



**UNIVERSIDAD DEL ISTMO**  
**FACULTAD DE EDUCACION**

*El impacto de un Plan de Acción Tutorial sobre la tasa de deserción estudiantil en el Programa de Educación de Adultos del Instituto de Educación a Distancia “La Escuela en su Casa” Ciudad de Guatemala.*

AROLDO DAVID NORIEGA CANO

Guatemala, 15 de diciembre de 2009



## **Facultad de Educación**

*El impacto de un Plan de Acción Tutorial sobre la tasa de deserción estudiantil en el Programa de Educación de Adultos del Instituto de Educación a Distancia “La Escuela en su Casa” Ciudad de Guatemala.*

TESIS

Presentada al Consejo de la Facultad de Educación de la Universidad del Istmo

Por

AROLDO DAVID NORIEGA CANO

Al conferírsele el título de:

Licenciado en Educación

Guatemala, 15 de diciembre de 2009



UNIVERSIDAD  
DEL ISTMO

FACULTAD DE  
EDUCACION

Guatemala, 01 de diciembre de 2009

Licenciada  
Dora de Alva  
Coordinadora Licenciatura en Educación  
Facultad de Educación

Estimada Licenciada de Alva:

Por este medio informo que he asesorado y revisado a fondo el trabajo de tesis que presenta el alumno **AROLD DAVID NORIEGA CANO**, carné **2007-2281**, de la carrera de Licenciatura en Educación, el cual se titula **"EL IMPACTO DE UN PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL SOBRE LA TASA DE DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE ADULTOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA - LA ESCUELA EN SU CASA - CIUDAD DE GUATEMALA"**.

Luego de la revisión, hago constar que el alumno, ha incluido las sugerencias dadas para el enriquecimiento de la tesis. Por lo anterior emito el *dictamen positivo* sobre dicho trabajo y confirmo que la tesis en mención está lista para pasar a revisión de estilo.

Atentamente,

Licenciado Serge Ouddane  
Revisor de fondo

CC: archivo  
Le-76/09

7a. Avenida 3-67, Zona 13  
PBX (502) 2429-1400  
Directo (502) 2429 - 1431  
Fax: (502) 2475 - 2192  
E-mail: fedu@unis.edu.gt  
www.unis.edu.gt  
Guatemala, Centroamérica

Guatemala, 01 de diciembre de 2009

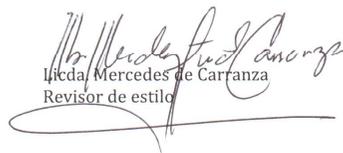
Licenciado  
Serge Ouddane  
Director de Investigación Educativa  
Facultad de Educación

Estimado Licenciado Ouddane:

Por este medio informo que he concluido la revisión de estilo del trabajo de tesis que presenta el alumno **AROLDO DAVID NORIEGA CANO**, carné **2281-07**, de la carrera de Licenciatura en Educación, el cual se titula "**EL IMPACTO DE UN PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL SOBRE LA TASA DE DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE ADULTOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA - LA ESCUELA EN SU CASA - CIUDAD DE GUATEMALA**".

Luego de la revisión, hago constar que el alumno ha incluido las sugerencias dadas para el enriquecimiento del trabajo. Por lo anterior emito el *dictamen positivo* sobre dicho trabajo y confirmo que la tesis en mención está lista para imprimir los tres ejemplares para la Defensa de Tesis.

Atentamente,

  
Licda. Mercedes de Carranza  
Revisor de estilo

cc: archivo



UNIVERSIDAD  
DEL ISTMO

FACULTAD DE  
EDUCACION

Guatemala, 15 de diciembre de 2009

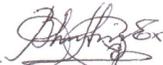
Señor  
Aroldo David Noriega Cano  
Licenciatura en Educación  
Carné 2007-2281  
Presente

Estimado Señor Noriega:

Por este medio se le informa que se ha completado el proceso de revisión y aprobación de su trabajo de tesis titulado "EL IMPACTO DE UN PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL SOBRE LA TASA DE DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE ADULTOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA - LA ESCUELA EN SU CASA - DE LA CIUDAD CAPITAL", previo a optar el título de Licenciado en Educación.

Tomando en cuenta la opinión vertida por el asesor y considerando que el trabajo presentado satisface los requisitos establecidos, se autoriza la impresión de la tesis.

Atentamente,

x 

Licda. Mirna Rubí Cardona de González  
Decana

cc: archivo  
Le-93/09

7a. Avenida 3-67, Zona 13  
PBX (502) 2429-1400  
Directo (502) 2429 - 1431  
Fax: (502) 2475 - 2192  
E-mail: fedu@unis.edu.gt  
www.unis.edu.gt  
Guatemala, Centroamérica

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme cumplir un sueño largamente acariciado, a la Universidad del Istmo por abrir sus puertas a mi persona; a mi esposa Dilia Morales por su apoyo incondicional, a mi familia, al ISEA por ser el lugar que dio origen y razón a este proyecto y a la Mona Lisa, que ha sido mi musa.

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a todas aquellas personas que ayudan a los adultos a aprender porque “al que cree todo le es posible” Marcos 9:23

## **Antecedentes**

Malcolm Knowles, (2001:39) se quejaba porque el estudiante adulto ha sido una especie abandonada. La educación para adultos ha estado presente a lo largo de la historia; no obstante es hasta el siglo XX cuando aparecen los primeros trabajos sobre el aprendizaje adulto.

Edward C. Linderman, Malcolm Knowles y Paulo Freire son algunos nombres que moldearon las ideas detrás de la enseñanza para adultos. Raymond J. Wlodkowski; y Patricia Cross entre otros, amplían y hasta han llevado a la experimentación las ideas de los primeros.

En sociedades como la guatemalteca donde históricamente las clases desfavorecidas han sido marginadas de la escuela, la educación de adultos ha estado presente y, también ha visto mermado su impacto por la escasa cobertura, se puede agregar que de igual forma con muy poca investigación al respecto. Trabajos como el de Arnobio Maya en Costa Rica, Francisco Gutiérrez y Marta Saint de Berberian en Guatemala han contribuido a delinear el perfil del estudiante adulto en el contexto local.

## **Justificación**

“El aprendizaje de adultos se centra en la vida, por tanto las unidades apropiadas para lograrlo son las circunstancias de la vida, no los temas.”<sup>1</sup> Las investigaciones previas en muchos aspectos han resaltado siempre esto, pero hace falta adecuarlas a la realidad nacional, al contexto local y en este aspecto se puede citar muy pocos autores guatemaltecos que han enfocado este tema; Marta Saint de Berberian; Francisco Gutiérrez e Ilda Morán; pero ninguno de ellos ha investigado las razones que llevan a la deserción en los sistemas de educación para adultos.

Una rápida búsqueda en los catálogos en línea de las universidades locales, tampoco aporta resultados sobre trabajos relativos al tema de deserción escolar en programas de educación para adultos; por lo tanto, es importante enfocar este trabajo en esa línea y poder cubrir aspectos tales como deserción en programas adultos; tutoría para adultos y planes de acción tutorial acordes a su contexto y edades.

---

<sup>1</sup> KNOWLES, Malcolm. Andragogía. El aprendizaje de los adultos. 1ra. Edición Editorial Alfaomega, México 2006 p.44

## Resumen

Se ha iniciado esta investigación con una descripción del contexto en el que desarrollamos nuestro trabajo; el contexto de la institución y analizamos su problemática desde todos los ángulos. Además se ha incluido información personal del autor de este estudio y su función dentro de la escuela.

Entre los varios problemas detectados se tomó en consideración uno de los más urgentes de resolver, el sistema de tutoría, este es crucial pues de una buena tutoría dependen la calidad de la educación recibida y la permanencia de los alumnos en el programa. Incluso, nos jugamos hasta la supervivencia económica, pues la tutoría es como la sangre que corre a través del cuerpo del Instituto. Si hasta ahora el ISEA se ha mantenido es porque Dios así lo ha querido, nosotros como administradores tenemos la obligación de hacer un buen uso de los recursos que El nos ha confiado.

En el Marco Teórico se definen y detallan los conceptos de educación formal, como la que esta sistematizada y regulada y la no formal, que también está regulada pero no tiene un orden rígido de grados.

Después analizamos las causas del fracaso escolar, la deserción, la educación a distancia, luego pasamos al campo psicológico de la educación para adultos que puede considerarse como algo inherente y presente en todos los aspectos de educación a distancia ya que ésta es fundamentalmente diseñada para adultos. No significa que no tenga estudiantes menores de edad, pero ciertamente el grueso de sus usuarios alumnos es adulto y he allí la importancia de incluir esta conceptualización.

Luego se analizaron los conceptos filosóficos de la educación personalizada que comparte mucho con la educación a distancia, ambos tipos de educación son individualistas, y si tomamos los conceptos de Víctor García Hoz juntamente con los de Malcolm Knowles veremos que se complementan unos con otros. Por eso dijimos en una forma graciosa, que

la educación a distancia y la educación personalizada parecen hermanas gemelas. Similares pero distintas.

El más largo de los capítulos ha sido dedicado naturalmente a la tutoría y específicamente a la que debe impartirse a distancia, en este punto vimos los antecedentes de la tutoría desde siglos antes incluso de la aparición de la escuela misma, como la conocemos hoy.

Se expone también la misión del tutor, los perfiles, las distintas clases de tutoría que se utilizan, así como sus ventajas y desventajas. Incluso nos ha dado espacio para un caso de estudio, el de la UOC (Universidad Abierta de Cataluña) la cual tiene un modelo de gestión centrado en el estudiante, del que deben extraerse ejemplos dignos de imitar.

Siempre en el campo de la tutoría, analizamos la formación de los tutores, la evaluación de la tutoría. El sistema de tutoría debe considerarse como un todo dentro del engranaje del Instituto de Educación a Distancia, debe pasar de ser un departamento separado del resto de la administración a convertirse en la identidad de toda la institución. Un mejor sistema de tutoría definitivamente contribuirá a mejorar el trabajo que se realiza en el Instituto.

Al efectuar la investigación encontramos que si bien todos los aspectos enumerados en los párrafos anteriores son importantes y deben ser tomados en cuenta, los estudiantes adultos, una vez decididos a perseguir un sueño se lanzan tras el y no escatiman esfuerzo para lograr lo que quieren. En la mayoría de los casos encontramos que quienes abandonan los estudios lo hacen por razones ajenas al servicio que reciben, la mayoría de razones son de índole laboral, familiar o de inadaptación al estudio.

