, lo que implica dar sentido a los resultados.

Así mismo Stake delimita los roles que el investigador habrá de tener a lo largo del trabajo: de profesor, para aprender y compartir todo lo que los sujetos involucrados requieran; de defensor, con la intención de encontrar los

argumentos que validen sus interpretaciones; de evaluador, al considerar qué información es relevante y cuál no, así como para prestar atención a los méritos y defectos del caso; de biógrafo, pues le corresponde a él llevar a cabo la fotografía del caso; de teórico, ya que habrá de requerir de un amplio conocimiento sobre el caso y de intérprete, quizá el más relevante, pues mediante la interpretación dará a conocer a los lectores el caso y les mostrará sus dimensiones.

La recogida de datos implica la obtención de infinidad de información, la cual no resultará en su totalidad relevante, el investigador habrá de clasificarla y desechar aquella que no sea relevante.

Los medios de los cuales podrá echar mano son diversos, pero ya seleccionada la información tendrá que pasar a la etapa de validación la cual nos lleva a la triangulación. Para “la triangulación de los datos observamos si el fenómeno o caso sigue siendo el mismo en otros momentos, en otros espacios o cuando las personas interactúan de forma diferente.” (Stake 1999, 98)

En el caso de la triangulación de los investigadores se toma la opción de que otras personas observen el fenómeno o la escena, en el caso de que esta opción resulte difícil se recurre a la observación de los datos por parte de otros investigadores.

Para la triangulación de esta investigación en la sesión de cierre, se contó con la colaboración de otra persona que pudo emitir sus observaciones con respecto a los resultados obtenidos.

Otra parte importante lo representaron las tutoradas participantes quienes daban a conocer las acciones que ejercían durante el trabajo tutorial, sus percepciones y sugerencias.

Por su parte el tutor también pudo emitir sus juicios de valor en el transcurso del desarrollo del trabajo.

Estas diversas opiniones brindaron la posibilidad de encontrar las coincidencias o diferencias entre los participantes.

No debe olvidarse que dentro de los criterios éticos se hizo referencia a la imparcialidad, en el momento de hacer apreciaciones es recomendable mostrarlas a los sujetos para que den su propia percepción. El investigador puede o no hacer uso de las recomendaciones que le hagan. La triangulación “consiste en un control cruzado de la información aportada por diferentes agentes” Giné (2003), en este caso los agentes- actores son: autoridades, tutores y tutorados. Se contrastarán los puntos de vista que emitan para identificar puntos de acuerdo o desacuerdo.

En la investigación cualitativa se hace uso de diversos recursos: la entrevista estructurada o dirigida, la observación ordinaria o participante, encuesta y grupos de enfoque. En el siguiente apartado se hará una breve descripción de las utilizadas en el trabajo.

5.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS.

Toda investigación requiere de esfuerzo para ponerla en marcha, así como para utilizar las técnicas e instrumentos adecuados. Una de las técnicas que

se utilizan en el proceso de una investigación son las entrevistas las cuales permiten recoger información directa de los involucrados.”La entrevista estructurada a informantes clave permite, al igual que la observación, obtener información para estructurar un marco teórico y conceptual congruente con la realidad que se estudia.” (Rojas 2005, 216)

Las entrevistas se realizaron como una actividad previa al trabajo de campo con la intención de recabar información que permitiera clarificar el contexto en el cual se trabajaría, así como las diversas situaciones que se generaban con respecto a las tutorías en la LIE.

Dichas entrevistas se hicieron tanto a autoridades educativas como a asesores y alumnos lo cual posibilitó obtener una visión clara del acontecer entorno a las tutorías de la LIE.

A través del proceso de investigación se hizo uso de las entrevistas participativas o dialógicas al tutor y tutorados participantes en la investigación, las cuales tienen como característica que en ellas tanto el entrevistador como el entrevistado tienen participación activa. El entrevistador prepara una guía de entrevista la cual se reformula conforme avanza la entrevista en virtud de que “la persona que va a ser entrevistada debe estar consciente de la importancia de su participación en el trabajo y, además saber que puede ampliar la información, o exponer hechos que a su juicio pueden ser relevantes para que el investigador pueda comprender mejor la situación o fenómeno que estudia.” (Rojas 2005,260)

Dichas entrevistas se organizaron de manera tal que se realizaban una a la semana con cada uno de los involucrados en el trabajo. Cabe indicarse que

hubo ocasiones en las cuales alguno de los participantes no pudo asistir a la reunión planeada y se establecía una nueva fecha para la reunión.

Conforme se desarrollaba el proceso de investigación las entrevistas posibilitaron crear un ambiente de confianza entre el investigador y los participantes, esta situación se manifestaba ante la disposición que se tenía para las reuniones de trabajo.

Otra de las técnicas utilizadas fue la observación ordinaria la cual se emplea para reconocer el campo de acción “En este primer momento sirve además para afinar hipótesis y adoptar estrategias en la aplicación de las demás técnicas que se utilizarán en la investigación definitiva” (Rojas 2005,207) para el inicio de la investigación se utilizó esta técnica lo cual permitió apreciar la necesidad de utilizar otros recursos como la encuesta y las entrevistas.

La observación participante formó parte relevante del proceso de investigación pues posibilita “adentrarse en las tareas cotidianas que los individuos realizar; conocer más de cerca las expectativas de la gente; sus actitudes y conductas ante determinados estímulos; las situaciones que los llevan a actuar de uno u otro modo; la manera de resolver los problemas familiares o de la comunidad.” (Rojas 2005, 208)

Con la intención de mantener organizado el trabajo y atendiendo a lo que Giné (2003) establece como los parámetros de análisis, es decir puntualizar “los aspectos que se van a priorizar en la observación” se llevó a cabo un registro de observación en el cual se precisaban datos importantes como:

- ✓ Fecha y hora de la observación.
- ✓ Participantes.

- ✓ Conversaciones y diálogos de los participantes.
- ✓ Manejo del correo electrónico como medio de comunicación entre los participantes.
- ✓ Opiniones y deducciones del investigador.

El uso de la observación permitió formarse un panorama preciso de los sucesos que se presentaban en el transcurso del trabajo de investigación. El desarrollo del trabajo implicó la observación de las actividades que se llevaban a efecto: las sesiones presenciales entre tutor y tutorados, las ocasiones en las que se utilizó el correo electrónico como medio para comunicarse, qué respuestas se obtuvieron por esta vía, si hubo participación y disposición de los involucrados en el manejo y uso de este medio, las implicaciones que el uso del correo electrónico generó entre el tutor y tutorados, etc.

La encuesta formó parte de las técnicas utilizadas, en el inicio de la investigación se elaboraron y aplicaron tres encuestas, la primera para los asesores de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 241 (ANEXO 2), la segunda encuesta fue para los alumnos de la LIE la cual se aplicó a la totalidad de los alumnos en el ciclo escolar 2004 – 2005 y para el ciclo escolar 2005 – 2006 se aplicó la última.

El uso de la encuesta permitió delimitar los problemas que se generaban en la puesta en marcha de las tutorías en la Unidad 241.

Para la codificación de los resultados se utilizó el software SPSS versión 12 el cual permite el análisis de datos mediante la edición de un archivo en Excell que se comparte con una nueva página de SPSS, se crearon gráficas

que permitían la visualización de la situación que imperaba con respecto a las tutorías.

Para el momento de la culminación del trabajo de investigación se requería de una evaluación del mismo, con esta finalidad se consideró que “El propósito de la evaluación cualitativa es descubrir qué está sucediendo y que significados son atribuidos por los actores a los procesos en un contexto delimitado.” (Loera 2000, 11).

Se recurrió al uso de la técnica de **Grupo de enfoque** la cual es una modalidad utilizada en las investigaciones cualitativas en la cual participan entrevistador y entrevistados con la finalidad de referirse a un tema específico “El foco de atención se estructura a partir del cuestionario, el entrevistador, las características de los entrevistados y el ambiente en el que se desarrolla la entrevista. Todos estos elementos deben limitarse a un tiempo que usualmente no sobrepasa los 90 minutos de duración (el tiempo depende tanto del número de participantes como de preguntas en el cuestionario).” (Loera 2000, 12).

Es importante destacar que el uso de diversas técnicas dentro de una investigación es válido “Un objeto de estudio social se puede abordar desde distintas formas y procedimientos, diferentes perspectivas, etcétera. Y para acercarse a ese pedazo de realidad y preguntarle cosas, también se puede abordar con un sin fin de herramientas. El investigador debe decidir cuál.” (Russi en Galindo, 1998. 78)

“La técnica de grupos de discusión es un dispositivo conversacional, se trata de llevar a un fragmento –un grupo de personas- de la sociedad a conversar

en una situación de laboratorio- espacio cerrado al exterior.” (Russi en Galindo, 1998.85)

Esta técnica posibilita el uso de recursos tecnológicos para su aplicación: video grabadora, audio cintas. En la presente investigación se utilizó la video grabadora como recurso para tener presente las situaciones que se presentaron durante el trabajo.

El grupo de enfoque se centra en la perspectiva dialéctica, en ella se describen las situaciones sociológicas que se suscitan entre los participantes. En el caso que nos ocupa, los participantes fueron cinco lo cual está de acuerdo a lo sugerido por Loera cuando señala que en los grupos de enfoque no deben participar más de 8 o 10 personas, el tiempo de trabajo no rebasó la hora y media.

Con respecto al cuestionario, el cual es parte fundamental, fue elaborado con antelación a la realización del grupo de enfoque, se establecieron tres preguntas de calentamiento, siete críticas y dos de cierre. Las preguntas de calentamiento tienen la finalidad de crear un clima de confianza entre los participantes y centrar el tema a tratar. Las preguntas críticas o centrales forman la parte medular del grupo de enfoque, éstas “Usualmente son de carácter exploratorio, son abiertas, claras, evitan lenguaje técnico (si es que los participantes no son técnicos) y se permite considerar sus diversos significados. En la mayor parte de los casos son de 5 a 7 de las preguntas del cuestionario.” (Loera 2000, 13). Con respecto a las preguntas de cierre permiten al entrevistador confirmar las apreciaciones que se ha forjado

durante el trabajo, así como abordar algunos puntos que no se han tocado durante la sesión.

El cuestionario de la entrevista conlleva el mismo trabajo que las de una entrevista estructurada o una dialógica.

Para el desarrollo del grupo de enfoque se requiere del entrevistador, el cual habrá de ser una persona inmersa en la investigación, se podrá contar con el apoyo de otras personas las cuales podrán tomar notas, grabar en audio cintas o video cintas la sesión de trabajo y hacer observaciones sobre el desarrollo del mismo. El investigador habrá de tomar en cuenta las necesidades logísticas para la sesión del grupo de enfoque:

- ❖ Cita previa a los participantes. Solicitando puntualidad.
- ❖ El espacio en el cual habrá de desarrollarse el trabajo, que sea acorde a las necesidades: asientos cómodos, lejos de distractores como ruido constante, iluminación, ventilación, etc.
- ❖ Medios y recursos materiales: video grabadora, grabadora, hojas, plumas, computadora, cañón, etc.
- ❖ Plantilla para anotaciones: la cual habrá de contener los nombres de los participantes, tiempos de actividad, preguntas, observaciones, etc.

El proceso de investigación conlleva la responsabilidad de “separar la nueva impresión y dar sentido a las partes. No al principio, la mitad y el final, no a esas partes, sino a aquéllas que son importantes para nosotros” (Stake 1998, 67)

Para el análisis del grupo de enfoque se utilizó la categorización de las respuestas emitidas por los participantes “Las estrategias económicas de

análisis de datos se enfocan a la identificación de los patrones recurrentes y de los contrastes entre grupos polarizados.” (Loera 2000, 20)

Las tácticas utilizadas para realizar las inferencias fueron:

1. Identificando patrones recurrentes: la cual consiste en desplegar los datos en matrices y localizar situaciones análogas. Para ello se utilizaron los resultados analizados mediante el software SPSS versión 12, así como también los obtenidos en el Grupo de enfoque.
2. La credibilidad, la cual implica las inferencias de la observación ética del investigador. Durante el desarrollo de la investigación se llevó a cabo una observación constante del proceso.
3. Agrupando: la cual consiste en formar agrupaciones conceptuales, se asocian los conceptos. A través de las respuestas emitidas por los participantes en el Grupo de enfoque se detectaron las concepciones coincidentes entre los participantes.
4. Estableciendo relaciones entre las variables: construyendo una cadena lógica de evidencias. El uso del Mapa Conceptual permitió clarificar los datos obtenidos.

Stake establece que “Los investigadores utilizan dos estrategias para alcanzar los significados de los casos: la interpretación directa de los ejemplos individuales, y la suma de ejemplos hasta que se pueda decir algo sobre ellos como conjunto o clase”. (Stake 1998,69)

Más adelante señala también que en los casos instrumentales algunas características importantes aparecen sólo una vez.

Con respecto a la interpretación y análisis del discurso “Existen dos tipos de expresiones de vida: 1.- los conceptos que son pensamientos estructurados, se expresan en forma de texto y tienen la intención explícita de comunicar. 2.- Las acciones que se proponen comunicar algo, aunque en su constitución existe un contenido espiritual individual y un contexto de ese contenido” (Russi en Galindo, 1998. 96)

Zemelman comenta al respecto que “Es fundamental encontrar una forma de organizar el razonamiento que, capaz de romper con los códigos establecidos, incorpore el excedente de realidad mediante una lógica de inclusiones (...) El propósito es ampliar la visión desde la cual se piensa antes que reemplazar unos conceptos por otros.” (Zemelman 1998. 132)

Para el análisis de la investigación se construyó una guía de análisis que se muestra a continuación:

- a) Percepción del uso de la computadora.
- b) Beneficios que conlleva el contar con un tutor.
- c) Resultados del uso del correo electrónico como apoyo a la tutoría.
- d) Temas abordados a través del correo electrónico.
- e) Implicaciones del uso del correo electrónico como medio de comunicación con el tutor.
- f) Reacciones que genera el uso del correo electrónico en la relación entre tutor y tutorados.
- g) Impacto del uso del correo electrónico en la comunicación con el tutor.

En el siguiente apartado se abordará el proceso del Caso de Andrés, planteándose con mayor precisión los resultados obtenidos.

5.3 EL CASO DE ANDRÉS.

Andrés es un profesor de la UPN 241, cuenta con 30 años de servicio en el ámbito educativo, su formación profesional es de maestro normalista, ingeniero civil y maestría en formación de docentes.

Ha trabajado en la UPN desde hace quince años, durante este tiempo ha visto la transformación que la universidad y sus proyectos han sufrido, los cambios que se han generado tanto en lo material como en lo humano y curricular.

Esta permanencia dentro de la unidad 241 ha permitido que Andrés se forme una clara idea de las necesidades de transformación que se demandan en los programas educativos que ofrece la universidad, conoce de cerca los procesos de trabajo que se han realizado y tiene una percepción de las necesidades prioritarias que deben ser atendidas.

Andrés ha colaborado en la mayor parte de los programas de la unidad: la Licenciatura en educación Plan 79, 85 y 94 en sus planes a distancia y escolarizados y en la Licenciatura en Intervención Educativa. Cada uno de los programas ha tenido características particulares de trabajo, en la LE 79 (que era a distancia) se trabajaba en círculos de estudio, los cuales estaban formados por un máximo de 5 alumnos que se reunían con su asesor periódicamente. El asesor les atendía en grupo y cuando las circunstancias lo permitían les daba asesoría individual, en una de las entrevistas que se tuvieron con Andrés señaló que éste tipo de trabajo *“posibilitaba un acercamiento con el alumno, pues las dudas eran de tipo académico pero se*

trascendía porque el alumno platicaba de otros cursos, su trabajo y situaciones personales”.

Años después con el cambio de programa del 85 las sesiones de trabajo son completamente presenciales, los grupos de alumnos se incrementan pues se llegan a atender de 30 a 40 alumnos, esta circunstancia generó que desapareciera el acompañamiento que el asesor brindaba a los profesores/alumnos, el tiempo era el factor que imposibilitaba tener un acercamiento mayor. Hasta los tres últimos años de esta carrera aparece una nueva figura: el asesor para titulación *“con poca relevancia porque el interés es unilateral, hay acercamiento pero se pierde y lo que se hace es acompañarle para que se titule. El acercamiento se pierde.”* comentó Andrés. Para la renovación de programas del 94 la inscripción de maestros/alumnos disminuye, este programa pretende *“rescatar desde el 1er semestre la vinculación con el alumno a través del Eje metodológico, sí se da el acercamiento pero se pierde por circunstancias políticas y circunstanciales de la institución, no aparece aún el concepto de tutoría institucional”.*

En esos tiempos la UPN enfrenta una baja demanda por parte del alumnado, carrera magisterial viene a generar que los profesores/alumnos pierdan interés por cursar una licenciatura y acudan a cursos de actualización que les benefician directamente con puntaje para el concurso de carrera magisterial. Esta situación da como resultado la formación de la Licenciatura en intervención educativa a la cual en el 2004 ingresa Andrés como asesor del primer semestre. Así mismo se le designan tutorados de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la LIE *“se organizaba un listado y se les*

decía a los maestros: éstos son los alumnos que te tocan. Hubo mucha invitación para participar pero poca respuesta”.

Andrés reconoce que en ese tiempo se encontró en *“el momento cúspide de la simulación”* pues en lo administrativo se señalaba el buen trabajo tutorial y en la realidad no se llevaba a efecto.

En la unidad 241 se dieron cambios con la intención de que el trabajo del tutor fuera puesto en práctica: se les designó oficialmente diferente cantidad de tutorados de acuerdo a su carga académica, se les designaron tutorados con el mismo turno de trabajo, en contraturno; pero conforme avanzaba el tiempo llegó el momento en el cual Andrés tenía designados 10 tutorados y no conocía a ninguno.

La apatía por llevar a efecto el trabajo tutorial era general, tanto en tutores como en tutorados. Una circunstancia que contribuyó a generar el interés de Andrés era que dentro de su formación profesional tuvo la oportunidad de estar en contacto con un tutor de carrera y es a partir del contacto con él que llega a percibir los beneficios que brinda el contar con un tutor para el estudiante, debido a este antecedente Andrés encuentra interesante el proyecto que se le plantea y acepta participar en la presente investigación pues considera que la tutoría *“es básica, importante, esencial y que el uso que se le de marca la diferencia, es necesario operativizarla”.*

Cabe indicar que para Andrés incursionar en el uso de la tecnología resultó novedoso, durante su formación profesional no tuvo la necesidad de utilizar la computadora y desconocía su manejo. Esta situación generó que para iniciar el trabajo se le brindara un periodo de capacitación intensiva que duró

tres meses para continuar con una capacitación constante durante el resto del tiempo del trabajo. En este periodo intensivo se abordaron algunos de los programas de office: Word y PowerPoint. Se continuó con el manejo del Internet, exploración de páginas Web, búsqueda de información, diversos recursos como grupos, correo electrónico, buscadores, etc.

Para culminar con el periodo de capacitación se trabajó el uso del correo electrónico. Para este momento Andrés ya manejaba con mayor competencia la computadora y pudo abrir su cuenta de correo en Yahoo, compañía que ofrece servicio gratuito y en español en la página <http://www.yahoo.com.mx/>.

Contando con el apoyo de las autoridades del plantel: Director de la Unidad 241, Coordinador de la LIE, Coordinador de Tutorías y Andrés, en el mes de enero del 2006 se establece contacto con los tutorados de Andrés, a los cuales se les invita a participar en el proyecto: “El correo electrónico, un recurso de apoyo para las tutorías en la LIE 241”.

Se les comenta que en los resultados del estudio realizado para esta investigación (que abarcó el ciclo escolar anterior 2004-2005 y en el que en esos momentos se encontraban 2005-2006), se detectó que más del 60 % de los alumnos no habían tenido contacto con sus tutores (ANEXO I) situación a la que ellos no eran ajenos. Estos mismos resultados evidenciaron que la mayor incidencia para que se suscite esta situación es el desconocimiento de quién es su tutor 25.3 % y en segundo término se encuentra el tiempo del que disponen para ponerse en contacto 17.7%. En cuanto a conocer quién es su tutor la coordinación de tutorías desarrolló una serie de acciones en el cual se brindó a los alumnos la información de quién era el tutor que debería

atenderles, se les indicaron los horarios y lugar donde podían establecer contacto con ellos.

Con la intención de brindar una solución al segundo problema se les propone el uso del correo electrónico como una herramienta que permita tanto al tutor como al tutorado establecer contacto con más facilidad y comodidad, ahorrando tiempo tanto para requerir atención como para ser atendido.

Se les explicó a los tutorados que la participación sería voluntaria, que contarían con el apoyo de la coordinación de tutorías, de la investigadora y del tutor para las dudas que surgieran durante el proceso. Así mismo se presentaron las acciones a realizar dándoles a conocer las actividades de trabajo y estableciendo los compromisos siguientes:

- Acudirían a su primera reunión presencial con su tutor (Andrés).
- Los tutorados que no contaran con una cuenta de correo electrónico la abrirían en un término no mayor de una semana.
- Entregarían al tutor (Andrés) sus cuentas de correo electrónico quien a su vez les enviaría un primer mensaje de correo electrónico.
- A partir de recibir el primer mensaje se comunicarían por esta vía por lo menos una vez a la semana. En caso de requerir mayor comunicación estaba abierta la posibilidad. Se destacó la importancia de asistir a reuniones presenciales.
- Se les entrevistaría una vez a la semana para conocer cuáles problemas se habían presentado, qué experiencias tenían de la actividad realizada, qué sugerencias brindaban al trabajo, cómo se sentían con el uso del correo electrónico como medio de comunicación

con su tutor, etc. Se establecieron los martes a las 15:00 hrs. como día y hora de reunión.

- Se mantendría la confidencialidad de los temas que trataran con su tutor.
- En todo momento contarían con la colaboración del Tutor y del investigador para resolver las dudas a problemas técnicos que se llegaran a presentar.
- Se participaría en un Grupo de enfoque el día 31 de mayo del 2006 como cierre al trabajo en el cual asistirían los tutorados.

De los tutorados que Andrés tenía bajo su cargo aceptaron participar cinco: América, Erany, Yahaira, Rocío y Minerva, el resto no mostró interés. Es importante destacar que en el periodo que se llevó a efecto el trabajo de investigación los jóvenes que se negaron a participar jamás buscaron a Andrés para recibir tutoría ni atendieron a los llamados que él les hacía.

Se iniciaron los trabajos a partir del día 24 de enero, fecha en la cual las tutoradas acudieron a su cita presencial con Andrés. En esta reunión se les atendió de manera personal, cada una de ellas llenó los formatos que la coordinación de tutorías solicitaba.

Era evidente que cada una de las tutoradas llegaban con timidez al cubículo de Andrés. No se atrevían a mirarle a los ojos, llenaron sus formatos como lo hacen en un examen escrito: dedicando toda su atención a las hojas y no se detenían a menos que tuvieran alguna duda sobre las preguntas.

Andrés trataba de crear un ambiente de confianza al sonreírles y tratarles con respeto ofreciéndoles una silla para sentarse, preguntándoles si tenían

dudas o si necesitaban algo para el trabajo; al terminar esta actividad conversaron con Andrés respondiendo a las preguntas generales que éste les hacía: ¿Cómo te sientes en la escuela?, ¿Quiénes son tus maestros?, ¿Cómo te va en las clases?, ¿Dónde vives?, ¿Con quién vives?, etc.

Terminaron esta reunión estableciendo cita para la próxima sesión (también presencial) quedando pendiente entregar sus cuentas de correo electrónico: Rocío y Erany.

Al preguntarles sobre cómo se sintieron algunas de sus respuestas fueron:

Erany: *“No se, en principio me da pena, no estoy acostumbrada a que un maestro me pregunte directamente, a estar trabajando así...”*

América: *“El maestro es muy formal, me causa respeto. Estoy emocionada porque aunque aún no se qué va a pasar ni para qué me va a servir me gusta participar.”*

Minerva: *“Yo estuve a gusto, creo que todo va a salir bien...”*

Rocío: *“Tengo temor porque yo casi no uso la compu, solo cuando nos encargan trabajos y eso para buscar información. Entonces en eso del correo necesito ayuda. Me equivoqué al tratar de abrir una cuenta y por eso no la traje pero para la próxima ya...”*

Yahaira: *“Estoy muy contenta, espero que el tutor me ayude. Ya le di mi correo y él me dio el suyo, le voy a mandar hoy mismo uno.”*

Andrés: *“Como asesores se tiene mucha culpa de que los muchachos no se acerquen, hay que dar más apertura. Desarrollar el ánimo de continuar, de seguir... creo que esto abrió el interés por aprender, por seguir, por atender a las dudas de ellas”.*

Las expectativas de los participantes fueron buenas, se manifestaba interés por realizar las actividades y por rescatar un beneficio en la actividad.