# INDICE

<b>1</b>	<b>Marco contextual.....</b>	<b>1</b>
1.1	<i>Contexto institucional.....</i>	<i>1</i>
1.2	<i>Características de los alumnos.....</i>	<i>2</i>
1.3	<i>Adaptabilidad de los estudiantes.....</i>	<i>4</i>
1.4	<i>Contexto personal.....</i>	<i>6</i>
1.5	<i>Situación-problema.....</i>	<i>8</i>
1.6	<i>Ideas preliminares.....</i>	<i>9</i>
1.7	<i>Flujo de Efectivo.....</i>	<i>10</i>
1.8	<i>Promedio de deserción anual.....</i>	<i>10</i>
1.9	<i>Problema-investigación.....</i>	<i>11</i>
1.10	<i>Objetivo de la investigación.....</i>	<i>11</i>
1.11	<i>Pregunta-investigación.....</i>	<i>11</i>
<b>2</b>	<b>Marco teórico.....</b>	<b>12</b>
2.1	<i>Introducción.....</i>	<i>12</i>
2.2	<i>Sistema Educativo Nacional y abandono de la escolaridad.....</i>	<i>13</i>
2.3	<i>Deserción o fracaso escolar en la niñez.....</i>	<i>14</i>
2.4	<i>Principales factores del fracaso escolar.....</i>	<i>16</i>
2.4.1	<i>Dificultades del alumno mismo.....</i>	<i>16</i>
2.4.2	<i>Entorno familiar y sociocultural.....</i>	<i>17</i>
2.4.3	<i>Centro escolar.....</i>	<i>17</i>
2.4.4	<i>La sociedad, factores socio culturales.....</i>	<i>18</i>
2.4.5	<i>La familia, herencia y ambiente.....</i>	<i>18</i>
2.4.6	<i>Las políticas educativas.....</i>	<i>19</i>
2.4.7	<i>La invisibilidad de la discriminación.....</i>	<i>19</i>
2.5	<i>Tasas oficiales de escolaridad 1996-2006 del Ministerio de Educación.....</i>	<i>20</i>
2.6	<i>Fracaso escolar no es igual a fracaso en la vida.....</i>	<i>21</i>
2.7	<i>La educación para adultos.....</i>	<i>22</i>
2.7.1	<i>El aprendizaje permanente.....</i>	<i>22</i>
2.7.2	<i>El papel secundario del maestro.....</i>	<i>23</i>
2.7.3	<i>Características de los adultos.....</i>	<i>24</i>
2.7.4	<i>Razones por las que los adultos vuelven a la escuela formal.....</i>	<i>26</i>
2.7.5	<i>Educación del adulto.....</i>	<i>27</i>
2.8	<i>Teorías del aprendizaje del adulto.....</i>	<i>29</i>
2.8.1	<i>¿Quién decide qué?.....</i>	<i>31</i>
2.8.2	<i>¿Con qué finalidad?.....</i>	<i>31</i>
2.9	<i>XIX Reunión de la Conferencia General de la UNESCO (Nairobi 1976).....</i>	<i>32</i>
2.10	<i>¿Que es la educación para adultos?.....</i>	<i>32</i>
2.11	<i>Principios del aprendizaje adulto.....</i>	<i>33</i>
2.12	<i>Características del aprendizaje de adultos.....</i>	<i>34</i>

2.13	<i>Las limitaciones psicológicas en el aprendizaje adulto.....</i>	34
2.14	<i>Las limitaciones espacio-temporales en el aprendizaje adulto .....</i>	36
2.15	<i>El pragmatismo en el aprendizaje adulto .....</i>	36
2.16	<i>Motivación en el aprendizaje adulto.....</i>	36
2.17	<i>Desmotivación en el aprendizaje adulto.....</i>	39
2.18	<i>Educación de la voluntad en el adulto.....</i>	40
2.19	<i>Encontrar el sentido de la vida.....</i>	41
2.20	<i>Hacerse solidario con los demás .....</i>	42
2.21	<i>Hacia una metodología de educación para adultos en el contexto local .....</i>	43
2.22	<i>Educación a distancia.....</i>	46
2.22.1	Sinopsis histórica .....	46
2.22.2	Confiabilidad de la educación a distancia .....	48
2.22.3	Principios de la educación a distancia.....	48
2.22.4	Características de la educación a distancia.....	49
2.22.5	Componentes de la educación a distancia .....	49
2.22.6	Ventajas y desventajas de la educación a distancia.....	50
2.22.7	Relación de la educación a distancia y educación de adultos.....	51
2.22.8	La educación a distancia no es para todos.....	51
2.22.9	¿Por qué la educación a distancia no es para todos? .....	52
2.23	<i>Educación por alternancia .....</i>	53
2.23.1	Historia de la educación por alternancia .....	53
2.23.2	Modalidades de la educación por alternancia.....	54
2.24	<i>Educación personalizada.....</i>	56
2.24.1	Singularidad, creatividad, originalidad.....	56
2.24.2	Apertura, comunicación, solidaridad.....	57
2.24.3	Autonomía y dignidad.....	57
2.24.4	Los actos educativos en la educación personalizada .....	58
2.25	<i>El rol del maestro y la escuela en educación personalizada.....</i>	59
2.26	<i>Programas, objetivos, materiales y tiempo en educación personalizada.....</i>	59
2.27	<i>Criterios para la organización personalizada de un centro educativo.....</i>	60
2.28	<i>Relación de la educación personalizada y educación a distancia.....</i>	60
2.29	<i>Educación en línea .....</i>	61
2.29.1	¿Cómo funciona el aprendizaje virtual?.....	61
2.29.2	Aprendizaje virtual en Guatemala.....	62
2.29.3	Ventajas del aprendizaje virtual (e-Learning) .....	64
2.29.4	Elementos de un curso virtual .....	64
2.29.5	Nuevos roles y nuevas competencias de los profesores .....	65
2.29.6	Material didáctico para eLearning.....	66
2.29.7	Evaluación por internet .....	66
2.29.8	Web-Quest (Búsqueda en la internet).....	67
2.29.9	La educación virtual no es para todos .....	68
2.29.10	Necesita tener experiencia.....	69
2.29.11	Proveer retroalimentación a tiempo .....	69
2.29.12	Usar material para descargar .....	70
2.29.13	El tutor debe animar a los estudiantes a aprender unos de los otros.....	70
2.29.14	Favorecer un espíritu exploratorio .....	70
2.29.15	Poner primero las tareas .....	71
2.29.16	Dejar que los estudiantes descubran su estilo de aprendizaje.....	71
2.30	<i>Tutoría .....</i>	72

2.31	<i>Antecedentes de la tutoría</i> .....	74
2.32	<i>El Tutor (a)</i> .....	74
2.33	<i>Misión del tutor</i> .....	76
2.33.1	Crear un clima de exigencia amable.....	76
2.33.2	Ayudar a actuar con libertad responsable.....	76
2.34	<i>Perfil del tutor</i> .....	78
2.35	<i>Aptitudes del tutor</i> .....	79
2.36	<i>Tipos de tutorías</i> .....	79
2.36.1	Tutoría a distancia.....	81
2.36.2	Tutoría escrita.....	82
2.36.3	Tutoría telefónica.....	85
2.36.4	Tutoría por radio.....	88
2.37	<i>Tutoría por televisión</i> .....	90
2.37.1	La telesecundaria.....	90
2.37.2	Tutoría por multimedia.....	91
2.37.3	Tutoría por internet o tutoría virtual.....	92
2.37.4	Tutoría presencial.....	92
2.37.5	Tutoría individual (la entrevista).....	93
	• Después de la entrevista.....	95
	• Fichas de control.....	95
2.37.6	Tutoría grupal.....	96
2.37.7	Tutoría dentro de la Institución.....	97
2.37.8	Tutoría fuera de la Institución.....	97
2.37.9	Tutoría entre iguales.....	98
2.37.10	Tutoría Itinerante.....	100
2.38	<i>Administración de la tutoría</i> .....	100
2.39	<i>Caso de Estudio: La Universidad Abierta de Cataluña</i> .....	100
2.40	<i>La Formación de Tutores</i> .....	103
2.41	<i>Evaluación y tutoría</i> .....	106
2.42	<i>Técnicas y herramientas para evaluación no formal:</i> .....	107
2.42.1	Créditos por tutoría.....	108
2.42.2	Rúbricas.....	108
2.43	<i>Hallazgos del Marco Teórico</i> .....	109
2.43.1	Alcances de los hallazgos.....	110
2.43.2	Limitaciones.....	111
2.44	<i>Propuesta de mejoramiento del sistema de tutoría en el ISEA</i> .....	112
2.44.1	Preliminar.....	112
2.44.2	Justificación.....	113
2.45	<i>Metodología del Plan de Acción Tutorial</i> .....	115
	<b>La acción tutorial debe ser considerada como un proceso, que debe reunir una serie de características: .....</b>	<b>115</b>
2.46	<i>Identificación de necesidades</i> .....	116
2.47	<i>Modelo Pedagógico del Instituto de Educación a Distancia</i> .....	118
2.48	<i>Recursos humanos</i> .....	119
2.49	<i>Docentes</i> .....	120
2.50	<i>Recursos para Tutoría</i> .....	121
2.50.1	Departamento de asesoría.....	121

2.50.2	Departamento de educación virtual .....	121
2.50.3	Observación.....	121
2.50.4	Entrevistas .....	121
2.50.5	Educación por alternancia .....	122
2.50.6	Centros de Tutoría Local y Sedes.....	122
2.50.7	Centro de Llamadas.....	122
2.50.8	Textos Didácticos.....	123
2.50.9	Guía de Estudio .....	123
2.50.10	Programas de curso .....	124
2.50.11	Calendario .....	124
2.50.12	Tareas .....	124
2.50.13	Rúbrica .....	125
2.50.14	Contenidos .....	125
2.50.15	Auto evaluaciones .....	125
2.51	<i>Hipótesis</i> .....	125
<b>3</b>	<b>Plan de Investigación .....</b>	<b>126</b>
3.1	<i>Metodología</i> .....	126
3.2	<i>Población y muestra</i> .....	128
3.3	<i>Conclusiones</i> .....	130
3.4	<i>Conclusión del Plan de Investigación</i> .....	130
3.5	<i>Recomendaciones</i> .....	130
3.6	<i>Glosario</i> .....	132
3.7	<i>Referencias Bibliográficas</i> .....	135
3.8	<i>Referencias electrónicas</i> .....	138

## **1 Marco contextual**

### **1.1 Contexto institucional**

El Instituto de Educación a Distancia “La Escuela en su Casa”, fue autorizado para su funcionamiento en mayo del año 2001 por medio de la Resolución 011-2001 de SIMAC y Resolución 082-2001 de fecha 24 de mayo de 2001 por la Dirección Departamental de Educación de Guatemala.

La característica principal que define el modelo de formación de este Instituto es la asincronía, la no coincidencia ni en el espacio ni en el tiempo de los distintos elementos que forman el acto educativo, estudiantes y profesores.

Este servicio se presta a la población adulta que no puede ser atendida por el sistema de educación formal, sean estas razones económicas, de distancia, discapacidad, migración, personas privadas de su libertad, etc.; este tipo de educación “también se propicia la formación de educandos integrales para el siglo XXI, lo que implica asumir un nuevo paradigma de la educación que valida diversas formas de conocimiento, que opera en un concepto de calidad íntimamente ligada al tema de la equidad, percibida como diversidad de demandas, igualdad de oportunidades e igualdad de resultados”<sup>2</sup>.

El Instituto de Educación a Distancia tuvo sus inicios reales, en 1998 como un proyecto adscrito al Colegio Nueva Vida de San Miguel Petapa, finalmente en el año 2001 la Dirección Departamental de Educación de Guatemala emitió la Resolución 082-2001 que dio vida al proyecto como un Instituto; ese año inicia operaciones con 250 alumnos.

Para finales del año 2008 la escuela atendía un promedio de nueve mil estudiantes en todo el país. Unos pocos estudiantes viven en el extranjero, la mayoría son alumnos de áreas rurales, hay un promedio de 350 profesores o tutores que colaboran ad-honorem con el establecimiento, ellos son la mano derecha del Instituto, pues debido al bajo precio que se cobra a los estudiantes no es posible otorgarles un salario.

---

<sup>2</sup> Fundación Interamericana de Ciencias de la Educación. Ideario [Documento en línea] Disponible en: <http://www.ficde.org/ideario.html> Fecha de consulta: 01/11/2009

Recientemente el Instituto concluyó el Proyecto educativo institucional, un plan a largo plazo para mejorar a nivel general todo el funcionamiento del Instituto, este PEI se hizo en base a los nuevos lineamientos dados por el Currículo Nacional Base emitido por el Ministerio de Educación, el Plan de Acción Tutorial es un componente del PEI.

## 1.2 Características de los alumnos

En el mes de enero de 2009 se realizó una encuesta a nivel general entre nuestros estudiantes; (ver anexo 2) para verificar algunas de las características de la población estudiantil, los resultados se detallan a continuación:

**Tabla 1 Rangos de edad**

	Edad en años	Porcentaje
Rango de edad	18 - 30	55%
	30 - 45	35%
	Más de 45	10%
	TOTAL	100 %

*Fuente: encuesta No. 2 (ver anexo 2) enero-marzo 2009*

El grueso de estudiantes se ubica entre los 18 a 30 años, en esta edad el ser humano aun busca el horizonte de su vida, un 32.31% tiene 45 años o menos. Aproximadamente un 90% de los estudiantes son menores de 45 años.