Durante esa semana las tutoradas le hicieron llegar sus correos electrónicos a Andrés, no esperaron hasta la siguiente reunión lo cual denotaba su interés por el trabajo. Por su parte Andrés les envió un mensaje a cada una en el cual les manifestaba su *“deseo por ayudarles y el placer de entrar en contacto con ellas utilizando este medio (el correo electrónico) tan novedoso.”*

Durante los primeros intercambios de correo se tuvieron algunas dificultades técnicas: el servicio de Internet de la UPN 241 se interrumpió por una breve temporada, algunas de las tutoradas no estaban familiarizadas con el uso del correo, olvidaron sus NIP por lo cual no podían ingresar a su cuenta de correo, etc.

Se tuvo que apoyar a Minerva y Rocío en el uso del correo, lo cual se hizo trabajando algunas sesiones en las cuales se les dio una explicación del manejo del correo electrónico: cómo enviar o recibir mensajes.

Conforme transcurrían las semanas Andrés requirió de menor apoyo, el intercambio de correo se hizo más constante entre él y sus tutoradas no limitándose a lo establecido en un inicio (un correo semanal) sino que lo hacían de acuerdo a sus intereses personales. Había tutoradas que lo utilizaban más que otras, algunas no se limitaron al correo, sino que también le enviaron a Andrés tarjetas postales electrónicas.

Esta situación permitía observar cómo los lazos de empatía se estrechaban entre los participantes.

Para finales del mes de febrero al preguntarles a las tutoradas cómo se sentían con el desarrollo del trabajo comentaron lo siguiente:

Rocío: *“Tengo una comunicación constante con el maestro, le pregunto mis dudas de la clase, o de alguna materia en la cual me pidieron algo y no se dónde encontrarlo, además le aviso cuando no puedo ir a las presenciales por el trabajo.”*

Yahaira: *“Voy mejorando, despacio porque me tardo mucho en enviarlos pero voy mejor, me gusta porque el maestro sí me contesta y así me siento segura de que lo que escribo lo va a leer y luego cuando llego con él ya sabe de qué quiero hablar.”*

Minerva: *“Soy muy constante no he fallado ningún día. Al principio tenía miedo de que el maestro no me contestara, pero cuando vi que si lo hace y que sabe que soy yo y me responde y saca de dudas, me da gusto y ganas de seguir...”*

America: *“Ahora se para que se necesita el tutor: te apoya, te escucha, te ayuda y te da recomendación qué hacer cuando tú no sabes. Mi tutor y yo nos comunicamos muy bien, él contesta a mis mensajes y me soluciona las dudas, yo le escribo y le cuento no nada más de la escuela, sino de mis problemas y es padre saber que cuento con él”.*

Erany: *“Ya no tengo dificultades para enviar los correos, es sencillo, ¡puedo hacerlo en el momento que quiera! Y lo mejor es que el profe (tutor) me responde de inmediato. Yo trabajo y no puedo venir mucho a las presenciales, pero con el correo me ayudo y así le cuento a él lo que me pasa, mis dudas o los problemas que tengo en la escuela y en mi casa”.*

Por su parte Andrés reconoció que para esos momentos el uso del correo electrónico ya resultaba sencillo, que no requería de mucho tiempo para trabajar en él y así atender a las demandas de sus tutoradas. Las citas presenciales las seguía teniendo con regularidad, pero era evidente que para sus tutoradas el uso del correo les permitía mayor comodidad pues le enviaban constantemente mensajes en los cuales le cuestionaban sobre algunos aspectos administrativos, temas para trabajar en sus clases e incluso problemas personales.

Participar en esta actividad le *“abrió el interés por aprender, por leer para atender a las dudas de las tutoradas. Esta situación nos permitió aprender a ambos (tutor y tutoradas) la responsabilidad como tutor es muy grande, pero siempre se debe de tratar de llevar las cosas lo mejor posible. Este trabajo me ayudó a crecer profesionalmente”*.

Para estos momentos de la investigación se denotaba un avance en el uso de la computadora como recurso para el trabajo tutorial, el interés por mantener contacto estaba presente en los participantes y no se limitaban a utilizar este medio de acuerdo a lo programado (una vez a la semana), el uso era de hasta tres correos en una semana.

Las tutoradas utilizaban el correo electrónico como medio para atender sus dudas e incluso problemas personales, por su parte el tutor respondía a sus correos e intentaba clarificar las dudas o brindarles consejos. Se evidenciaba en las tutoradas una mayor confianza de que sus correos serían atendidos.

Andrés contestaba a todos los correos y esta situación estimulaba a las tutoradas a seguir enviando más mensajes.

Hacia fines del mes de marzo el uso del correo electrónico era constante, tanto Andrés como sus tutoradas utilizaban este medio cotidianamente, sus comentarios al respecto fueron:

Rocío: *“Definitivamente ya no tengo ningún problema para usar el correo, puedo mandar mensajes y recibirlos sin dificultad. De mi tutor ya es más que eso, es un amigo, conoce muchas cosas de mí, me ayuda, siempre me está dando ánimos y no me juzga. Le cuento muchas cosas que no le cuento a otros porque él es muy comprensivo. Además se que cuento con él para aprender.”*

Erany: *“La verdad no esperaba que fuera tan padre, les cuento a mis compañeros del salón y quieren participar, lástima que mi tutor no sea el de ellos. Veo que cuando cambiamos mensajes me siento tranquila, tú sabes, a veces tengo que presentar una clase y no se cómo y no me toca ir con mi tutor, entonces corro al correo y le pregunto y después él me dice que vaya a verlo tal día y hora y así le hacemos... como vez me va muy bien. Ya estoy trabajando de nuevo y no puedo venir casi nunca a las presenciales, pero como nos escribimos eso se compensa. Me ayuda mucho el tener tutor, veo como mis compañeros no pueden ni saben cómo resolver algunas cosas, de la administración, de sus prácticas, tienen muchas dudas, a mi el tutor me ha explicado todo eso.”*

América: *“Ya no tengo dudas, me ha gustado mucho trabajar con mi tutor, el otro día nos ayudó a preparar una clase, con el material y todo. De los correos es muy atento siempre me contesta, yo pensaba que se le iba a olvidar pero no, siempre me manda mensaje. Le tengo confianza, nunca me*

critica ni siquiera un día en el que le conté algo muy íntimo, cuando me respondió el correo me dijo que fuera a verlo y entonces me aconsejó sin criticarme, eso fue muy padre.”

Yahaira: “Me gusta usar el correo, me siento con más libertad para contar cosas, personales... también porque nadie te mira a los ojos, ni te critica y así puedo ser libre para decir lo que pienso y siento. El correo me ahorra tiempo, pues a veces no puedo ir a la presencial por las tareas o porque en mi casa me ocuparon, entonces le mando un correo al tutor y solucionado.”

Minerva: “Me siento muy cómoda utilizando el correo, ahorro tiempo, escribo lo que quiero, le pienso un poco y ya le digo mis cosas, cuando llego a verlo él (tutor) ya sabe qué le quiero contar y entonces ahorramos tiempo los dos”.

Por su parte Andrés señaló que el utilizar el correo electrónico: “ahorra tiempo, contesto los mensajes cuando dispongo del tiempo. Acudo al aula de medios y trabajo. Trato de responder a todos los mensajes que me envían pues se que están esperando mi respuesta. El compromiso es grande. Con los demás tutorados no hubo acercamiento, no tienen interés por acercarse. Por el contrario con estas tutoradas beneficia el uso del correo. Les brindo consejos a través del medio. Me cuentan situaciones personales que cara a cara no se atreverían a decirme.”

El trabajo marchaba satisfactoriamente, las tutoradas demostraban confianza por establecer comunicación y recibían atención por parte del tutor. Andrés estaba familiarizado por completo con el uso del correo electrónico y mantenía un constante contacto con sus tutoradas. Una de las satisfacciones

que le brindaba utilizar este recurso era el ahorrar tiempo para atender a las dudas de las tutoradas.

El 31 de mayo se llevó a efecto el Grupo de enfoque en el cual participaron las tutoradas, el moderador (investigador), una persona que tomó notas y otra responsable de filmar la sesión de trabajo. Las preguntas fueron diseñadas con antelación tomando en consideración los requisitos que Loera y Galindo señalan. La actividad se efectuó previa cita con las participantes en el “Aula inteligente” de la unidad 241. Los recursos tecnológicos utilizados fueron: cañón, computadora, diapositivas en PowerPoint y videograbadora.

Al iniciar los trabajos se solicitó a las participantes que llenaran un formulario con sus datos personales. A continuación se explicó la dinámica de trabajo y se inició con el cuestionario.

La actividad se desarrolló de acuerdo a lo planeado, la participación de las tutoradas fue en un clima de confianza en razón al trato anterior que tenían con el investigador.

A partir de las respuestas generadas en el grupo de enfoque y las entrevistas realizadas a lo largo del proceso de investigación llegó el momento de “Enfrentarnos con organizar visiones de la realidad como umbrales que conjuguen conocimiento con asombro, partiendo de una conciencia que se acompañe, además de lucidez, con la voluntad para irrumpir en contra de las inercias que nos sofocan.” (Zemelman, 2002. 130)

A partir de los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, las tutoradas señalan sus percepciones, a continuación se presentan los resultados que se obtuvieron:

- En cuanto al uso de la computadora las tutoradas consideran que es un elemento **importante** pues brinda **ayuda** en el trabajo tutorial y sobre todo posibilita la **comunicación**. Su uso es un **recurso indispensable** como **complemento**.

Por su parte Andrés considera el uso de la computadora como **importante** para los tiempos que se viven actualmente en el cual la tecnología está presente en el ámbito educativo. Como tutor esta herramienta le brinda **ayuda** para desempeñar su labor y **posibilita la comunicación** entre personas que no coinciden en un mismo espacio o tiempo.

Durante el proceso de la investigación se percibió que para los participantes el uso de la computadora en su trabajo tutorial les brindó ayuda para establecer comunicación. Conforme los participantes se involucraban en el trabajo se establecía una mayor comunicación entre tutor y tutoradas.

Como se aprecia en la siguiente tabla existen categorías en las cuales los participantes coinciden y que permiten observar los resultados del trabajo realizado:

TUTORADA	USO DE LA COMPUTADORA				
	IMPORTANTE	RECURSO INDISPENSABLE	COMPLEMENTO	AYUDA	POSIBILITA COMUNICACIÓN
YAHAIRA	X			X	X
ERANY	X	X	X		
ROCÍO	X				
MINERVA	X	X		X	X
AMERICA	X		X	X	X
ANDRÉS	X			X	X

- Respecto a los beneficios que les genera contar con un tutor las participantes señalaron que el tutor representa un **apoyo** en su desarrollo como estudiantes y personas, **ayuda** para resolver problemas tanto de índole personal como académicos, el hacerlo a través del correo electrónico les generó más **confianza** para abordar sus problemas.

Andrés considera al tutor como la persona que apoyará a los alumnos durante su estancia escolar, su participación es **importante** pues mediante el **apoyo** que le brinde al tutorado éste sentirá que cuenta con una persona que le brinda **confianza** por lo cual acudirá a él en caso de tener problemas. El tutor beneficia a los tutorados mediante el desarrollo de la relación que se suscite entre ambas partes.

Para los participantes en la investigación se clarifica la necesidad de contar con una persona que brinde ayuda en todos los aspectos que el tutorado requiera, mediante la confianza que surja entre ambas partes se optimizará

dicha ayuda y el beneficio podrá generar los resultados que el programa tutorial pretende obtener. Para apreciar los puntos de vista e interés de los participantes se presenta la siguiente tabla:

BENEFICIOS DE CONTAR CON UN TUTOR				
PARTICIPANTE	IMPORTANTE	APOYO	CONFIANZA	AYUDA
YAHAIRA		X	X	X
ERANY	X	X		X
ROCÍO		X		X
MINERVA		X	X	X
AMÉRICA	X	X	X	X
ANDRÉS	X	X	X	X

- Al referirse al uso del correo electrónico como un recurso de apoyo para las tutorías los comentarios que vertieron las tutoradas fueron: que tuvieron más **comodidad** para contactar al tutor en tiempo y espacio, la **confianza para expresarse** libremente y contarle asuntos personales que no habrían abordado en forma presencial, **ahorro de tiempo** ya que no tenían que esperar a ser atendidas por el tutor, pues mediante el correo electrónico le comentaban su asunto y recibían respuesta rápidamente, **facilidad de hacerlo en cualquier momento** algunas de ellas trabajaban y sus horarios les imposibilitaban acudir a las tutorías al utilizar el correo podían contar con que el tutor atendería a sus dudas y les brindaría consejo.