**Tabla 2 Ayuda para estudiar**

Tiene un familiar o amigo (ajeno al ISEA) que le ayude a estudiar:	SI	55%
	NO	45%
	Total	100%

*Fuente: encuesta No. 2 (ver anexo 2) enero-marzo 2009*

Kumool quiere decir “compañero” en idioma Ixil, en la Guía de Estudio se les aconseja conseguir un compañero para que ayude.

Esta pregunta tiene doble intención, por un lado averiguar si los estudiantes leen los textos de estudio y por la otra comprobar si además de los servicios que el Instituto de Educación a Distancia presta, los alumnos cuentan con alguien más en la familia o amigos y que les ayude a estudiar.

Aunque no se midió este aspecto, llama la atención que casi el mismo porcentaje de alumnos que aprueba el año también reporta que tienen un “kumool”. Un 8% de los alumnos encuestados no sabe que es un “kumool”, eso preocupa pues demuestra que no leyeron su texto.

**Tabla 3 Calidad de la tutoría**

Calidad de la tutoría telefónica:	Pronta	57%
	Deficiente	29%
	No ha llamado	14%
	Total	100%

**Fuente: encuesta No. 2 (ver anexo 2) enero-marzo 2009**

En el Instituto de Educación a Distancia, el teléfono es la principal vía de comunicación, por tal motivo este es el servicio al que más se le debe prestar atención. Un 29% de las personas encuestadas no está conforme con el servicio; un 14% afirma no haber llamado. Esto se debe a que son auto suficientes o porque pierden el interés en el estudio.

**Tabla 4 Características de los textos**

Características de los textos de estudio:	Adaptados a mi nivel	70%
	Les falta contenido	23%
	Deficientes	7%
	Total	100%

**Fuente: encuesta No. 2 (ver anexo 2) enero-marzo 2009**

Por “adaptados a mi nivel” como lo responde un 70% se entiende que los contenidos son fácilmente entendidos por los estudiantes y que su estudio no es tedioso. La nota de un 23% que afirma les falta información tampoco debe tomarse a la ligera. Hasta el año 2008 el instituto entregaba textos con más de 250 páginas, para 2009 esas páginas se redujeron a menos de 100, ya que los alumnos encuestados han pasado en promedio tres años en el ISEA, es lógico que noten el cambio. Falta hacer una encuesta exclusiva sobre materiales para encontrar más información relevante.

Aun cuando los contenidos de estudio no se relacionen con su vida, el solo hecho de estar estudiando para ingresar a la universidad o mejorar sus condiciones laborales los relaciona a su vida.

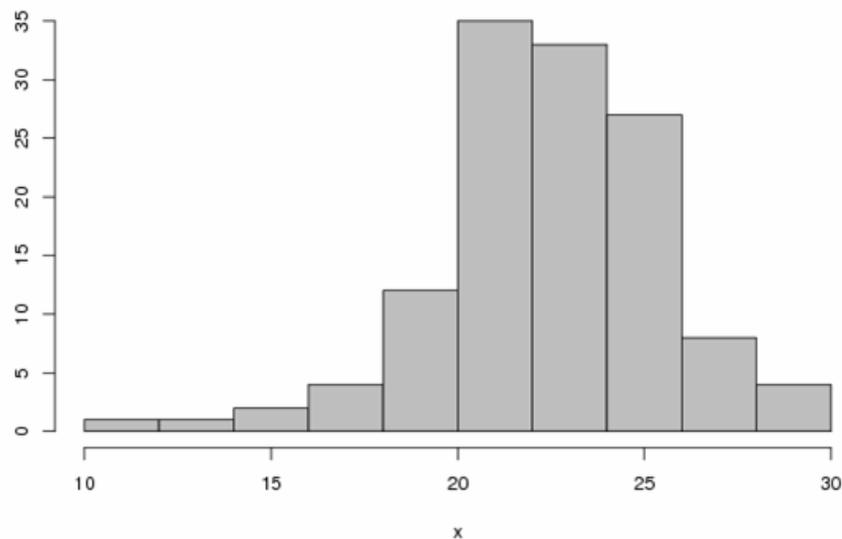
En síntesis, podemos afirmar que nuestros alumnos en su mayoría son menores de 45 años; que están mayormente conformes con el servicio del Instituto y que los materiales didácticos efectivamente se relacionan con la mayoría de ellos.

### **1.3 Adaptabilidad de los estudiantes**

Por “adaptabilidad” entendemos esa disposición a estudiar a distancia, ese interés que nos hace modificar nuestro estilo de vida. Para medir el grado de adaptación a la modalidad a distancia, se utiliza un cuestionario preparado por el Extended Learning Institute of Northern Virginia Community College (ver anexo 1)

Para efectos de estudio solicitamos 127 voluntarios entre los estudiantes actuales que contestaran todas las preguntas, al finalizar de responder se le pidió que sumaran tres puntos por cada “a” que hubieran marcado, dos por cada “b” y uno por cada “c”. De acuerdo a las instrucciones; quienes obtengan 25 puntos o más en la suma total, son candidatos ideales para estudiar a distancia. Si la nota esta entre 15 y 24 puntos, aun pueden ser considerados elegibles pero deben hacer ciertos ajustes para tener éxito. Si la nota es menor de 14 puntos no se aconseja estudiar a distancia.

**Histograma No. 1<sup>3</sup>**  
**Adaptabilidad de los estudiantes**



***Fuente propia: encuesta No. 1***

Casi el 80% de encuestados obtuvieron entre 19 y 25 puntos. Esto significa que para ingresar a la educación a distancia, (con base en la misma encuesta) deben hacer ciertos ajustes. Muy pocas personas obtuvieron una nota elevada e igual porcentaje quedó por debajo de 15 puntos, donde según el mismo instrumento, quienes obtuvieron esa nota no deberían ingresar en programas de auto aprendizaje.

### **Conclusión de la encuesta**

La mayoría de estudiantes adultos deben hacer un ajuste en sus actividades diarias o hábitos personales para ingresar a un programa de educación a distancia. Muy poca gente resulto no estar capacitada y también muy poca gente obtuvo notas buenas. Si tuviera que resumir la encuesta en una línea sería: *La mayoría de adultos puede estudiar a distancia siempre y cuando haga algunos ajustes.*

---

<sup>3</sup> Histograma No. 1 Preparado con los datos de la Encuesta No. 2 con el software Wessa P., (2008), Histogram (v1.0.9) in Free Statistics Software (v1.1.23-r4), Office for Research Development and Education, URL [http://www.wessa.net/rwasp\\_histogram.wasp/](http://www.wessa.net/rwasp_histogram.wasp/)

#### **1.4 Contexto personal**

A veces la personalidad de una institución es también la de su fundador. Aroldo David Noriega nació en la Aldea Chichel, San Juan Cotzal, El Quiche en 1968. Su infancia fue como la de cualquier otro niño campesino, hasta los 8 años cuando derivado del conflicto armado su padre fue asesinado en marzo de 1976 por miembros del ejército.

A partir de allí pasarían 20 años, hasta que pudiera terminar la primaria, pues por distintas razones, principalmente económicas ya no pudo estudiar. En 1984 con dieciséis años de edad ingresó al Ejército de Guatemala donde estuvo ocho largos años de alta; en 1991 partió a los Estados Unidos de “mojado” para trabajar y proveer casa para su esposa y dos hijos. Volvió a finales de 1994 sin dinero pero había aprendido a hablar inglés.

De vuelta en Guatemala y sin un certificado de sexto primaria, no hallaba empleo, un día fue a pedir trabajo de policía privado a una importante tabacalera pero fue rechazado por no tener diploma de sexto.

Fue en el año de 1994 cuando decidió estudiar por correspondencia en el Colegio Johannes Pavlvs II ubicado en la zona 1, hoy cerrado. En 1994 a pesar de contar con instituciones en este campo, la educación a distancia no era muy conocida en Guatemala.

En esos mismos años visitó su aldea natal en Chichel, Cotzal, El Quiché, este es un municipio perteneciente al llamado Triangulo Ixil, (Nebaj, Cotzal y Chapul) los vecinos preguntaron que ayuda les había traído, lo que pasa es que siendo muy pobre la gente, sobrevive con ayudas del extranjero o proyectos.

Así fue como se pensó crear una escuela que brindara educación de bajo costo, con el sistema a distancia, tomando la idea del sistema utilizado en el Colegio Johannes Pavlvs II y del PEAC (Programa de Educación de Adultos por Correspondencia) del Ministerio de Educación.

De aquí empezó una búsqueda de información y recursos para fundar un Instituto que brindara educación a distancia, a bajo costo y que pudiera llegar a todas partes, no solo del país sino aquellos que se encuentran fuera, trabajando y enviando remesas que alimentan la economía nacional.

Pasaron 4 años desde 1997 hasta el año 2000 para que el sueño pudiera materializarse, cuatro años de trámites, hasta que finalmente en enero del año 2001 se emitió la Resolución 011-2001 del SIMAC-DICADE donde el Ministerio de Educación autorizó el plan de estudios del Instituto de Educación a Distancia.

Lamentablemente San Juan Cotzal es un pueblo que se quedó dormido en el tiempo; hoy hay de ese lugar apenas veinte estudiantes inscritos en este programa, mientras que en Santa María Nebaj casi cuatrocientos.

En febrero de 2006 Aroldo David Noriega, participó como conferencista en GUIDE 2006, organizada por la Universidad Telemática Guillermo Marconi, en Roma, Italia. En estos momentos realiza una investigación sobre tutoría para adultos que saldrá en la revista FORMAMENTE de la Asociación GUIDE en junio de 2010.

El Instituto es miembro de GUIDE, (Global Universities in Distance Education), entidad fundada en el año 2006 por la Universidad Telemática Guillermo Marconi y de la cual el ISEA es miembro fundador. Aroldo David Noriega pertenece también al Comité Científico de la revista Formamente, edición divulgadora de la organización.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Cfr. UNIVERSITÀ TELEMÁTICA GUGLIELMO MARCONI. **Formamente**. Revista Internazionale di Ricerca Sul Futuro digitale. Año III No. 1-2 /2008.

## 1.5 Situación-problema

En el Instituto de Educación a Distancia se realizó un análisis FODA durante el segundo semestre de 2008; fue elaborado por todo el personal docente y administrativo, se contó con la presencia del Supervisor del Ministerio de Educación y se solicitó opinión de algunos estudiantes, parte de lo encontrado se lista a continuación:

TABLA 5 FODA INSTITUCIONAL

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El instituto es reconocido a nivel nacional e internacional.</li> <li>○ Tiene presencia a nivel nacional e internacional por medio de su plataforma de cursos virtuales.</li> <li>○ Muchas entidades, empresas e instituciones del gobierno recomiendan nuestro programa.</li> <li>○ La metodología de estudio se adapta a las necesidades de los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se puede ampliar el servicio de Internet.</li> <li>○ Tristemente hay mucho campo para crecer en todo Guatemala, quisiéramos decir que no pero más de la mitad de la PEA (Población Económica Activa) no ha completado su educación secundaria, ese es campo fértil para este Instituto.</li> <li>○ El Instituto es una organización sin fines de lucro.</li> <li>○ Hay mucha lealtad por parte de los alumnos que pasan del Primer Semestre, prácticamente no abandonan hasta finalizar el Bachillerato.</li> <li>○ Más de dos mil bachilleres graduados cada año.</li> <li>○ Empresas como Prensa Libre, Nuestro Diario, Zeta Gas entre otros usan los servicios del ISEA para capacitar a sus trabajadores.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ No existe un Plan de Acción Tutorial</li> <li>○ Alto índice de deserción escolar en el primer año de estudios.</li> <li>○ No tener instalaciones propias.</li> <li>○ Deficiencia en los textos de estudio.</li> <li>○ No hay un calendario de tareas por curso, por grado.</li> <li>○ No hay Plan Operativo Anual</li> <li>○ Falta una Guía de estudios actualizada y un Proyecto de Estudio Personal para cada alumno.</li> <li>○ Los profesores conocen muy poco de sus alumnos.</li> <li>○ Falta de flujo de efectivo en la segunda mitad del año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La educación a distancia será la educación del presente siglo, esto implica que habrá una dura competencia en esta área. Ahora mismo varias empresas educativas están haciendo su llegada al campo de la educación virtual y a distancia.</li> <li>○ Problemas legales relacionados a la falta de claridad en las leyes educativas.</li> <li>○ Desconocimiento de estos sistemas por parte de autoridades del Ministerio de Educación, en especial gente que tiene más de 20 años laborando en el Ministerio.</li> </ul>

## **1.6 Ideas preliminares**

La educación de adultos debe contemplarse desde el punto de vista del alumno, tomar en cuenta las diferencias de edad y las múltiples ocupaciones que además del estudio tienen, más adelante retomaremos este concepto de C. Linderman, *tiene que hacerse en reversa*, tomando también, en cuenta la experiencia que ya poseen.

La educación a distancia con sus diferentes modalidades puede ayudar a vencer esas barreras del aprendizaje adulto, si a esa misma metodología le agregamos los postulados de la educación personalizada, es decir: destacar al individuo dentro del grupo, podemos mejorar aún más el sistema de educación para adultos. Una tarea importante es *compaginar* las distintas modalidades educativas con la educación para adultos. Al decir modalidades nos referimos a que formas de entrega o metodologías son utilizadas, sean a distancia, virtual, alternancia u otros.

El sistema de tutoría debe considerarse como un todo dentro del engranaje del Instituto de Educación a Distancia, debe pasar de ser un departamento separado del resto de la administración a convertirse en la identidad de toda la institución.

La personalización de la educación a distancia parece un concepto redundante, pues la educación a distancia es personal, todo el tiempo es el trato de uno a uno, la diferencia con otras metodologías educativas es el tiempo que pasan los alumnos con su profesor; pero debe destacarse al individuo de entre el grupo, esto solo se puede arreglar capacitando a todo el personal del Instituto, para ver más allá de las apariencias, que sean solidarios, que se preocupen por la gente y más que todo, que la solidaridad pase a ser el valor principal de la Institución.

### **1.7 Flujo de Efectivo**

Cada año, entre los meses de julio a diciembre el flujo de efectivo se reduce y es necesario recurrir a ahorros o préstamos para cubrir el déficit que se genera, ese es sin lugar a dudas el mayor problema que enfrenta la administración del Instituto, pues ningún proyecto puede prosperar si no hay fondos que lo sustenten.

### **1.8 Promedio de deserción anual**

A continuación se presenta una gráfica obtenida al cotejar los datos de inscripciones iniciales y estadísticas finales del Departamento de Control Académico del Instituto de Educación a Distancia. Los datos corresponden a los Cuadros MED-B y MED-D de los años escolares 2006, 2007 y 2008. Más adelante se presentarán los promedios generales por año y por grado.

**Tabla 6**  
**Porcentaje de deserción o fracaso escolar**  
**Ciclos Escolares 2006, 2007 y 2008**

	<b>AÑO</b>	<b>Inscritos</b>	<b>Aprobados</b>	<b>No Aprobados</b>	<b>% Deserción</b>	
1	<b>2006</b>	<b>10,745</b>	<b>5,611</b>	<b>5,134</b>	<b>48%</b>	
2	<b>2007</b>	<b>11,457</b>	<b>7,562</b>	<b>3,895</b>	<b>34%</b>	
3	<b>2008</b>	<b>8,738</b>	<b>5,699</b>	<b>3,039</b>	<b>35%</b>	
<b>TOTALES</b>		<b>30,940</b>	<b>18,872</b>	<b>12,068</b>	<b>39%</b>	

Fuente: Base de datos del ISEA

Durante los tres años anteriores un total de 30,940 estudiantes se inscribieron en el Instituto de Educación a Distancia. De esa cantidad, 18,872 (dieciocho mil ochocientos setenta y dos) completaron el grado para el que se inscribieron, esto equivale a un 61% del total; pero 12,068 no completaron, esto equivale a un nivel de deserción del 39%.

Al analizar los tres años juntos, hallamos que un 39% desertó. El 61% de estudiantes finalizó sus estudios. Esto se mantiene muy en línea con los estudios citados. Al sumar los fríos números nos damos cuenta, que en estos tres años 12, 068 alumnos no pudieron concluir los estudios; pero no hay que pecar de pesimistas, 18, 872 estudiantes si finalizaron. Ellos son las perlas de nuestra corona. No obstante, doce mil estudiantes es un número que preocupa, hace falta encontrar medios para pellizcar más estudiantes de esa área.

Otro de los hallazgos importantes de estas mediciones fue, la disminución de estudiantes inscritos desde 2007 a 2008. En 2006 y 2007 el Instituto atendió más de diez mil estudiantes cada año. En 2008 ese número bajó a un poco más de ocho mil y en 2009 los números bajaron aún más. Este es un tema pendiente, pero seguramente se relaciona con mayor competencia, más programas del gobierno, falta de profesionalización en el servicio al cliente, pero estas son solo conjeturas y necesitan un estudio separado para determinar las causas.

### **1.9 Problema-investigación**

La solución de las dificultades provocadas por el índice de deserción escolar en el Programa de Educación de Adultos del Instituto de Educación a Distancia “La Escuela en su Casa” Ciudad de Guatemala, es el problema que retendrá nuestra atención en el resto de este trabajo.

### **1.10 Objetivo de la investigación**

Remediar el alto índice de deserción escolar en el Programa de Educación de Adultos del Instituto de Educación a Distancia La Escuela en su Casa, Ciudad de Guatemala.

### **1.11 Pregunta-investigación**

¿Cómo se puede remediar la alta tasa de deserción interanual en los programas del ISEA?

## **2 Marco teórico**

### **2.1 Introducción**

Conforme va cambiando el modelo económico de las sociedades, se va aventurando más la necesidad de la educación para adultos en la forma de capacitaciones; cursos de actualización, postgrados y educación oficial regulada. La demanda de mano de obra calificada hace que los más aptos sean elegidos para los puestos.

Las personas de hoy viven en una sociedad que asigna lugares en base a lo que cada uno es; y entre más capacitado se esté, entre más estudios posea; más vale. Siempre hay excepciones a la regla, pero en mayor o menor medida esos son los parámetros que se siguen. En un mundo globalizado poco a poco vamos siendo absorbidos por esferas de influencia que no imaginábamos apenas unas décadas atrás.

Los programas educativos que funcionan actualmente necesitan captar nuevos alumnos, al captarlos necesitan prepararse bien para no dejarlos ir y si se quedan es nuestro deber hacer un buen trabajo en conjunto donde todos salgamos beneficiados.

En el siguiente capítulo estudiaremos a la organización del sistema educativo guatemalteco, analizaremos las teorías sobre la educación para adultos, los modelos educativos a distancia y los sistemas de tutoría como un elemento clave en la prevención de la deserción mediante el acompañamiento del alumno.

Nuestro propósito es dejarnos llevar en un viaje rápido por las distintas teorías de la educación de adultos, para luego finalizar en unas ideas centrales que darán forma a nuestros pensamientos. Debemos todo este trabajo a aquellas personas que dedicaron su vida completa al estudio de la andragogía y esperamos aportar de nuestro acervo un granito de arena para mejorar el sistema educativo en Guatemala.

## 2.2 Sistema Educativo Nacional y abandono de la escolaridad

El Decreto Legislativo 12-91 del Congreso de la República establece en los artículos 28 al 32 dos Subsistemas de Educación: El Subsistema de Educación Escolar que está estructurado en base a etapas, niveles y grados en un orden rígido y un Currículo Nacional Base establecida y el Subsistema de Educación Extraescolar o Paralela, que es una forma de realización del proceso educativo, que el Estado y las instituciones proporcionan a la población que ha estado excluida o no ha tenido acceso a la educación escolar y a las que habiéndola tenido desean ampliarlas.<sup>5</sup>

La Educación Formal entonces es aquella que se estructura en base un currículo, a edades cronológicas y es la más extendida a nivel nacional. La Educación no formal por su parte, es la que si bien está programada en base a unos contenidos y tiene ciertos fines no está sujeta al orden de grados ni requisitos de edades cronológicas.

Algunos pensadores agregan una tercera clase de educación, la así llamada “educación informal”, que para ellos es la que recibimos por nuestra propia experiencia desde que nacemos y que no dejamos de adquirir sino hasta que finaliza la vida misma.<sup>6</sup> En esta tesis se considera a los servicios educativos que presta el Instituto de Educación a Distancia, cuando están respaldados por el Ministerio de Educación, como Formales o Escolares, mientras que si son cursos libres o de capacitación como No Formales.

A continuación haremos un esbozo de las causas por las que, siendo niños, abandonaron o abandonan las escuelas, a esto llamamos la *primera deserción*, unos años después, impulsados por otras razones; estas mismas personas, buscan nuevamente la escuela.

---

<sup>5</sup> Cfr. GUATEMALA Decreto Legislativo 12-91, 11 de enero de 1991 Ley Nacional de Educación en GIL Montepeque, Jovita, Barrios, Marina; Villeda Recinos, Víctor. Derecho Educativo. Recopilación comentada de leyes y reglamentos. 5ta. Edición Guatemala, Ediciones Superiores 2008 . p44

<sup>6</sup> Cfr. ARGENTINA Psico-Web.com ¿Qué es la Educación? [Documento en línea] disponible en: <http://www.psico-web.com/educacion/educacion.htm> Fecha de consulta: 22-Mar-2009

Aunque ingresan con ilusiones en mente; un buen porcentaje abandona nuevamente, esto es lo que llamaremos “*segunda deserción*” y será la idea que mantendremos por el resto de este trabajo.

### **2.3 Deserción o fracaso escolar en la niñez**

La deserción escolar es una de las manifestaciones del fracaso escolar y se manifiesta como el total abandono de los cursos o asistencia a clase por parte de los estudiantes inscritos en un programa escolar.

Ernesto Espindola dice que “los sistemas educacionales de buena parte de los países de Latinoamérica comparten en mayor o menor medida los siguientes rasgos: insuficiente cobertura de la educación preescolar, elevado acceso al ciclo básico, y escasa capacidad de retención tanto en el nivel primario como en el secundario”.<sup>7</sup>

Así, la repetición y el retraso escolar –fenómenos que con alta frecuencia anteceden a la deserción escolar, unidos a un bajo nivel de aprendizaje de los contenidos básicos de la enseñanza, conspiran contra el aprovechamiento del potencial de los niños desde temprana edad.

La deserción escolar genera elevados costos sociales y privados. Los primeros no son fáciles de estimar, pero entre ellos se mencionan los que derivan de disponer de una fuerza de trabajo menos competente y más difícil de calificar, cuando las personas no han alcanzado ciertos niveles mínimos de educación para aprovechar los beneficios de programas de entrenamiento.