Por su parte Andrés señaló que al utilizar el correo electrónico como un recurso de apoyo para el trabajo tutorial descubrió que podía **ahorrar tiempo**

en atender a las demandas de sus tutoradas, las respuestas que les brindaba a través de este medio eran meditadas con calma pues podía darles respuesta en el momento en el cual le fuera más **cómodo** de enviar el correo.

PARTICIPANTES	LA TUTORÍA Y EL CORREO ELECTRÓNICO			
	COMODIDAD	AHORRO DE TIEMPO	FACILIDAD DE HACERLO EN CUALQUIER MOMENTO	CONFIANZA PARA EXPRESARSE
YAHAIRA	X			X
ERANY	X			X
ROCÍO	X	X	X	X
MINERVA	X	X		X
AMERICA	X		X	X
ANDRÉS	X	X	X	

Las pretensiones de la presente investigación se vieron cumplidas, el tutor reconoce que el uso del correo electrónico le permite atender al trabajo tutorial con comodidad de tiempo pues puede comunicarse en cualquier momento además de que el uso de este medio de comunicación genera confianza entre tutor y tutorados.

- Es importante señalar que los temas abordados con el tutor si bien eran **académicos**, la mayor parte fueron **personales**.
- Las participantes en la investigación manifestaron que la dificultad más grande a la que se enfrentaron fue en un principio **la inseguridad**

de la respuesta, tenían enviar su correo y no recibir respuesta, pero conforme avanzaron en la actividad se vio que el tutor siempre les respondía.

Considerando que Andrés carecía de práctica en el uso de la computadora resulta importante conocer a qué dificultades se tuvo que enfrentar. Él considera que el problema más grave fue la **novedad** de utilizar la computadora como un recurso para la actividad tutorial, si bien en un principio tuvo limitaciones por carecer de conocimientos, esto no impidió que efectuara el trabajo.

Para las tutoradas el obtener respuesta a sus correos generaba incertidumbre, conforme se avanzó en la actividad creció la confianza y la certeza de que serían atendidas con oportunidad.

Observar cómo un asesor con las características de Andrés (nulo uso de la computadora) logra involucrarse en un trabajo como el planteado en esta investigación nos permite señalar que las posibilidades de éxito en el uso del correo electrónico como un recurso para la actividad tutorial son muchas.

Es preciso hacer notar que los resultados del trabajo de investigación cubrieron las expectativas planteadas. Tanto el tutor como las tutoradas y el investigador coinciden al indicar los beneficios que obtuvieron durante la investigación. La siguiente tabla muestra las coincidencias que los participantes indican:

PARTICIPANTES	DIFICULTADES EN EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN		
	NOVEDAD	INSEGURIDAD DE RESPUESTA	NINGUNA
YAHAIRA			X
ERANY		X	
ROCÍO		X	
MINERVA			X
AMERICA	X	X	
ANDRÉS	X		

- Las implicaciones que tuvo el utilizar el correo electrónico como apoyo para las tutorías para las tutoradas fueron principalmente de **confianza** para escribir sobre temas personales con la libertad de no ser juzgadas y que además recibirían una respuesta alentadora, **comunicación** que se daba con libertad, sin restricciones, podían abordar asuntos muy personales y sabían que contarían con una respuesta favorable o comprensiva, todo ello les brindó **seguridad en sí mismas** aclararon dudas que no se atrevían a plantear en forma presencial, fueron atendidas y recibieron consejo, se sintieron apoyadas.

Andrés confirma lo señalado por las tutoradas, en el transcurso del proceso se evidenciaba que las tutoradas demostraban mayor **confianza** para **comunicar** tanto sus dudas como para pedir consejo en situaciones de conflicto a las que se enfrentaban.

Todas las tutoradas le enviaron en algún momento correos electrónicos en los cuales le solicitaban apoyo.

Al dar inicio a la investigación se pretendía que tanto entre tutor como tutoradas se generara habilidad en el manejo del correo electrónico para establecer comunicación, se evidencia que el uso de este medio posibilita tanto al tutor como a las tutoradas la confianza de comunicarse sus problemas y brindar consejo.

IMPLICACIONES DEL USO DEL CORREO COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN CON EL TUTOR			
PARTICIPANTES	SEGURIDAD EN SÍ MISMAS	CONFIANZA	COMUNICACIÓN
YAHAIRA	X	X	X
ERANY	X	X	X
ROCIO		X	X
MINERVA	X	X	X
AMERICA	X	X	X
ANDRÉS	X	X	X

- El uso del correo electrónico les generó **facilidad de comunicación** podían escribir de cualquier tema, las **ideas** surgían con facilidad al escribir, centraba más los puntos que querían tratar, era sencillo sentarse a escribir y explicar o solicitar explicación sobre algo todo gracias a la **confianza** que el medio les brindaba.
- Al utilizar el correo electrónico como medio para establecer comunicación con su tutor tenían la **confianza** de poder escribir lo que

quisieran sin ser juzgadas, la **seguridad** de que lo que escribieran o preguntaban era correcto.

- Las tutoradas concluyen que el uso del correo electrónico como herramienta para la actividad tutorial genera **comunicación** entre tutor y tutorado, conforme se utiliza este recurso hay más apertura, libertad y **confianza** de hablar sobre lo académico y lo personal. Se sienten **seguras** de contar con una persona que se preocupa por ellas y les brinda ayuda en cualquier momento, hay **interés** por continuar comunicándose con el tutor, por recibir la respuesta y saber que recibirán **ayuda** en lo que necesiten.

Por su parte Andrés concluye que la experiencia de trabajar la tutoría con el apoyo del correo electrónico fue gratificante, el medio generó un clima de **confianza** entre él y sus tutoradas, situación que de acuerdo a su experiencia no se habría dado si las sesiones hubiesen sido únicamente presenciales, el uso del correo permitió que las tutoradas se sintieran **seguras** de tratar temas personales con él que no lo hubiesen hecho de manera presencial. La **comunicación** fue abierta, sin limitaciones, constante y despertó el **interés** por continuar estrechando los lazos. El **ahorro del tiempo** para desarrollar su labor como tutor fue evidente pues las tutoradas le enviaban por correo sus dudas y cuando tenían la cita presencial él ya había investigado y les daba una respuesta. Todo lo que aprendió le permitió **crecer profesionalmente** pues se veía en la necesidad de prepararse para atender a las dudas de ellas. El **aprendizaje** fue mutuo.

El uso de la tecnología, específicamente del correo electrónico como apoyo al trabajo tutorial ha posibilitado en los participantes adquirir mayor competencia en el uso de este recurso. Mediante el uso del correo electrónico pudieron establecer comunicación sin la dificultad de los horarios, tanto las tutoradas como el tutor señalan que conforme transcurría el trabajo la comunicación se brindaba con mayor confianza y seguridad, situación que permitió mayor interacción entre el tutor y tutoradas.

La novedad del recurso, la facilidad y constante uso despertó el interés por continuar utilizando el correo electrónico como una herramienta que fortaleció el trabajo tutorial.

Los participantes en la investigación hablaron sobre la satisfacción que esta actividad les dejó, considerando que es necesario el uso de la tecnología en el ámbito educativo y especialmente como un recurso que apoye el trabajo de los tutores.

CONCLUSIONES

La educación superior en nuestro país debe atender a las necesidades que demanda tanto la sociedad como la época en la cual vivimos. Reconocer las problemáticas que aquejan a este nivel educativo y la necesidad de brindar una solución que posibilite desterrar o minimizarlas es tarea de todos los actores educativos.

Las tutorías representan una posibilidad de ayuda en los problemas más agravantes de este nivel: la baja eficiencia Terminal, la deserción escolar y el alto índice de reprobación. Mediante la actividad tutorial se construye una relación entre alumno y tutor que le permite al tutorado obtener elementos que apoyen su desarrollo como estudiante, tanto en el nivel académico como en su formación personal y profesional.

Los profesores universitarios deben tomar conciencia de la relevancia que su función como tutor tiene para la formación de los estudiantes. En la medida en la cual los tutorados lleguen a establecer relaciones de confianza y comunicación con el tutor podrán enfrentar las dificultades comunes que se les presenten.

Las instituciones de educación superior deben acometer esfuerzos encaminados a hacer funcionar los programas de tutoría, habrá que buscar la participación estrecha de profesores y autoridades en los Planes Institucionales de Tutoría.

Es necesario destacar la necesidad de diseñar estrategias de acción para poner en marcha los programas tutoriales en las instituciones de educación

superior, mediante dichos programas se establecerán las acciones que permitan ejercer la función de tutor con comodidad de tiempo y espacio.

El acompañamiento en la formación de los alumnos debe brindarse en todo momento, los tutores son los responsables de atender a esta necesidad y para ello deben contar con los recursos teóricos y materiales indispensables para su labor. Considerar el uso del correo electrónico como una herramienta que apoye el trabajo tutorial está contemplado dentro de los programas de acción tutorial de la LIE, recurrir al uso de las tecnologías de la información y la comunicación implicará optimizar la acción tutorial, ahorrar tiempo, pero fundamentalmente la comunicación entre tutor y tutorado se fortalecerá.

Conforme a los resultados obtenidos en la presente investigación se aprecia que los tutores reconocen la necesidad de ejercer su labor, que se enfrentan a diversas situaciones administrativas y de tiempo que no les posibilitan atender a esta labor. Es por ello que el uso del correo electrónico como herramienta para llevar a efecto la función tutorial le permite al tutor establecer comunicación entre él y su tutorado en forma rápida, asíncrona y con eficiencia. El tutor tuvo a su disposición el tiempo necesario para reflexionar sobre las respuestas a las dudas o problemas que le planteaban sus tutorados, situación que mejoró la calidad de atención que le daban a sus tutorados.

La UPN se ha destacado por establecer mecanismos de acción que le permitan encontrarse a la vanguardia de los cambios tecnológicos y educativos del país. Esta circunstancia ha generado que las diferentes unidades del país cuenten con los medios y recursos tecnológicos necesarios

para poner en marcha una acción tutorial que utilice como herramienta el correo electrónico. La unidad 241 cuenta con un aula de medios con acceso a Internet, de la cual tanto tutores como tutorados pueden hacer uso en el momento que lo requieran. Los tutores por su parte cuentan con instalación de Internet en sus cubículos.

No se descarta la necesidad de capacitar a algunos miembros del personal de la UPN en el manejo de la computadora, pero es necesario reconocer que los catedráticos universitarios buscan constantemente la capacitación y actualización lo que genera que muchos de ellos ya utilicen las TIC de manera cotidiana.

Es destacable también el que varios de los tutores solicitan a sus alumnos trabajos por medio del correo electrónico.

Por su parte las autoridades educativas están interesadas en ofrecer al estudiantado los recursos que les permitan culminar sus estudios, en la búsqueda de la eficiencia Terminal se implementan diversas estrategias y se fortalecen los programas como el de tutorías. Hoy en día se brinda capacitación en este sentido a los profesores, para que cuenten con los conocimientos necesarios para desempeñarse como tutores.

Deberán implementarse cursos de capacitación sobre tutoría para los catedráticos de la UPN a la par de sensibilizarles sobre el beneficio que la actividad aporta al desarrollo de los alumnos de la institución.

Respecto a los tutorados se observa que son jóvenes cuya vida cotidiana les enfrenta al uso de la tecnología, esta circunstancia implica que hacen uso de la computadora para diversas actividades. Se comprende que utilizar el

correo electrónico como vía de comunicación con su tutor es una opción que les brinda la certeza de contar con su apoyo en el momento que lo necesitan, así como ahorrar tiempo en la búsqueda del contacto con el tutor, pues establecen citas. Escribir correos electrónicos les permite a los jóvenes establecer un vínculo de empatía con sus tutores, pueden expresarse libremente y con la confianza de que obtendrán un consejo y la ayuda que necesitan.

El intercambio de mensajes permitió una mayor comunicación y confianza, (algunos tutorados señalaron que el escribir les permitía comentar cosas que no se atreverían a decir de frente).

En el transcurso de la investigación se observó una mayor afluencia de citas presenciales, los tutorados se sintieron con mayor necesidad de mantener contacto con su tutor, lo cual resulta relevante para destacar que el uso de la tecnología en educación no elimina la presencia del profesor..

La empatía creció, gracias al interés de los participantes en mantener el contacto entre ellos. El respeto del tutor por atenderles se vio recompensado ante la disposición de las tutoradas por continuar en comunicación con él.

Al finalizar la investigación, tanto tutor como tutoradas refirieron la satisfacción de haber formado parte del grupo y se comprometieron a continuar en contacto continuo.

Para terminar se debe destacar que las tutorías con el apoyo del correo electrónico son viables. El tutor y sus tutorados encuentran este medio útil para establecer comunicación, pero el correo electrónico es una herramienta,

lo que implica que las tutorías presenciales son necesarias y no pueden ser sustituidas por ninguna herramienta tecnológica.

Si bien en el mundo actual las TIC están presentes, deben formar parte de la educación en cualquier nivel, no destierran a las figuras del tutor o el maestro, se deben considerar como un apoyo que fortalezca el trabajo educativo, no la panacea que desterrará todos los males que aquejan en este ámbito.

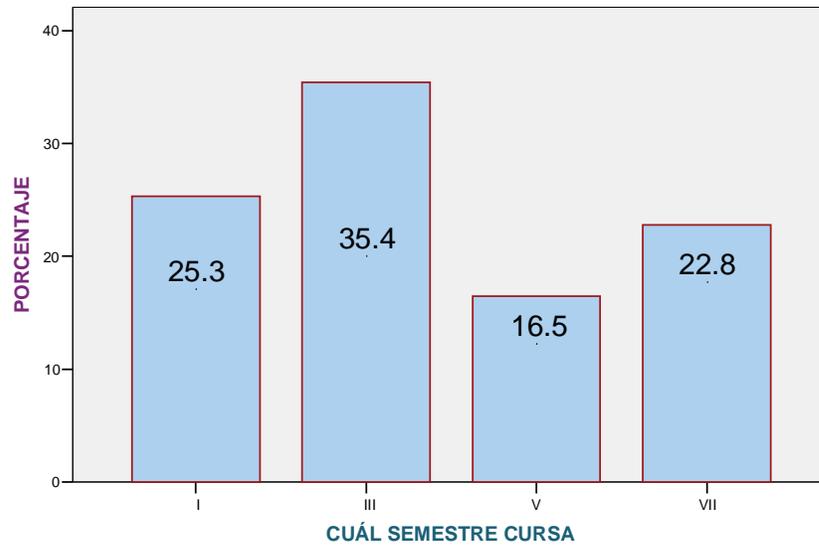
El tema de tutorías está vigente, las instituciones de educación superior reconocen las bondades que implica contar con los programas tutoriales, incluso en la educación secundaria se están estableciendo con carácter obligatorio estos programas dentro del trabajo escolar, es indispensable encontrar mecanismos y herramientas que permitan el desarrollo y proyección de las tutorías, el correo electrónico es una de las respuestas a esta demanda.

Pero es mediante el trabajo entre autoridades, tutores y tutorados que la acción tutorial podrá ponerse en marcha y atender a las necesidades de la población estudiantil, apoyando su desarrollo académico y personal.

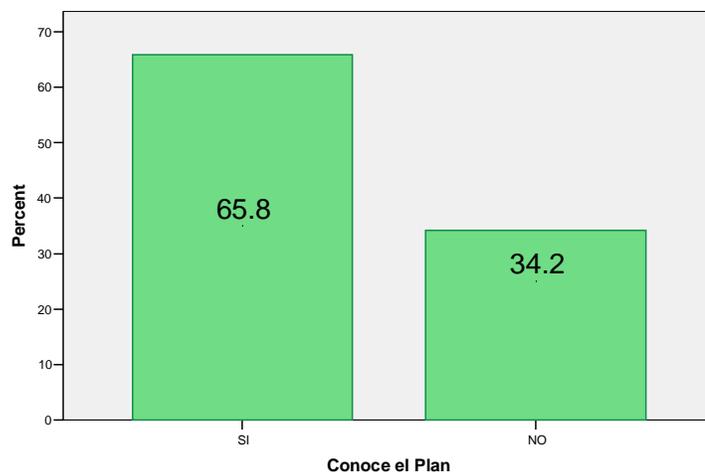
Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán mostrar a los tutores la posibilidad de utilizar la tecnología como una herramienta que fortalecerá y facilitará su labor tutorial con los beneficios que la implementación de la Tutoría conlleva.

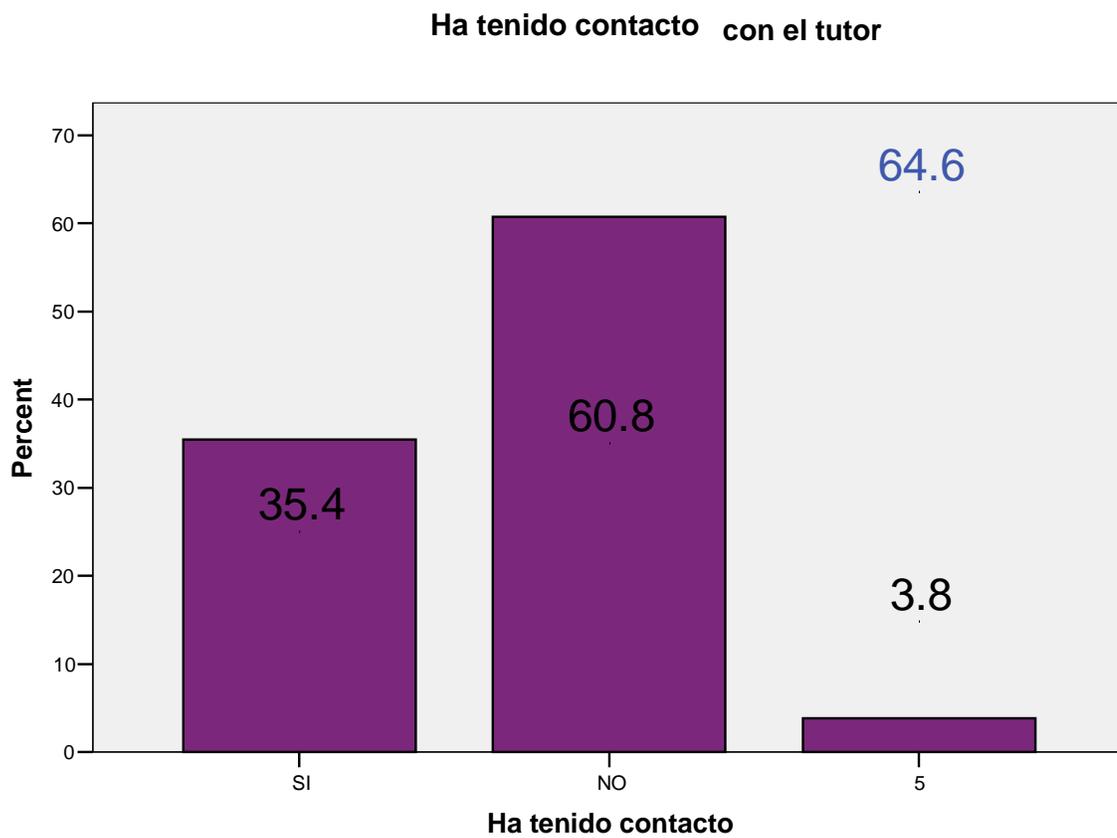
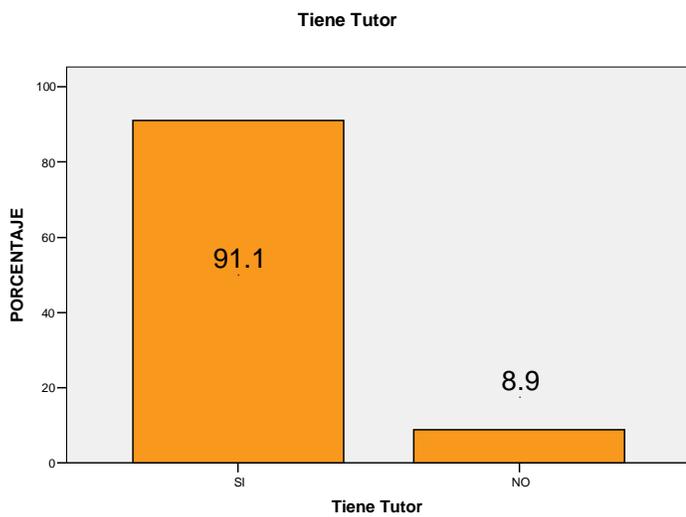
ANEXO I