Míguela del Burgo expone que estamos inmersos en una sociedad de producción, “rendir” es la constante ideológica que prima [en el mundo consumista] también en la enseñanza. “Tanto rindes, tanto vales”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> ESPINDOLA Ernesto, León Arturo. La deserción escolar en América Latina: un tema prioritario para la agenda regional. Revista Iberoamericana de Educación No. 30 Septiembre – Diciembre 2002 [Documento en línea] disponible en: <http://www.rieoei.org/rie30a02.htm#2a> Fecha de consulta: 22/07/2009

<sup>8</sup> DEL BURGO, Míguela. El Fracaso escolar. Acento Editorial Madrid 2002 p.13

En 1982 Ilda Morán escribió: “En el contexto de la educación contemporánea, se hace evidente que el individuo está situado dentro de una compleja organización socio-económica y cultural, en la cual debe aprender a desenvolverse ante las situaciones que se le plantean a diario, en una forma dinámica, motivadora y productiva, pues de lo contrario se ve obligado a ocupar lugares secundarios dentro de la estructura social en la cual se ubica y actúa; una estructura que asigna valores y lugares al individuo en base a su capacidad intelectual y su posición socio económica”<sup>9</sup>

Para Miguel Castillo i Carbonell, el fracaso escolar se aplica habitualmente al alumnado que al finalizar la escolarización obligatoria no ha logrado una formación básica, traducida en la obtención o no de la acreditación pertinente, que le permita integrarse de forma autónoma en la sociedad y ser reconocidos como ciudadanos responsables.<sup>10</sup>

Por lo tanto, el fracaso escolar puede darse por culpa de la escuela o por culpa del alumno o su familia. Incluso un estudiante puede llegar a graduarse, pero si no asimiló lo que debió aprender se le consideraría según esta definición, como un fracasado. Por eso a veces, vemos personas graduadas del nivel medio desempeñándose en puestos inferiores, pues si bien la escuela o los profesores perdonan, la vida real no.

Para finalidad de esta tesis y porque el fracaso escolar en su definición más amplia ha tenido mayor atención, nos centraremos en un modo de fracaso escolar no relacionado directamente con estas definiciones, de aquí en adelante hablaremos de deserción escolar, lo que explicaremos a continuación.

---

<sup>9</sup> MORAN Pérez de García, Ilda Rosaura. Análisis Crítico del Módulo Básico de Educación Extraescolar de la Secretaría de Coordinación de la Junta Nacional de Educación Extraescolar. Tesis de graduación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades Guatemala, febrero de 1982.

<sup>10</sup> Cfr. CASTILLO i Carbonell, Miguel. Et. All Cómo evitar el fracaso escolar en secundaria. Recursos. Materiales 12-16 para Educación Secundaria. Narcea Ediciones. Madrid 2006

El trabajo realizado por Castillo i Carbonell se orienta a la educación en España donde por razones obvias la educación es fundamental para alcanzar un buen empleo. En nuestros países es imposible llamar fracasados a quienes no completaron su educación formal. Hay en nuestros anales históricos incluso un presidente que no sabia leer ni escribir y gobernó por más de 30 años. Cfr. CRUZ, Oscar René. Rafael Carrera El Presidente olvidado. Editorial PCOSA México D. F. 2009

La deserción escolar es el abandono de los estudios por parte de los alumnos inscritos en algún grado académico. En la siguiente parte de este trabajo veremos primero las causas del fracaso escolar inicial en los jóvenes o niños, pues son esas razones las que provocan que tengamos adultos sin haber finalizado la escuela.

Después nos centraremos en revisar que motiva a los adultos a inscribirse de nuevo en un programa de estudios, las dificultades que encuentran dentro o fuera de la institución al momento de inscribirse y finalmente las razones o motivaciones que le llevan a permanecer o abandonar los estudios una segunda vez. No abordaremos el fracaso escolar desde el estudio de la calidad de la educación recibida y su impacto en la vida y aprendizaje del adulto, un tema que considero muy importante y que el Ministerio de Educación ha tratado de hacer con los estudiantes jóvenes al realizar la evaluación diagnóstica cada año desde 2004.

## **2.4 Principales factores del fracaso escolar**

Castillo i Carbonell define como los principales factores del fracaso escolar los siguientes:

### **2.4.1 Dificultades del alumno mismo**

Estas se relacionan más con las dificultades personales o individuales que un estudiante tiene, dificultades de comprensión, de adaptación o del intelecto. También puede ser un desajuste entre la edad cronológica y la edad intelectual. [Los estudiantes adultos por lo general han pasado bastante delante de su edad intelectual] Se incluyen en esta categoría la falta de técnicas de estudio, problemas emocionales y problemas propios del desarrollo.

La edad intelectual es el periodo sensitivo cuando más fácil se puede adquirir una nueva competencia, esto es negociable pues como apuntamos antes, uno nunca deja de aprender.

#### 2.4.2 Entorno familiar y sociocultural

Estas son las desigualdades causadas por la mala distribución de la riqueza de la sociedad, que como tales estimulan o limitan las oportunidades de desarrollo en el estudio y otras áreas de la vida. También se puede mencionar a los factores de riesgo social, muy relacionados al anterior punto; entre estos se pueden citar la pobreza en sus diferentes grados, [conflictos armados] hogares no integrados, dependencia de tóxicos, conflictos familiares solo por citar unos cuantos.<sup>11</sup>

Los cambios económicos y sociales también pueden ser catalogados en este rubro. Para Centro América, los años 1980 a 1990 suele llamársele la década perdida, porque no hubo desarrollo debido a los conflictos armados. Por ende mucha de la población que hoy es adulta no fue a la escuela.

Los padres pueden ser a la vez factores de apoyo o daño. Especialmente en Guatemala, muchas veces, mas de las que quisiéramos, vemos a los padres tratando de lograr que hagan ganar a sus hijos; pues para esta clase de padres, es más importante el diploma que lo que aprenden. En el lado opuesto, muchos padres prefieren que sus hijos trabajen y no que asistan a la escuela, muchas niñas se ven impedidas de ir a clase porque sus padres creen que van a casarse y no necesitaran estudio.

#### 2.4.3 Centro escolar

Los métodos, el currículo, la organización interna y otros factores son las principales razones por las que un centro educativo puede considerarse como creador del fracaso escolar. De esto si se ha escrito bastante. Hay pensadores extremistas como Ivan Illich<sup>12</sup>, John Caldwell Holt<sup>13</sup> y John Taylor Gatto<sup>14</sup> que abogan por la abolición de las escuelas como las conocemos hoy.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> Cfr. CASTILLO i Carbonell, Miguel. Op. Cit. p22

<sup>12</sup> **Ivan Illich** fue un educador austriaco. Según la Enciclopedia Libre es el autor de una serie de críticas a las instituciones clave del progreso en la cultura moderna. Se ocupó en formular profundas críticas a la educación escolar. Siendo europeo, trabajó muy de cerca con instituciones de América Latina, su más celebre libro: *La Sociedad Desescolarizada* (1971) y que se encuentra disponible en línea en: <http://www.ivanillich.org.mx/Lidesind.htm> Falleció en Alemania en 2002. León Tolstoi escribió en 1882 una novela corta llamada “La muerte de Ivan Illich” que no tiene relación con el Illich que aquí citamos.

<sup>13</sup> **John Caldwell Holt**. Su libro más conocido: *How Children Fail* (Como fracasan los niños) fue escrito en 1964 en el Holt expone la idea que a los niños les encanta aprender pero odian ser enseñados. En 1979 escribió un libro

Míguela del Burgo también analiza lo que para ella son los factores determinantes que condicionan el rendimiento y por ende la permanencia o no en la escuela de los estudiantes; estos no son muy diferentes de los citados antes:

#### 2.4.4 **La sociedad, factores socio culturales**

Del Burgo no analiza las cosas de una forma tan extensa como antes ya se hizo, ella más bien pone el dedo en la llaga al acusar a los padres de estar criando hijos inútiles. Ella no usa esa palabra pero al leer el texto completo esa es la idea que nos queda. Una familia donde ante la ausencia del padre o la madre se intenta satisfacer con regalos, teléfonos móviles, juegos caros, televisión, Internet. “Depredadores audiovisuales” les llama ella.

#### 2.4.5 **La familia, herencia y ambiente**

De este punto hemos abundado ya en la parte anterior. Del Burgo expone que es en la familia donde para bien o para mal recibimos la educación verdadera que nos acompañará por el resto de nuestra vida. En el seno de la familia adquirimos los valores y los hábitos que marcarán nuestra personalidad siempre.

---

sobre su experiencia como estudiante adulto de música “Never too late: My musical life story. (Nunca es demasiado tarde: Mi historia personal sobre la música) Fue un incansable luchador por la reforma de la educación hasta su muerte en 1985.

<sup>14</sup> **John Taylor Gatto**. Su discurso de aceptación del premio Maestro del Año del Estado de New York en 1990 le ha dado la vuelta al mundo y es citado incontables veces. Es una crítica al sistema escolar en sí, que no deja a los niños descansar. En 1991 publicó un aviso en The Wall Street Journal informando que renunciaba a ser maestro porque no quería “ganarse la vida lastimando niños”. Hasta el día de hoy se hace llamar “former teacher” [Ex Profesor]. Gatto no aboga por la abolición de la educación, él aboga por la desaparición de las escuelas del modo que las conocemos hoy. Dice que *aprisionar* durante seis horas diarias por cinco días a la semana; durante diez meses al año, a lo largo de hasta doce años es un gran precio que los niños deben pagar por recibir su educación.

<sup>15</sup> Por último: **Patricia Ganem** coordinó dos interesantes textos llamados Escuelas que matan 1 y 2 Editados por Limusa, México D. F. Estos textos analizan la crisis en las instituciones educativas mexicanas donde, a juicio de los autores, se dedica más del 70% del tiempo de clases, a actividades que nada tienen que ver con la enseñanza; en tal sentido abogan por un cambio radical en los métodos de enseñar o mejor dicho en la forma de organizar.

#### 2.4.6 **Las políticas educativas**

Cuántas veces tenemos que recibir o dejar ir personas que no cumplen con los requisitos, que si una firma, que un papel, tantas trabas que el mismo Ministerio de Educación impone al que quiere estudiar. Si finalmente logra vencer todos estos primeros obstáculos, muy pronto encontrará nuevos en la forma de obsoletos reglamentos que no hacen sino entorpecer el proceso, desviar el esfuerzo que debiera estar dedicado exclusivamente al aprendizaje.<sup>16</sup>

#### 2.4.7 **La invisibilidad de la discriminación**

Este tema no lo toca la autora anteriormente citada, lo parafraseamos de un texto de CODISRA (Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo) en este folleto se expone que en educación como en otros campos, yace inerte un tipo de discriminación que no se nota, y precisamente porque no se nota es difícil de medirla o atacarla. Cientos, quizá miles de estudiantes indígenas abandonan las escuelas cada año porque no aguantan a un profesor o profesora que se burla de ellos o ellas; o porque su idioma materno no es el español. Considere las bajas notas que pueden obtener por no escribir correctamente un idioma que no hablan en su casa y el impacto que eso tiene en su autoestima; con razón muchos padres prefieren llevarles a trabajar.<sup>17</sup>

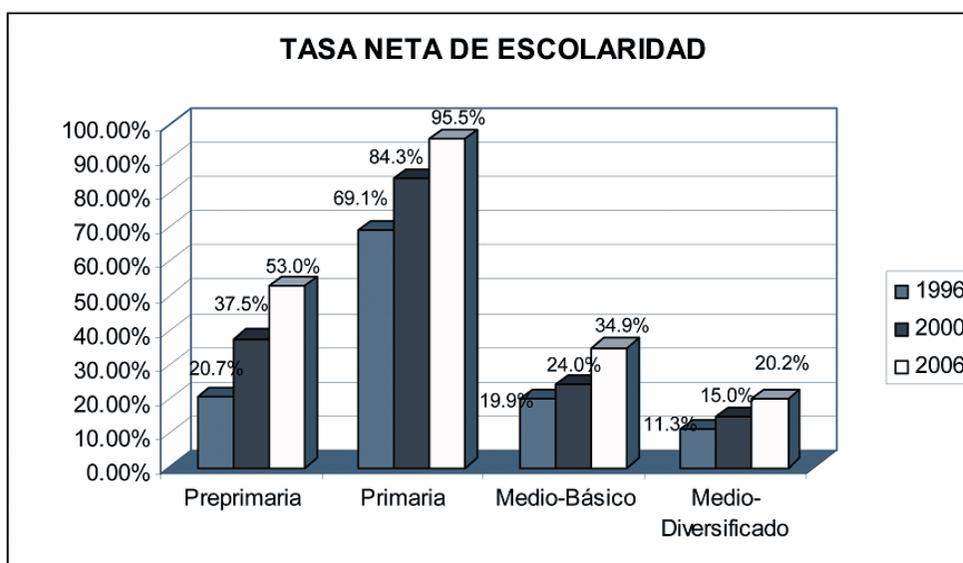
---

<sup>16</sup> Cfr. DEL BURGO, Miguela. Op. Cit. p.27-33

<sup>17</sup> Cfr. UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA. La discriminación, el racismo y la xenofobia. Módulo sobre derechos indígenas. Unidad 3. CODISRA (Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala) [s. n] Guatemala 2006

## 2.5 Tasas oficiales de escolaridad 1996-2006 del Ministerio de Educación

A continuación veremos una gráfica que compara la escolaridad neta entre los años 1996 y 2006; en ella se notan los impresionantes cambios en cantidades que se han dado en apenas diez años. Ciertamente la población estudiantil ha crecido bastante; ojala y los dos millones de niños que hoy engrosan la primaria, en el año 2015 estuvieran todos en diversificado.