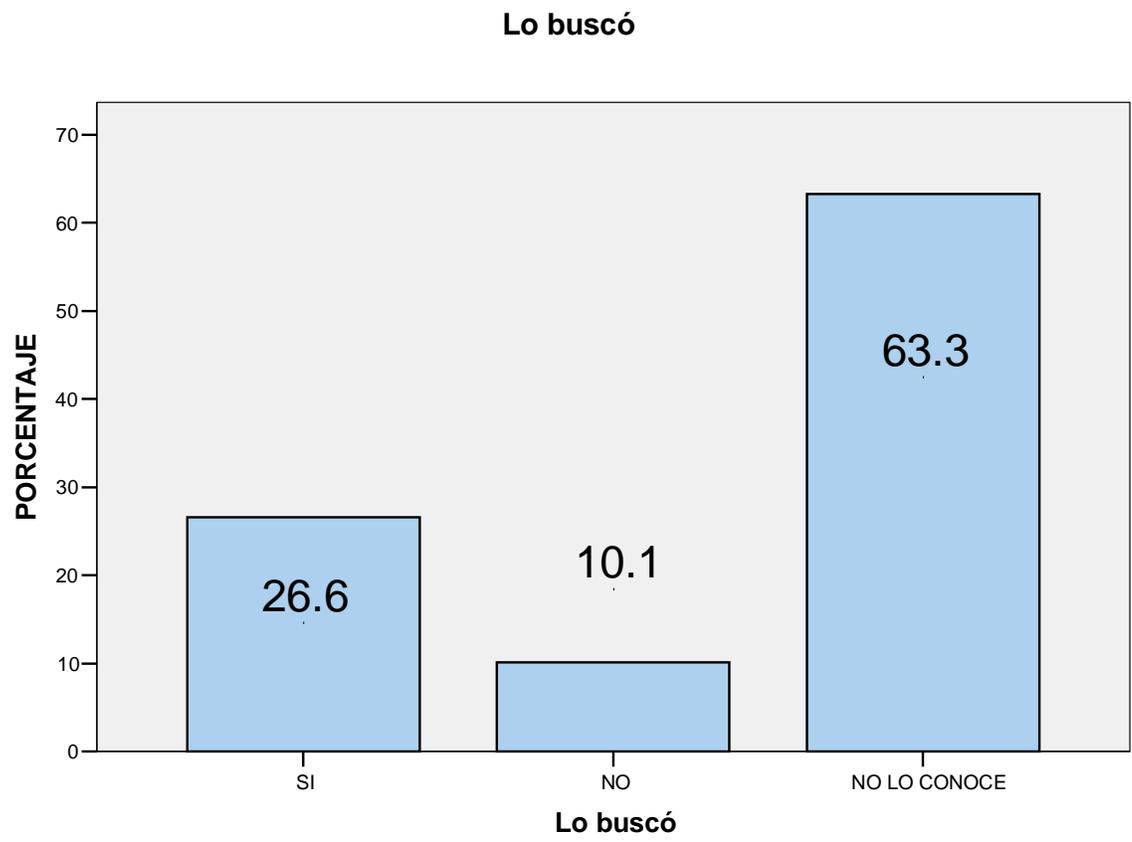
CUÁL SEMESTRE CURSA



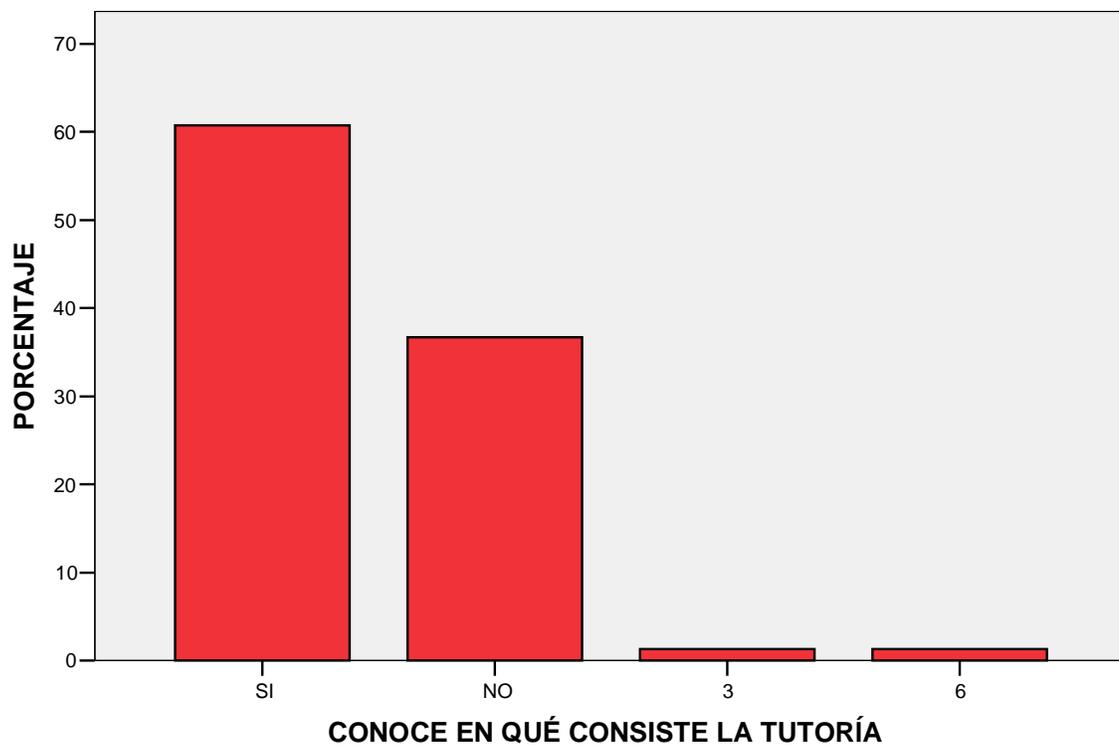
Conoce el Plan De tutoría



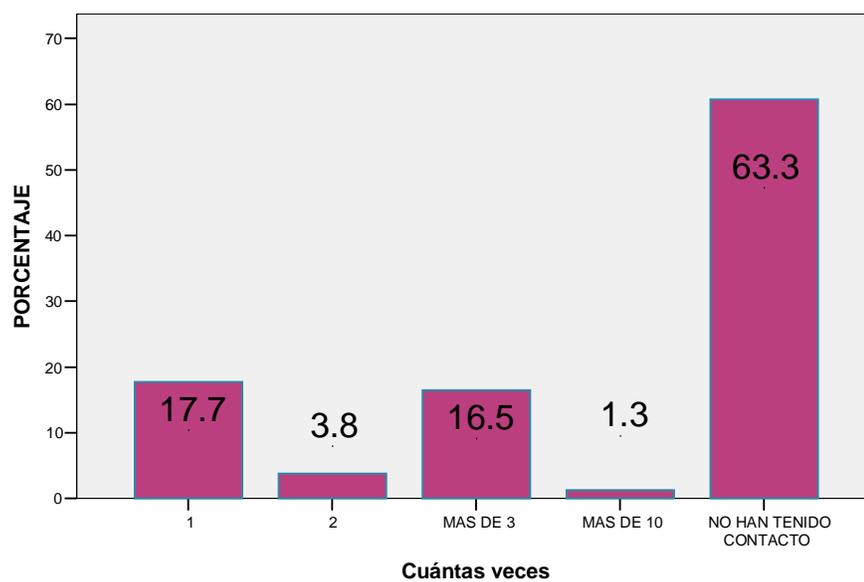




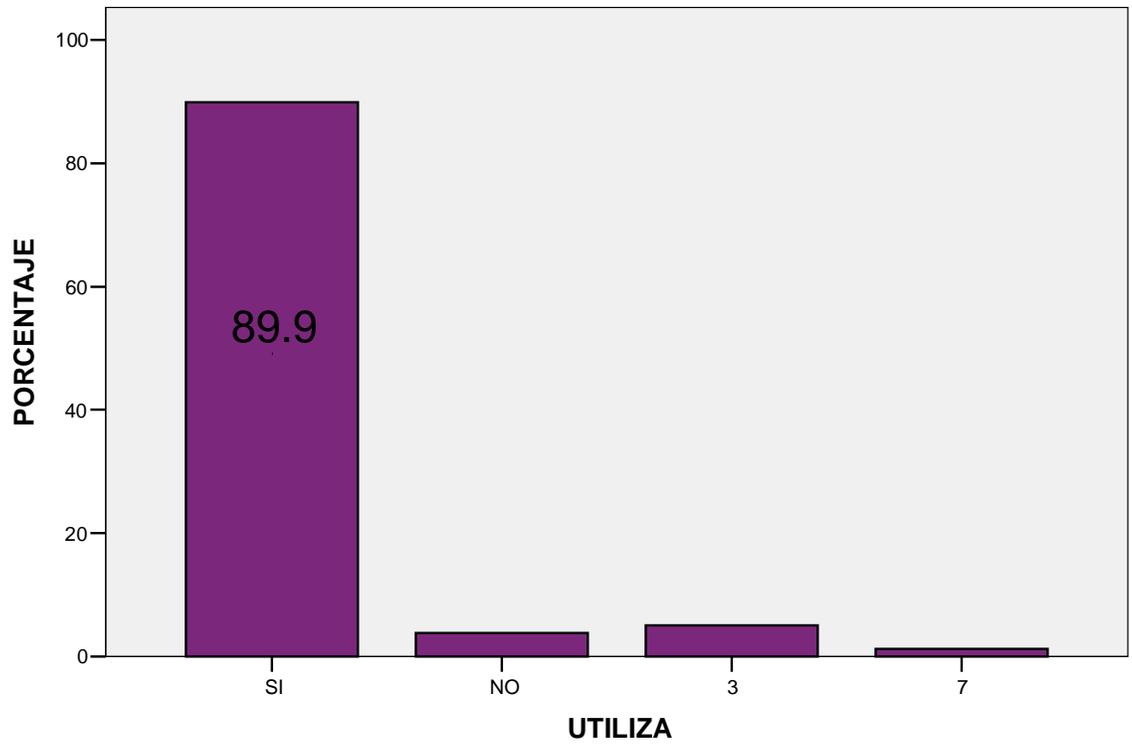
CONOCE EN QUÉ CONSISTE LA TUTORÍA

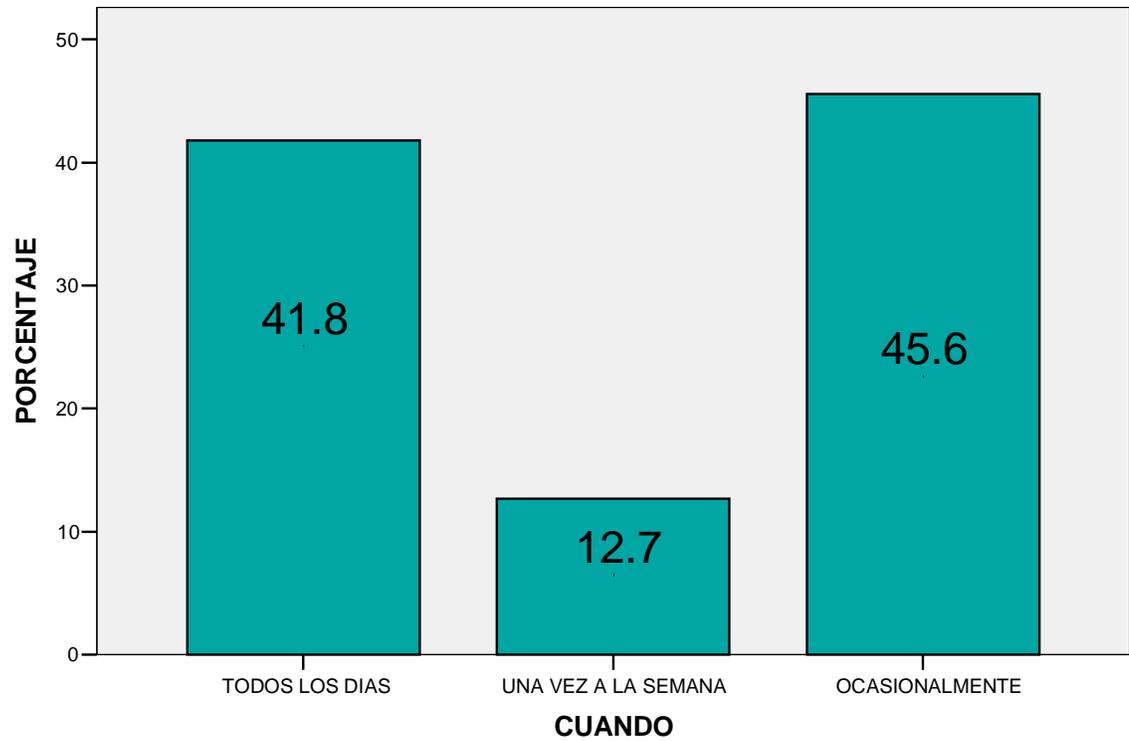


Cuántas veces ha tenido contacto con su tutor

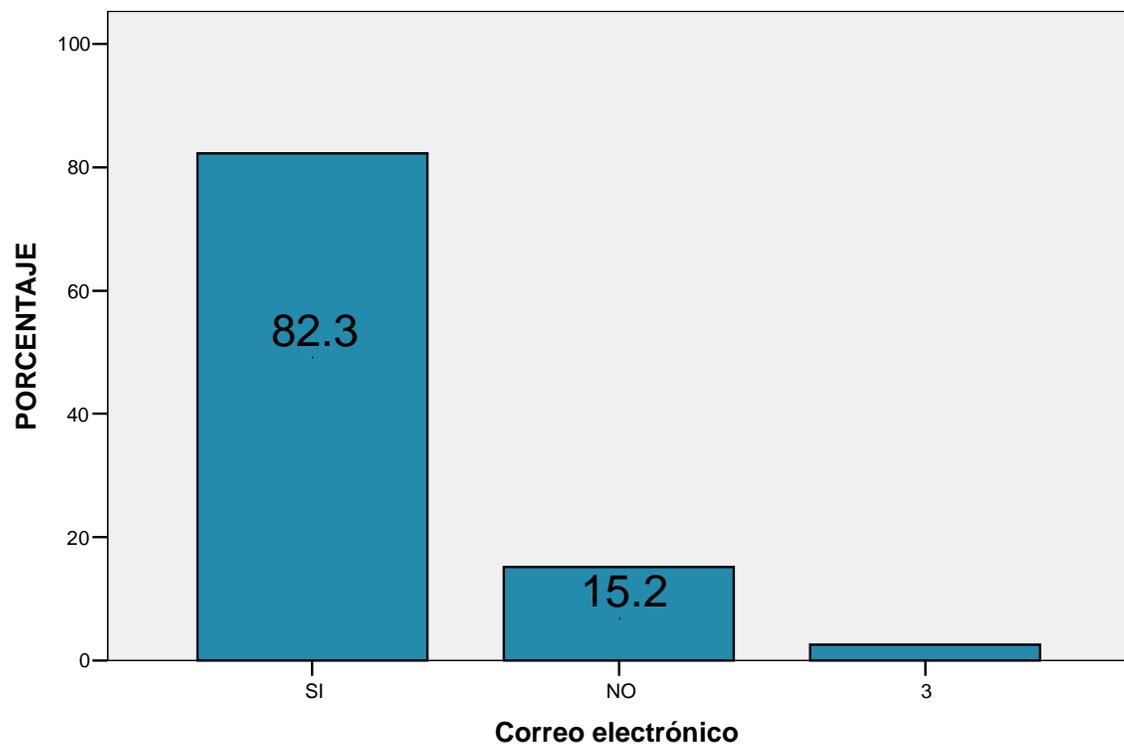


UTILIZA INTERNET

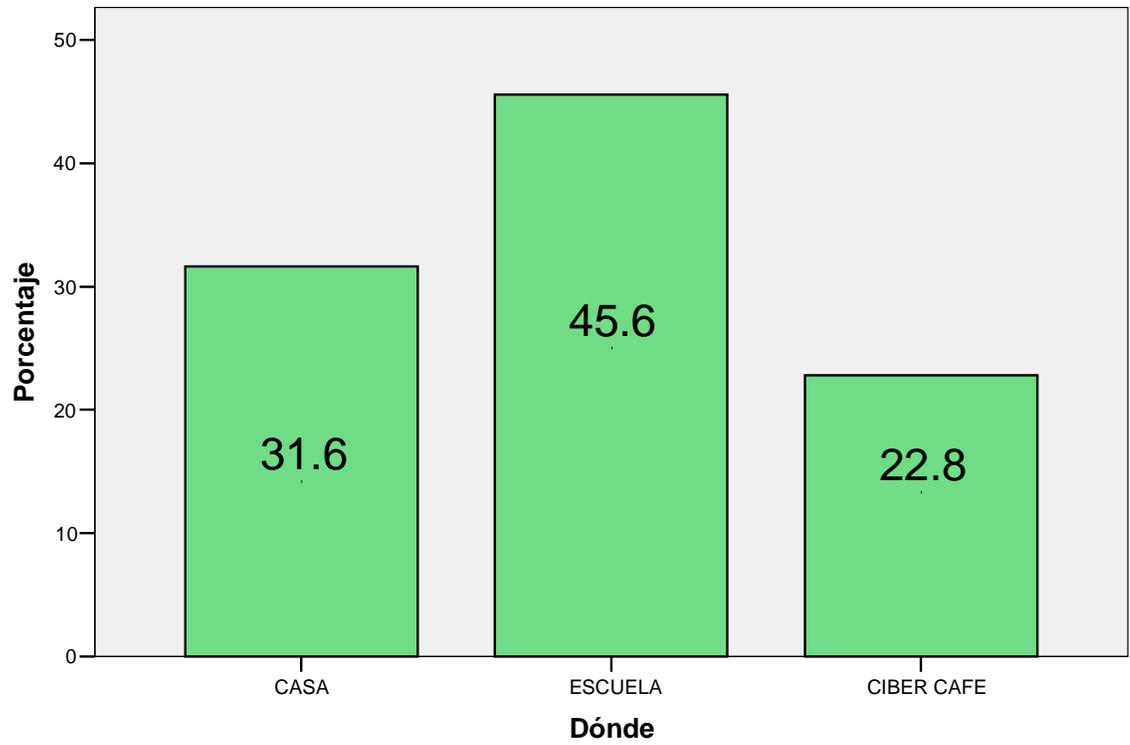


CUÁNDO LO UTILIZA

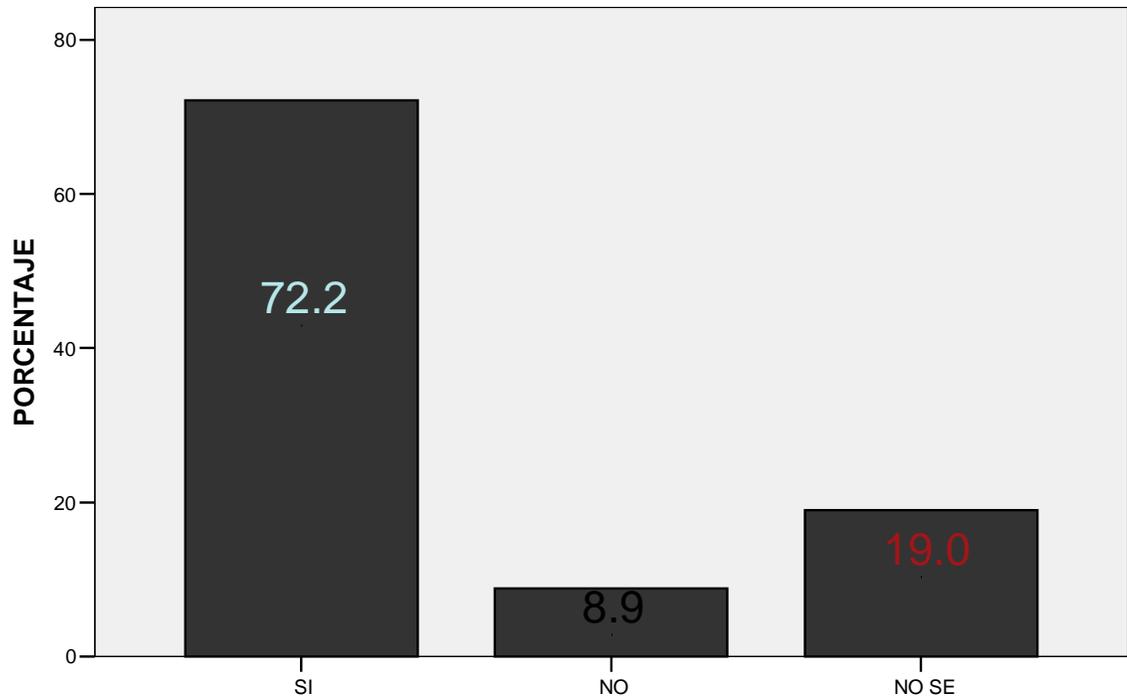
UTILIZA Correo electrónico



Dónde lo utilizas

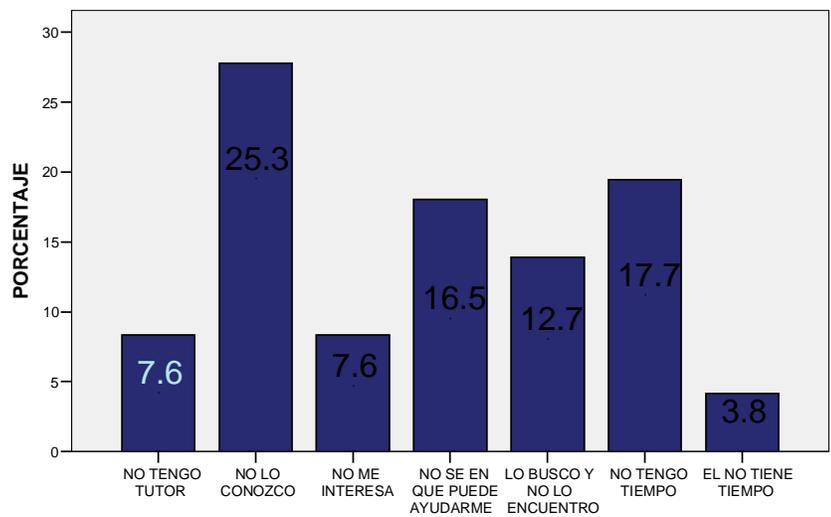


PARTICIPARIA EN LA PROPUESTA



PARTICIPARIA EN LA PROPUESTA

POR QUE NO HA TENIDO CONTACTO De tutoría



POR QUE NO HA TENIDO CONTACTO

ANEXO II

ENCUESTA PARA ASESORES DE LA LIE

La presente encuesta es parte de un trabajo de investigación para la Maestría en Desarrollo Educativo en la Línea de Informática Educativa sobre el Internet como apoyo a las Tutorías en la LIE. Se agradece su colaboración.

1. ¿Qué entiende Usted como Tutoría?
2. Según su opinión, ¿Qué características debe poseer un tutor?

3. ¿Podría señalar las ventajas y desventajas que de acuerdo a su criterio ofrece la tutoría?

VENTAJAS	DESVENTAJAS

ANEXO III

ENCUESTA ESTUDIANTES DE LA LIE

Fecha: _____

I.- MARCA LA RESPUESTA CORRECTA Y COMPLETA LOS DATOS QUE HAGAN FALTA.

1. ¿Cuántos años tienes? (En años cumplidos): _____.
2. Sexo: **Masculino** _____ **Femenino** _____
3. Estado civil:
 - a) **Soltero**
 - b) **Casado**
 - c) **Otro.**

Especifique _____
4. Además de estudiar ¿Qué otro tipo de actividades realizas?
 - a) **Deportivas o recreativas**
 - b) **Trabajo**

(especifique) _____
5. Dependientes económicos anota la cantidad:
 - a) **Ninguno**
 - b) **Padres** _____
 - c) **Hijos** _____
 - d) **Otros.**

Especifique _____
6. ¿Cuáles son las razones por las que ingresaste a esta Universidad?
 - a) **Por ser rechazado de otra institución.**
 - b) **Por vocación**
 - c) **Otra. Especifique** _____
7. ¿Cómo te enteraste de su existencia?
 - a) **Periódico**
 - b) **Amigos.**
 - c) **Internet.**
 - d) **Otros.**

Especifique _____
8. ¿Qué semestre cursas? _____
9. ¿En cuál especialidad?
 - a) **Educación Inclusiva.**
 - B) **Educación personas jóvenes y adultas.**

10. ¿Qué tiempo dedicas a estudiar diariamente?

- a) **Una hora** b) **Únicamente las horas de clase** b) **Más de dos horas**

11. ¿Cuáles son tus expectativas de trabajo al egresar de la Licenciatura?

12. ¿Podrías anotar los problemas encuentras en la LIE, así como sus posibles soluciones?

PROBLEMA	SOLUCIÓN

13. ¿Conoces el programa de Tutoría?

- a) **SI** b) **NO**

14. ¿Qué opinas sobre las Tutorías?

15. ¿Tienes designado un tutor?, ¿A quién?

16. Tu tutor ¿Muestra disposición para apoyarte?

- a) **SI** b) **NO** c) **EN OCASIONES**

17. ¿Con qué frecuencia acudes con tu tutor?

- a) **Diariamente** b) **Semanalmente** c) **Ocasionalmente** d) **Nunca**

18. ¿Cuánto tiempo dura cada sesión con tu tutor?