Gráfica 1. Fuente: Anuario Estadístico del Ministerio de Educación 2005-2006<sup>18</sup>

La gráfica muestra los niveles de cobertura del Ministerio de Educación para los años 2005-2006. Realmente ha habido un incremento importante en cuanto a números de estudiantes que ingresan. De un 70% aproximado en 1996 se ha llegado casi al 100% de cobertura en Primaria en tan solo diez años.

No se puede tomar la gráfica tal cual es; no todos los alumnos que ingresan a un nivel aprueban sus grados; esto es más evidente en el Nivel Medio Diversificado. Toda esa población que se ha ido quedando pasa a engrosar las filas de los alumnos “fracasados escolares” que *desertan* por vez primera del sistema educativo.

<sup>18</sup> MINISTERIO DE EDUCACION DE GUATEMALA. Estadísticas Educativas. [Documento en línea] disponible en: <http://www.mineduc.gob.gt/uploads/Estadisticas/default.asp> Fecha de consulta: 12/07/2009

## **2.6 Fracaso escolar no es igual a fracaso en la vida**

Cuando hablamos de “fracasado” nos referimos al fracaso en la escuela. Ser un “fracaso escolar” no significa que será un fracaso en la vida. No estamos aquí señalando con el dedo a la gente que no terminó sus estudios, quien escribe este trabajo no finalizó la educación primaria hasta los treinta años.

Esta no siempre es la regla y tener una educación es mucho mejor que no tenerla, aún así hay incontables historias de personas cuyas vidas escolares han sido un desastre, pero que triunfaron hasta lo más alto. Entre ellos se puede citar unos cuantos: Bill Gates, quién abandonó la universidad para fundar la mayor empresa de tecnología del mundo y de paso hacerse el hombre más rico. Albert Einstein de quién uno de sus maestros no creía que llegaría lejos.

En esta misma tesis citamos ya la novela biográfica de Rafael Carrera, quien sin saber leer ni escribir llegó a ser presidente de Guatemala; más reciente Álvaro Arzú sin haberse graduado de la universidad también alcanzó la presidencia en 1996. Si nos diéramos a investigar caso por caso encontraríamos que muchas empresas han sido fundadas por personas que si bien les faltaba “el cartón”, no por eso se dejaron llevar por el fracaso aparente. Tristemente, como ya se escribió antes, no son la regla sino la excepción.

Una de las mejores historias de estos “fracasados escolares” y que sin embargo no fracaso en la vida, es la de don Carlos Benjamín Paiz Ayala quien viniendo de una aldea en Zacapa llegó a fundar varias empresas entre ellas los Almacenes Paiz que después se transformaron Wal-Mart de Centro América.<sup>19</sup>

En el libro Historia de Carlos Paiz. Un hombre de Guatemala, don Carlos Paiz relata como siendo muy joven, compró una academia en Quetzaltenango y al mismo tiempo que la administraba también se puso a estudiar con la esperanza de obtener un título de

---

<sup>19</sup> Sin ser acusado de aguafiestas es menester aclarar que lo que en todos los niveles se cree como éxito, es el éxito económico y sabemos muy bien que para sentirse satisfecho uno mismo no necesariamente debe ser millonario. Tampoco queremos decir que el estudio no aporta mucho, en realidad historias como la de Carlos Paiz son las excepciones a la regla.

contador. Lamentablemente no aprobó el examen final y fue esa la última experiencia que tuvo con la educación formal. Después vendió sus acciones en la academia y se vino a Guatemala a administrar una pequeña tienda en la novena avenida de la zona 1.<sup>20</sup>

Sirva todo lo anterior para tratar de explicar en una mínima parte, las razones del abandono escolar por vez primera; a partir de aquí muchos adultos desarrollan su vida alejados de las aulas; cuando ya han avanzado un buen trecho en la vida y se replantean sus metas, vuelve a algunos de ellos la necesidad del estudio.

## **2.7 La educación para adultos**

### **2.7.1 El aprendizaje permanente**

Víctor García Hoz escribió: “La educación invisible es como la desconocida trama de los distintos elementos que se manifiestan en algo tan importante pero tan difícil de definir como la salud, la vitalidad, el brío ante las dificultades. ¿Cómo no darse cuenta de que unos y otros elementos son necesarios para la vida?”<sup>21</sup>

El texto de García Hoz aquí citado se centra en dos conceptos: Pedagogía visible: es todo el andamiaje o sistema educativo formal, determinado por las instituciones educativas, su organización externa e interna; su estructura física, personal docente, planes y programas curriculares, sistemas de evaluación, etc.

La Educación invisible es todo aquello que no se ve, pero que es producido como efecto duradero que han dejado los maestros o las enseñanzas recibidas por otros medios. Aunque abandonaron la escuela los adultos no han parado de aprender, la semilla de la “educación invisible” germina en cualquier campo y hace crecer el intelecto humano, talvez no tenga un diploma (pedagogía visible) pero si puede leer, puede manejar, sabe resolver problemas, etc. (educación invisible)

---

<sup>20</sup> Crf. PAIZ Ayala, Carlos Benjamin; Scholoesser de Paiz, Anabella. Historia de Carlos Paíz. Un hombre de Guatemala Editorial Fundación Paíz. Guatemala 1997

<sup>21</sup> GARCIA Hoz, Víctor Pedagogía visible, Educación invisible. Una nueva formación humana. Ediciones RIALP S. A. Madrid 1987 p25

### 2.7.2 El papel secundario del maestro

Conviene hacer una parada en este momento para delimitar mejor el objeto de estudio; más adelante vamos a revisar algunos conceptos de Eduard C. Linderman a quien Malcolm Knowles, considera su mentor. C. Linderman fue, con Paulo Freire, y el mismo Knowles, uno de los más tempranos estudiosos de la educación del adulto. Pero a diferencia de Freire<sup>22</sup> quien se enfocó más en los aspectos sociales de ese adulto que necesita educarse; Linderman, trabajador social, el mismo, desarrolla sus teorías basadas en una concepción individual del adulto.

C. Linderman dice que toda la vida es un aprendizaje. En este mundo de especialistas cada quien debe aprender a hacer su trabajo, si la educación puede ayudar entonces debemos aprovechar su ayuda.<sup>23</sup>

El enfoque tiene que ser por medio de situaciones y no temas o contenidos. Según C. Lindemann, nuestro sistema educativo tiene que trabajar en sentido contrario, como manejar un carro de retroceso. En la educación tradicional los contenidos

---

<sup>22</sup> Paulo Freire es muy conocido por su trabajo por la educación del adulto. Socialista convencido, es considerado también uno de los precursores de la Teología de la Liberación. Si la Teología de la Liberación apunta a “bajar de la cruz a los pobres”; la educación del oprimido también contribuye a este fin. Freire dice que debemos proveer al educando de los instrumentos necesarios para resistir los poderes del desarraigo frente a una civilización industrial que se encuentra ampliamente armada como para provocarlo. Cfr. FREIRE, Paulo. La educación como práctica de la libertad. 44 Edición. Siglo XXI Editores México D. F. 1996 Merriam (1991:262) dice que Freire presenta una teoría mucho más precisa. Para Freire la educación no es neutral, o esclaviza o libera. La concientización es el proceso mediante el cual los estudiantes adultos [no como recipientes] como sujetos conocedores adquieren un profundo conocimiento de la realidad sociocultural que da forma a su vida y la capacidad de transformar su propia realidad. Para Freire también es fundamental el cambio del rol entre el maestro y estudiante, se vuelven *coinvestigadores* de una realidad común. El dialogo es el método para compartir ideas y donde la conciencia [de su realidad] es generada.

<sup>23</sup> Cfr. Eduard C. Linderman (1885 – 1954). Fue un educador norteamericano muy conocido por sus pioneras contribuciones en educación de adultos. Nació en Michigan, décimo hijo de una familia de inmigrantes alemanes. Huérfano a temprana edad, trabajó como lavandero, enfermero, sepulturero, albañil y mensajero, todo esto mientras asistía a la escuela. A los 22 años fue admitido en el Michigan State College, a pesar de sus limitadas habilidades académicas. Tenía dificultad para leer y escribir. A pesar de esto, antes de graduarse empezó a escribir ensayos, poesía y hasta una obra de teatro. Después de graduarse trabajó como educador en varios lugares, con gente joven y adultos. Fue Presidente de la Comisión para la Libertad Académica de la Asociación Americana por las Libertades Civiles. Aunque en realidad era un trabajador social convertido en filósofo, su trabajo trascendió disciplinas. Poco tiempo después de unirse a la Escuela de Trabajo Social de Nueva York en 1926 publicó lo que sería su trabajo más importante en el campo de la educación de adultos: *The meaning of Adult Education* [El significado de la educación del adulto]

son primero, luego los maestros y por último los estudiantes. Un alumno debe adaptarse al currículo ya establecido.<sup>24</sup>

Cuando un estudiante adulto se siente en una situación específica respecto a su trabajo, su recreación, su familia, su vida, su comunidad y esta situación exige ajustes; es en este momento preciso cuando da inicio la educación del adulto.

Cuando el propósito de la educación se hace evidente, los textos de estudio y maestros juegan un papel secundario, todos los recursos deben ponerse al servicio de las necesidades del estudiante. Los métodos de enseñanza autoritarios, que impiden el pensamiento autónomo, no tienen cabida en este tipo de educación.

### 2.7.3 Características de los adultos

Martha Saint de Berberían describe algunas características de los adultos de la siguiente forma:

#### a) Jóvenes entre 18 y 24 años (Edad de la independencia)

Vitalidad ilimitada; sentimientos desarrollados al máximo, pasión por los ideales; se jacta de los sacrificios que hace, dedica su mayor esfuerzo a ayudar al prójimo, tiene una fuerte imaginación creadora. En esta edad el joven escoge su modo de vida definido y se mueve hacia la independencia. Tienen convicciones firmes y definidas. Esta es la edad en la que se encuentran buscando su “*estrella polar*” como lo explica Jeff Medefind<sup>25</sup> refiriéndose a la importancia de tener un punto de referencia para saber hacia donde nos movemos. Medefind cuenta como en la antigüedad, el éxito de un viaje en barco no dependía de la pericia o sobriedad de los marineros, de la envergadura de los barcos, del poder de sus velas ni de la fuerza de sus remeros; el éxito dependía de un solo punto en el cielo, el cual nunca se

---

<sup>24</sup> SMITH, M. K. “Eduard Linderman and the Meaning of Adult Education”. The encyclopedia of informal education. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.infed.org/thinkers/ed-lind.htm> Fecha de consulta: 15/07/2009

<sup>25</sup> Cfr. MEDEFIND Jef, Lokkesmoe Eric. El Comunicador Revolucionario. Siete principios vividos por Jesús para impactar, contactar y liderar. Editorial Casa Creación. USA 2005 p129

movía; si el marinero podía ubicar ese punto en el firmamento, entonces sabía dirigirse a donde fuera. Ese punto es la estrella polar.