- a) **Una hora.** b) **Menos de una hora** c) **Más de una hora**

19. ¿Has encontrado problemas para tener contacto con tu tutor?

- a) **SI** b) **NO** c) **EN OCASIONES**

20. ¿Cuáles son las causas de no poder contactar a tu tutor?

- a) **NO TIENES TUTOR** b) **TU TIEMPO** c) **EL TIEMPO DE ÉL**
d) **NO TIENES NINGÚN INTERÉS EN TENER CONTACTO CON ÉL.**

21. ¿Utilizas el servicio de Internet?

- a) **SI** b) **NO** c) **EN OCASIONES**

22. ¿Con qué fines lo utilizas?

- a) **RECREACIÓN** b) **TAREAS** c) **INVESTIGACIÓN**
d) **OTROS. ESPECIFIQUE** _____

23. ¿Con qué frecuencias utilizas Internet?

- a) **DIARIAMENTE** b) **SEMANALMENTE** c) **EN OCASIONES**

24. .- ¿Cuántas horas?

a) Menos de una hora **b) Más de una hora. Especifica** _____

25. ¿Tienes cuenta de correo electrónico?

a) SI **b) NO**

26. ¿Consideras que el servicio de Internet es útil para tus estudios?

a) SI **b) NO**

27. ¿Te parecería útil para tus estudios el comunicarte con tus asesores por Internet?

a) SI **b) NO** **c) NO SE**

28. ¿Qué ventajas obtendrías al comunicarte a través de Internet con tus asesores?

29. ¿Consideras que podrías comunicarte con tu Tutor por Internet?

a) SI **b) NO** **c) NO SE**

30. ¿Indica el por qué de tu respuesta?

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

gcansinoupn@yahoo.com.mx

ANEXO IV

ENCUESTA A ALUMNOS DE LA LIE. SEPTIEMBRE 2005-12-02

La presente encuesta es parte de un trabajo de investigación para la Maestría en Desarrollo Educativo. Se agradecerá su colaboración. Marca solo una respuesta, la que consideres más adecuada.

1. Grado: Semestre I Semestre III Semestre V
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Estado Civil: Soltero Casado Unión Libre
4. ¿Conoces el Plan de Tutorías que tiene la LIE? SI NO
5. ¿Te han asignado un Tutor? SI NO
6. ¿Has tenido contacto con tu Tutor? SI NO
7. ¿En cuántas ocasiones? 1 2 MÁS DE 3 MÁS DE 10
8. El contacto con tu Tutor, ¿lo buscaste tú? SI NO
9. ¿Te parece importante contar con el apoyo de un Tutor? SI NO NO SE
10. ¿Conoces en qué consiste la función del Tutor? SI NO
11. Marca la razón por la cual has tenido poco o ningún contacto con tu Tutor:

NO TENGO TUTOR NO LO CONOZCO NO ME INTERESA

NO SE EN QUÉ PUEDE AYUDARME LO BUSCO Y NO LO ENCUENTRO

NO TENGO TIEMPO ÉL NO TIENE TIEMPO
12. ¿Utilizas el Internet?. SI NO
13. ¿Con qué frecuencia? Todos los días Una vez a la semana
Ocasionalmente
14. ¿Para qué utilizas el Internet? Buscar información Chatear E-Mail
15. ¿Tienes cuenta de correo electrónico? SI NO
16. ¿Dónde utilizas el Internet? EN CASA ESCUELA CIBER CAFÉ
17. ¿Te gustaría tener contacto con tu Tutor utilizando el Internet? Ya sea Chat, correo electrónico o grupos. SI NO NO SE

Se agradece tu colaboración. Si deseas alguna información comunícate con:

María Gabriela Cansino Ávila gcansinoupn@yahoo.com.mx

GRACIAS

ANEXO V

GUÍA PARA LA OBSERVACIÓN EXTERNA DEL TRABAJO EN GRUPO

FORMAN EL GRUPO:

1.
2.
3.