**b) Entre 25 y 35 años (Edad de la aplicación)**

Todavía son vigorosos; con suficiente energía para cumplir con su trabajo y estudios. Tienen intereses diferentes a los adultos mayores y a los solteros. Seguramente están casados ya. Tiene interés por la familia y los hijos, está en ajuste al matrimonio y al hogar si se ha formado recientemente. La crianza de los hijos suele ser un problema serio.

**c) De 35 a 60 años (Edad de la realización)**

Tiene buena salud si ha desarrollado buenos hábitos, ha logrado estabilidad económica si ha sido constante y fiel con el trabajo. [No siempre es así en Guatemala] Ha llegado al medio día de su vida. Es inteligente y le interesa analizar situaciones para buscarles solución. Círculo de amistades amplio. Puede estar pasando problemas en el trabajo por los cambios que debe afrontar por la edad, dificultades con hijos adolescentes. Son espiritualmente estables, son la espina dorsal de sus congregaciones. Agrega Saint que el mejor maestro de los adultos no es el que sabe más, sino el que los respeta como individuos.<sup>26</sup>

Polly Cooper piensa que con solo saber el estado civil y profesión de un adulto ya podemos hacernos una idea general de quién es.<sup>27</sup> A veces, basados en estereotipos de la sociedad, asumimos que un hombre casado es el sostén económico y jefe de su hogar, que su esposa se dedica exclusivamente a su hogar y que todos sus hijos van a la escuela. Esto no siempre es así, si en el hogar la que manda es la mujer podemos estar ante situaciones totalmente diferentes de las que imaginamos, todo eso influye en la personalidad y estudios de quien tengamos enfrente.

---

<sup>26</sup> SAINT de Berberían, Martha. Enseñando con eficacia. El uso de métodos en la educación cristiana. Ediciones Sa-Ber Guatemala 2002 p27

<sup>27</sup> Cfr. COOPER Polly. Como guiar a los adultos. Traducción y adaptación de Carol A. de Martínez. Casa Bautista de Publicaciones El Paso TX 1988.

Algunas palabras para describirlos son: “solteros, casados, divorciados, prósperos, conformistas, clase media, clase alta, clase baja, líderes, fracasados, sociables, aislados, estables, inestables, que se superan, creativos, estancados, aburridos, adaptados, contentos, luchadores, que sufren, etc.”<sup>28</sup>

#### 2.7.4 **Razones por las que los adultos vuelven a la escuela formal**

En la sección dedicada directamente a revisar como aprenden los adultos vamos ha ampliar mucho más todos estos conceptos, pero con el fin de no ingresar en el desarrollo de la “*segunda deserción*”<sup>29</sup>, sin revisar un poco las causas por las que ingresan, vamos a ver lo que se escribe en algunos textos sobre el tema.

Según la Guía Barron’s<sup>30</sup> algunas de las razones por las que los adultos vuelven a estudiar:

- a) La mayoría de estudiantes en los programas a distancia están tratando de terminar una carrera o mejorar sus calificaciones para el trabajo.
- b) Algunos necesitan el estudio para continuar dedicándose a lo que ya hacen o se les ha exigido en su trabajo.
- c) Algunos de ellos, (los menos) lo hacen para enriquecer su conocimiento.
- d) Todos necesitan la flexibilidad que estos programas ofrecen, debido a limitaciones físicas, problemas con horarios, transporte, responsabilidades familiares o el precio.

Calvo Verdú identifica otras razones por las que los adultos vuelven a clases:

- Mejora del papel que desempeña en el trabajo, la casa o la familia.
- Capacitarse para un nuevo oficio.
- Aumentar los ingresos económicos.
- Evadirse de la rutina diaria.

---

<sup>28</sup> COOPER Op. Cit.

<sup>29</sup> Cfr. Pag. 10 Definimos la primera deserción como la vez en que siendo niños dejan de estudiar y la segunda deserción que ocurre cuando siendo adultos ingresan de nuevo en la educación formal y vuelven a retirarse.

<sup>30</sup> Cfr. CRISCITO, Pat. Barron’s Guide to Distance Learning. 2da. Edición New York 2002 [Traducción libre de Aroldo David Noriega. ]

- Aumentar sus conocimientos.
- Desarrollar su personalidad y relaciones personales.<sup>31</sup>

Los adultos tienen mayor motivación para aprender que los jóvenes; ellos vienen porque quieren aprender, es una decisión personal. Raymond J. Wlodkowski escribió que la actitud antes que todo lo demás hace que un adulto decida aprender. Actitud, dice, es la combinación de conceptos, información y emociones que resultan en la predisposición para responder favorablemente o desfavorable hacia un particular grupo, ideas, eventos u objetos.<sup>32</sup>

En el caso de los estudiantes adultos, su situación les hace darse cuenta que quieren o necesitan algo y que el medio para lograrlo es aprendiendo. Por eso vemos personas inscritas en tantos cursos de computación, de mecánica, de belleza, etc. La educación de adultos no está presente solamente en entornos oficiales aprobados por el Ministerio de Educación. Alguien dijo una vez, que todos los domingos, se educa más gente en cada iglesia cristiana, evangélica o católica, mucho más de la que asiste a las escuelas y universidades juntas.

### 2.7.5 Educación del adulto

Para Víctor García Hoz, la educación puede ser entendida como un proceso de asimilación cultural y moral, y al mismo tiempo como un proceso de separación individual. “De esta forma el educando se va haciendo paulatinamente semejante a los que le educan, los padres quieren que sus hijos reaccionen y piensen como ellos.”<sup>33</sup>

García Hoz más adelante establece que la educación personalizada responde a la capacidad de un sujeto para perfeccionar y dirigir su propia vida. Esta definición es

---

<sup>31</sup> Cfr. CALVO Verdú, Miguel. Formación abierta y a distancia. MAD Sevilla, España 2006 p47

<sup>32</sup> Cfr. WLODKOWSKI Raymond J. Enhancing Adult Motivation to Learn Revised Edition A comprehensive guide for teaching all adults. [Motivación en el aprendizaje del adulto, una guía comprensiva para enseñar a todos los adultos] Traducción libre de Aroldo David Noriega. Jossey-Bass Publishers 2nd. Edition San Francisco CA 1999

<sup>33</sup> GARCÍA Hoz, Víctor. Educación Personalizada. 8va. Edición RIALP Madrid 1988 pp17

mucho más acorde a la Educación de Adultos aunque probablemente no era esa la intención de García Hoz.

Para Malcolm Knowles, “la educación es una actividad emprendida o iniciada por uno o más agentes con el objeto de producir cambios en el conocimiento, las habilidades o actitudes de los individuos.”<sup>34</sup> Se desprende de estas definiciones que para García Hoz, el punto de vista de la educación es más humanista, mientras Knowles se decanta por el conductismo.

---

<sup>34</sup> KNOWLES, Malcolm. Andragogía. El aprendizaje de los adultos. 1ra. Ed. Español Alfaomega, México 2006 pp.13

## 2.8 Teorías del aprendizaje del adulto

En vista de que sobre este tema hay tanto escrito, nos limitaremos a reproducir el cuadro de Merriam y Caffarella<sup>35</sup> que muestra las distintas teorías de aprendizaje en forma muy, pero muy resumida.

Tabla 7  
Teorías del aprendizaje.<sup>36</sup>

Aspecto	Conductismo	Cognoscitivismo	Humanismo	Aprendizaje Social
Representantes:	Thorndike, Pavlov, Watson, Guthrie, Hull, Tolman, Skinner	Kofka, Kohler, Lewin, Piaget, Ausubel, Bruner, Gagne	Maslow, Rogers	Bandura, Rotter [Freire]
El proceso de aprendizaje es visto como:	Cambio de comportamiento	Proceso mental interno (incluye memoria, percepción, el análisis y proceso de información almacenada)	Un acto personal para desarrollar potencial	Interacción y observación de otros en un contexto social
Donde se da el aprendizaje:	Estimulo del medio ambiente	Cognición y estructuras internas	Necesidades afectivas y cognitivas	Interacción de las personas, comportamiento y medio ambiente.
Finalidad de la educación:	Producir un cambio de conducta en la dirección deseada.	Desarrollar capacidad y habilidades para aprender mejor.	Auto-actualizarse, volverse autónomo	Conseguir nuevos roles y comportamiento
Rol del maestro:	Organiza el medio para lograr la respuesta deseada.	Estructura el contenido de las actividades de aprendizaje	Facilitar el desarrollo integral de la persona	Modela y guía el nuevo rol y comportamiento
Manifestación en el aprendizaje adulto:	Cambio de hábitos Educación basada en competencias Desarrollo de habilidades y entrenamiento	Desarrollo cognoscitivo Inteligencia, aprendizaje y memoria como funciones en la edad adulta. Aprender a aprender	Andragogía Auto-aprendizaje Auto-didactismo	Socialización Roles sociales Enseñanza Posición de control

<sup>35</sup> Cfr. MERRIAM Sharon B., Caffarella, Rosemay S. Learning in Adulthood A Comprehensive Guide. Jossey – Bass Publishers. San Francisco CA 1991 [Traducción libre de Aroldo David Noriega]

<sup>36</sup> Cfr. MERRIAM Op. Cit. p138 [Traducción libre de Aroldo David Noriega]

Malcolm Knowles basa su teoría del aprendizaje adulto en cinco suposiciones:

- a) En la medida que una persona va madurando, su auto concepto se mueve de uno que es, de una personalidad dependiente a otra de un ser humano auto dirigido.
- b) Un adulto acumula una gran cantidad de experiencia, la cual es una importante fuente de recursos para el aprendizaje.
- c) El interés del adulto por aprender está muy relacionado a las habilidades o tareas requeridas en su rol social [padre, madre, trabajador, empresario, maestro, etc.]
- d) Mientras la gente madura, hay un cambio en la perspectiva del tiempo, de una aplicación de conocimientos a futuro se mueve a la aplicación inmediata. Por esto mismo, un adulto esta más centrado en resolver problemas que aprender contenidos.
- e) Los adultos son motivados a aprender debido a factores internos y no tanto externos.<sup>37</sup>

Malcolm Knowles fue muy criticado por comparar o querer poner al mismo nivel la pedagogía y andragogía<sup>38</sup>. Más tarde aclaró que la andragogía era el siguiente paso de la pedagogía y que no era una ciencia separada; muchos la consideran no una teoría o ciencia del aprendizaje sino una técnica de enseñanza.<sup>39</sup> Suponemos que va a pasar mucho tiempo hasta que se alcance una definición uniforme.

Otras personas que han intentado definir teorías del aprendizaje adulto son Patricia Cross que basa su teoría en las características sociales y físicas de los adultos y niños. Desafortunadamente se enfoca más en las *características* y no en cómo aprenden los adultos. Howard McKlusky; Alan B. Knox; Peter Jarvis, Jack Mezirow y Paulo Freire son otros pensadores que han desarrollado teorías propias sobre el aprendizaje adulto. El último de ellos, Freire tiene el gran mérito de haber sido un gran educador de adultos; sus

---

<sup>37</sup> Cfr. KNOWLES, Malcolm. Op. Cit. p44-45

<sup>38</sup> El término “Andragogía” fue acuñado en 1833 por el educador alemán Alexander Kapp para diferenciar la enseñanza de niños de la de adultos. La primera vez que se usó en Estados Unidos fue en 1927 en un artículo publicado por Martha Anderson.