PARÁMETROS DE ANÁLISIS:

1. PARTICIPACIÓN EN CORREO ELECTRÓNICO

¿Quién participa más?

¿Quién participa menos?

¿Quién facilita la interacción?

¿Cuántas participaciones se dan?

2. ¿QUÉ ROLES SE PERFILAN?

¿El Tutor crea un ambiente de confianza?

¿El Tutorado participa?

3. ¿CÓMO SE TOMAN LAS DECISIONES?

¿Hay quién decide por su cuenta?

¿Se toman decisiones conjuntas?

4. FUNCIONES

¿Hay quién ayuda a participar a los demás?

¿El tutor responde a los mensajes?

¿El tutorado responde a los mensajes?

5. SENTIMIENTOS

¿Qué sentimientos manifiestan?

ANEXO V

GRUPO DE ENFOQUE “EL CORREO ELECTRÓNICO COMO UN RECURSO PARA LAS TUTORÍAS EN LA LIE 241”		
ETAPAS DE LA ENTREVISTA	TIEMPO APROXIMADO	REGISTRO
Aplicación del cuestionario	5 Minutos	
Inicio – Presentación	3 -5 Minutos	
Especificación de Objetivos y Reglas	3 Minutos	
<i>Preguntas de Calentamiento</i>	15 minutos	
1.- En su opinión ¿Qué papel e importancia tiene el uso de la tecnología en el ámbito educativo?		
2.- En su opinión ¿Qué aportaciones brinda el contar con un Tutor durante su proceso escolar?		

Preguntas Críticas o Centrales	45 minutos	
3.-¿Qué posibilidades brinda el uso de la tecnología para que el programa de Tutorías sea más eficiente?		
4.- ¿Cuáles fueron las dificultades que enfrentaron durante el proceso de esta investigación?		
5.- ¿Qué implicaciones genera el adoptar el correo electrónico como una vía alterna de comunicación entre el Tutor y su Tutorado? 6.- ¿Qué condiciones deben de satisfacerse en la Institución para que el correo electrónico se implemente como un medio de comunicación entre Tutor y Tutorados?		
7.- ¿Qué modificaciones sugieren para poner en uso el correo electrónico como un		

recurso para el trabajo tutorial?		
Preguntas de Cierre	20 Minutos	
8.- ¿Qué impacto tuvo el uso del correo electrónico en tu proceso de comunicación con tu Tutor?		
9.- ¿Qué beneficios obtuviste al participar de esta investigación?		

**ANEXO VI
CATEGORIZACIONES**

	CATEGORÍAS
--	-------------------

TUTORADA	TEMAS ABORDADOS	
	ACADÉMICOS	PERSONALES
YAHAIRA		X
ERANY	X	X
ROCÍO	X	X
MINERVA		X
AMERICA	X	X
ANDRÉS		

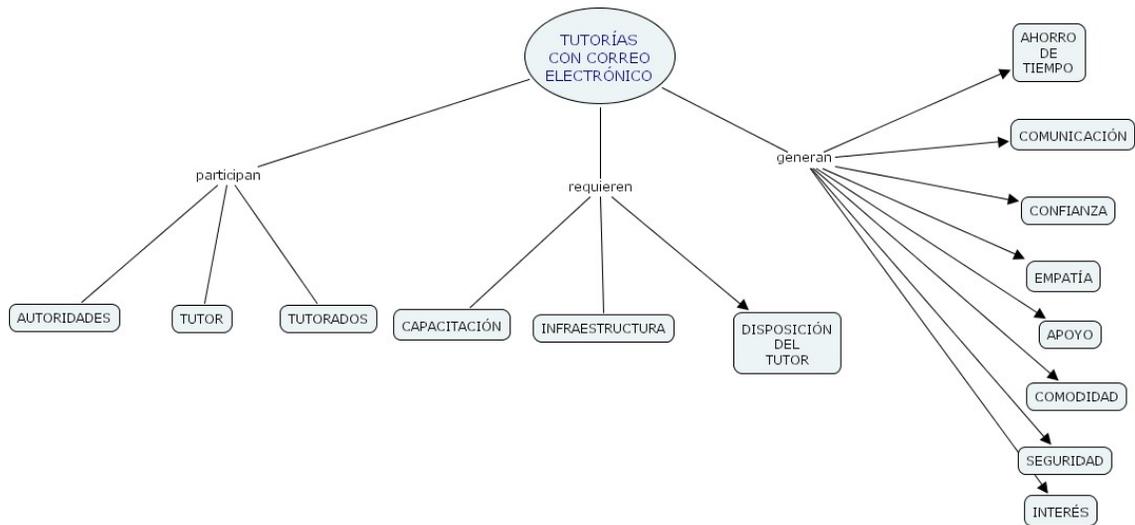
	QUÉ GENERA EL USO DEL CORREO			SENTIMIENTOS AL ESCRIBIR			
	FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	CONFIANZA	IDEAS	SEGURIDAD	CONFIANZA	RELAJAMIENTO	FELICIDAD
YAHAIRA	X		X	X	X		
ERANY	X	X		X	X	X	
ROCÍO	X	X	X	X	X		
MINERVA	X		X	X	X		X
AMERICA	X	X	X		X	X	
ANDRÉS	X	X		X	X		

TUTORADA	CATEGORÍAS							
	CONDICIONES QUE DEBERÁN IMPLEMENTARSE EN LA LIE 241				SUGERENCIAS PARA EL TRABAJO TUTORIAL CON CORREO ELECTRÓNICO			
	VERIFICACIÓN DE QUE SE LLEVEN A EFECTO LAS TUTORÍAS	DISPOSICIÓN DEL TUTOR	TIEMPO DEL TUTOR	MÁS EQUIPOS DE CÓMPUTO	VERIFICACION DE QUE SE LLEVEN A EFECTO LAS TUTORÍAS.	CONVENIO ENTRE TUTOR Y TUTORADO	HORARIO PARA TUTORÍAS	QUE SE PONGAN EN MARCHA DESDE EL PRINCIPIO DEL CICLO
YAHAIRA	X	X		X		X	X	
ERANY	X	X	X	X	X			
ROCÍO		X	X		X	X		
MINERVA		X	X			X		
AMERICA		X		X	X			
ANDRÉS		X	X	X		X	X	X

TUTORADA	CATEGORÍAS				
	IMPACTO DEL USO DEL CORREO EN LA COMUNICACIÓN CON EL TUTOR				
	SEGURIDAD	COMUNICACIÓN	CONFIANZA	INTERÉS	AYUDA
YAHAIRA	X	X	X		
ERANY	X	X	X	X	
ROCÍO	X	X		X	
MINERVA	X	X	X		X
AMERICA		X			X
ANDRÉS	X	X	X	X	
TUTORADA	CATEGORÍAS				
	BENEFICIOS OBTENIDOS				
	APOYO	CONFIANZA	AMISTAD		
YAHAIRA	X	X			
ERANY	X	X			
ROCÍO	X	X			
MINERVA	X	X			
AMERICA	X	X	X		
ANDRÉS		X			

ANEXO VII

MAPA CONCEPTUAL DE CATEGORIZACIONES



BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

ANUIES. 2000, Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. México,D.F.

UPN. 1993. Proyecto Académico. México.

CASTILLO Salazar, Angélica (2000) Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. ANUIES. México.

CAZDEN, Courtney. (1991) El discurso en el aula. El lenguaje de la enseñanza y el aprendizaje. Tr del inglés: Gonzalo Hernández. Barcelona. Ministerio de Educación.

FERREYRA Cortés, Gonzalo.2004. "Informática" . Edit. Alfaomega. México.

GALINDO Cáceres, Luis Jesús. 1997. "Sabor a ti". Universidad Veracruzana. México.

GALINDO Cáceres, Luis Jesús y otros. 1998. "Técnicas de investigación social". Universidad Veracruzana. México.

GARCÍA Aretio, Lorenzo. 2001 "La educación a distancia. De la teoría a la práctica". Edit. Ariel S.A. Barcelona

GINÉ, N, Parcerisa A. (coord.) 2003, "Planificación y Análisis de la Práctica educativa" Biblioteca del Aula. Barcelona.

HARASIM, Linda, Starr Roxanne Hiltz Murria Turoff. Lucio Teles. 2000. Redes de aprendizajes. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en Red. edit. Gedisa, España,

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto. 2003 "Metodología de la Investigación" 3ª ed., McGraw Hill. México

LÁZARO Martín, Ángel y Asensi Díaz Jesús. 1989. "Manual de Orientación Escolar y Tutoría".

MARTÍNEZ M., Miguel. 2004. La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual Teórico práctico. 5ª edición. Trillas. México.

MENDOZA Núñez, Alejandro. 2003 "El estudio de Casos".. 2ª Edición. Editorial Trillas. México.

MCLUHAN, Marshall. "Understanding Media: The Extensions of Man". Nueva York, McGraw Hill, 1964.

PAZ RUBIO Rosas, Lilia 2003 El programa institucional de tutorías (un proyecto en construcción) México, UPN

ROJAS, Soriano Raúl. 2005. "Guía para realizar investigaciones sociales" 40ª Edición. Plaza y Valdés. México.

SEGOVIA Olmo, Felipe Y Jesus Beltran Llera. 1998 “El aula inteligente. Nuevo horizonte educativo”. Ed. Espasa Calpe. Madrid, España.

SNTE. 2004. “Conceptos Básicos de Informática” México.

STAKE, E.R. 1999. “Estudio de casos”. 2ª edición. Ediciones Morata. Madrid.

UPN. 2002. Las tutorías y la formación de maestros de educación básica..

Cuadernos de Discusión N° 15

UPN. PEAT 2005 Plan Operativo Para La Acción Tutorial 2004 – 2005.

UPN. 2002. Programa Académico de la LIE 2002.

UPN. 2002. PROGRAMA LIE 2002

UPN. 2003. Proyecto Académico. 1993

VAZQUEZ Recio, Rosa y Angulo Rasco Félix. 2003. “Introducción a los estudio de casos”. Ediciones Aljibe. Maracena, Granada.

WALKER, R. 1989 “Métodos de investigación para el profesorado” Madrid, Edit. Morata.

ZEMELMAN, Hugo. 2002 “Necesidad de conciencia. Un modo de construir conocimiento”. Anthropos. México, D.F.

PONENCIAS

AVILA, Patricia y BOSCO, Martha Dianna. 2001. Ambientes virtuales de aprendizaje. Una nueva experiencia. Ponencia presentada en: "20th. International Council for Open an distance education", Düsseldorf, Alemania.

ROJAS, Samperio Elizabeth. 2005. Ponencia presentada en el 1er Coloquio Nacional de tutorías en la LIE. La tutoría en la UPN, retos y transparencias. UPN Ajusco

PÁGINAS WEB

<http://www.ucm.es/info/especulo/numero11/tutorias.html>. CONSULTADO EN
NOVIEMBRE DEL 2004

<http://www.UNAM>. PAEA en línea. Una propuesta para implementar un modelo de tutela entre alumnos.2002. Consultado en noviembre 2005.

<http://www.unirioja.es/tutorias/18> ene. 05

<http://www.elopategi..coqui.net>. Lopategui Corsino Edgar. "El Mundo está en su computadora a través de la Internet". Universidad Interamericana de PR

<http://www.ceu.es/paginaCeu.asp?idpagina=5672>. Consultada el 06 de abril de 2005. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA. SAN PABLO- CEU.

<http://www.me.gov.ar/edusol/tutorias/tutorias.htm>. Consultado el 01 de abril de 2005

<http://www.uach.mx/universitario/16/tutoria.htm>

<http://www.me.gov.ar/edusol/tutorias/tutorias.htm>. Consultado el 01 de abril de 2005)

¹ Microsoft, Dell, Apple, AOL, 2002

http://www.nevada.ual.es/decahuma/Programas05_06/17
Peyton 2002. Consultada en Octubre 2005.

<http://www.us.es/facpsi/ptc.doc> La Acción Tutorial Y Orientadora En El Espacio Europeo De Educación Superior: La Tutoría Curricular En La Facultad De Psicología. Consultada Noviembre 2005

<http://www.reduc.ci/aula/genfoque.pdf> Loera Varela Armando (2000). "Los grupos de enfoque en la investigación educativa". Consultado Mayo 2006.

Disponible en URL; www.umce.cl/dialogos/genfoque