<sup>39</sup> Cfr. MERRIAM Sharon B., Caffarella, Rosemay S. Learning in Adulthood A Comprehensive Guide. Jossey – Bass Publishers. San Francisco CA 1991 p250 [ Traducción libre de Aroldo David Noriega]

ideas trascendieron los linderos de las aulas y entre otras cosas, hoy es considerado uno de los iniciadores de la Teología de la Liberación.

Algunas de las preguntas que aparecen cuando pensamos en la educación del adulto son las siguientes:

#### 2.8.1 **¿Quién decide qué?**

Merriam y Caffarella se preguntan sobre quién decide sobre el aprendizaje en los adultos, la respuesta de ellas mismas es que, al menos en teoría, son los mismos adultos que deciden aprender. Viene otra pregunta: ¿Qué aprendizajes deben estar disponibles? Eso debe estar definido en primer lugar por las instituciones de gobierno pero relacionadas a las necesidades de los adultos.<sup>40</sup>

#### 2.8.2 **¿Con qué finalidad?**

En la práctica, la educación en la mayoría de sociedades funciona para preservar la sociedad como la conocemos, antes que cambiarla. La educación de adultos mantiene los sistemas sociales, es una fuerza para la retención del *estatus quo* antes que un cambio social. En esto seguramente Paulo Freire no estaría de acuerdo. También sirve para brindar una segunda oportunidad para equiparar las oportunidades de estudio que todos deben tener.

Teóricamente, cada adulto puede escoger participar en cualquier tipo de educación para adultos. La realidad de la situación, es que la gran mayoría de adultos atraídos a las aulas están ya bien educados. No en sentido de la educación formal pero si tienen adquiridos ya los valores, virtudes, hábitos y otros aspectos que dan forma a su persona.

K. Patricia Cross escribió que los adultos, entre más educados están más deseos de aprender tienen. En su libro “*Adults as Learners*” (Adultos como estudiantes) expone también que entre menos años de estudio tenga un adulto menor será su interés por estudiar. Lo mismo ocurre con las personas desempleadas, las cuales

---

<sup>40</sup> Cfr. Ibid. p270

son más reacias a involucrarse en el estudio, no así quienes tienen un empleo estable.<sup>41</sup>

## 2.9 XIX Reunión de la Conferencia General de la UNESCO (Nairobi 1976)

La XIX Reunión de la Conferencia General de la UNESCO (Nairobi 1976) definió la Educación de Adultos como:

“La totalidad de los procesos organizados de educación, sea cual sea su contenido, el nivel y el método, sean formales o no formales, ya sea que prolonguen o reemplacen la educación inicial dispensada en las escuelas y universidades y en forma de aprendizaje profesional, gracias a las cuales, las personas consideradas como adultos por la sociedad a la que pertenecen desarrollan sus aptitudes, enriquecen sus conocimientos, mejoran sus competencias técnicas o profesionales o les dan una nueva orientación y hacen evolucionar sus actitudes o su comportamiento en la doble perspectiva de su enriquecimiento integral del hombre y una participación en su desarrollo socioeconómico y cultural equilibrado e independiente.”<sup>42</sup>

Ezequiel Ander-Egg cree que la definición de la UNESCO citada en el párrafo anterior es una definición *abárcalotodo*, pero que no dice mucho. Para él, esta definición es una tautología.

## 2.10 ¿Que es la educación para adultos?

Que es la Educación para Adultos según Ezequiel Ander-Egg:

- **Educación compensatoria.** Es la que se proporciona a los individuos que se encuentran en desventaja, bien sea porque no tuvieron acceso a la educación tradicional o recibieron una deficitaria. Es una forma de equilibrar las desigualdades.

---

<sup>41</sup> Cfr. CROSS, K. Patricia. *Adults as Learners* Editorial Jossey-Bass San Francisco CA 1981 p55 [Traducción libre de Aroldo David Noriega]

<sup>42</sup> Cfr. ANDER-EGG, Ezequiel. *La Educación de Adultos como Organización para el Desarrollo Social*. 2da. Edición Editorial Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires 1996. pp10

- **Educación transitoria.** Se da esporádicamente y es buscada por cambios que se han desatado en los modos de vida o producción y asegurar así la actualización personal.
- **Educación complementaria:** Se ofrece como complemento a la formación ya recibida que permite ampliar las diferentes formas de participación y realización personal, grupal y colectiva.<sup>43</sup>

## 2.11 Principios del aprendizaje adulto

Miguel Calvo establece los siguientes Principios del Aprendizaje Adulto:

- **Principio de la intensidad.** Se aprende mejor si la experiencia es dramática.
- **Principio de la prioridad.**

Las primeras impresiones tienden a ser más duraderas.

- **Principio de la transferencia.**

Un determinado aprendizaje se puede extrapolar o ampliar a otros nuevos, análogos o parecidos.

- **Principio de la resistencia al cambio.**

Aquellos aprendizajes que suponen un cambio en la organización de la propia personalidad, se perciben por el individuo como amenazantes y, por lo tanto, son de difícil consolidación para él. La resistencia al cambio es mayor cuanto mayor es la edad del adulto y en aquellas personas con mentalidad pragmática.

- **Principio de la motivación.** Es idóneo que sea el propio sujeto el que establezca sus propios objetivos de aprendizaje y que respondan a sus verdaderas necesidades.

- **Principio de la autoestima.** Cuanto mayor es el concepto que uno tiene de sus propias capacidades más fácilmente se asimila.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Cfr. Ibid. p10-11

<sup>44</sup> Cfr. CALVO Verdú, Miguel. Formación abierta y a distancia. MAD Sevilla, España 2006 p47-52

## 2.12 Características del aprendizaje de adultos

- **El carácter voluntario y autónomo.** El adulto decide aprender porque quiere hacerlo voluntariamente y porque le interesa, lo que ya de por sí convierte esta característica en factor positivo para el aprendizaje.
- **El ritmo del aprendizaje en el adulto.** El adulto necesita más tiempo que los jóvenes para aprender, esto se compensa con la persistencia.
- **El miedo al fracaso y la falta de confianza en el aprendizaje adulto.** Cuando el adulto se enfrenta con una nueva situación que le reclama un nuevo aprendizaje, y aunque asuma dicha situación voluntariamente, puede sentir cierta ansiedad y miedo a no poder abordarla con éxito y, en consecuencia surge el sentimiento de fracaso, al ridículo, a la crítica o a equivocarse, con lo que su autoestima puede verse seriamente mermada. Los adultos suelen dudar mucho sobre sus propias capacidades ante determinadas metas de aprendizaje, lo que les lleva a la desconfianza ante actividades de tipo intelectual, ya sea porque llevan mucho tiempo sin estudiar o porque no tienen las técnicas adecuadas para ello. Ese miedo al fracaso bloquea y fomenta la desmotivación.

## 2.13 Las limitaciones psicológicas en el aprendizaje adulto

Rafael Porter nos cuenta que el alumno llega a nosotros con *sus necesidades*, es deber nuestro ayudarle a encontrar el camino *a donde vamos* y definir *como llegaremos*.<sup>45</sup> Significa que es una tarea colectiva, no la hace el alumno solo, tenemos que ayudarle a encontrar como ya apuntamos, su propia *estrella polar*. Si se tiene una idea de lo que queremos, entonces tenemos medio camino recorrido, la otra mitad es llegar allí.

Lamentablemente, en el momento que un adulto se acerca a una escuela para pedir información sobre como ingresar a determinado programa es muy común escuchar frases como: -No puedo; -No quiero; -Tengo miedo; -Me da vergüenza y otras respuestas parecidas.

---

<sup>45</sup> Cfr. PORTER Rafael; Guía para el Departamento de Adultos. Ediciones Las Américas A. C. Puebla, México [s.d]p11

“El “no puedo” puede ser interpretado de dos formas: (1) Me parece muy difícil y (2) No sé como hacerlo. Es deber de nosotros animar al interesado o interesada para demostrarle que sus temores aunque razonables tienen solución.”<sup>46</sup>

Y si la respuesta es: “No quiero”; en este caso es bueno declarar el respeto por la decisión de la persona y procurar una nueva entrevista por si cambia de opinión. Nos interesa de todas formas, en un ser humano que puede mejorar su vida si estudia y no debemos darnos por vencidos tan luego. Cuando ya no hay más que hacer, solo nos queda advertir lo que sería perderse esta oportunidad.

Cuando nos dan una respuesta como “Me da vergüenza o tengo miedo”, debemos aceptar estas excusas con naturalidad, claro que nos da vergüenza y claro que todos sentimos miedo a lo desconocido.

La educación no promete un camino fácil, si así fuera, mucha gente que se graduaría año con año; pero esta es una tarea para valientes. Es un reto que traerá grandes beneficios al que estudia, a su familia y a su comunidad; por añadidura, a todo el país. El lema del Instituto de Educación a Distancia es: *Al que cree, todo le es posible*. Dicho por Jesús a Nicodemo en Marcos 9:23<sup>47</sup>

Todo esto significa que quienes trabajamos con adultos nos convertimos en consejeros y que como tales debemos tener mucha paciencia con los adultos; las experiencias si bien son una rica fuente de recursos para relacionar el aprendizaje, también son recuerdos de cosas que no salieron bien y por lo tanto debemos ser muy cuidadosos al tratar con nuestros alumnos. Timothy Foster escribió un libro de 279 páginas sobre la práctica de aconsejar; sin embargo para ahorrarle la lectura a quien talvez lo obligaron a hacerlo, dice desde el inicio que todo el texto puede resumirse en dos palabras: “*comprensión y cuidado*”<sup>48</sup>.

---

<sup>46</sup> ADAMS Jay. La práctica de aconsejar. Editorial CLIE Barcelona 1984 p. 241

<sup>47</sup> RV 1960 [Biblia Reina Valera 1960]

<sup>48</sup> Cfr. FOSTER Timothy Dr. The handbook of Christian Counseling. Thomas Nelson Publishers. Nashville TN USA 1995 p9 [Traducción libre de Aroldo David Noriega]

## 2.14 Las limitaciones espacio-temporales en el aprendizaje adulto

Es típico que el adulto se queje de la falta de tiempo. Esta limitación surge del hecho de compatibilizar su posible aprendizaje con otras responsabilidades vitales, (familia, trabajo, etc.) y, en consecuencia, le produce impaciencia y ansiedad. Su deseo de rentabilizar al máximo su dedicación al estudio puede conducirle a rechazar cualquier teorización de tipo abstracto, y sobrevalorar casi exclusivamente lo práctico y concreto.

## 2.15 El pragmatismo en el aprendizaje adulto

El adulto, siempre que aprende, busca la aplicación práctica de lo que ha aprendido; es decir, siempre se pregunta para qué le sirve aquello que está aprendiendo, y busca la relación entre lo aprendido y su aplicación a la vida cotidiana.

## 2.16 Motivación en el aprendizaje adulto

La necesidad esencial de la persona de aprender continuamente, se encuentra más arraigada en aquellas que tienen un interés intrínseco por la superación continua y que le posibilite alcanzar metas más lejanas. En general, la motivación va estrechamente unida al concepto de “necesidad”.



Imagen No. 1

Fuente: <http://www.observador.com/>

La jerarquización de estas necesidades se debe a Abraham Maslow, según esta pirámide, las necesidades primeras del individuo son las más bajas y, a medida que se satisface éstas, aparecen las de los niveles siguientes más elevados. Es decir, se intenta satisfacer las necesidades superiores de estima y realización personal, en la medida en que las necesidades más bajas están satisfechas primero.

Para un adulto que afortunadamente tenga satisfechas las necesidades primordiales, la siguiente meta será lograr su auto realización y una de las formas es estudiando. Miguel Calvo aconseja poner especial énfasis en las motivaciones por las que el adulto quiere estudiar. “Para que el estudio sea motivador debe corresponder por fuerza a una necesidad.”<sup>49</sup>

Rafael Sábat dice que Maslow presentó su escala de necesidades sin evidencia experimental que lo respaldara. Según Sábat, hay grupos sociales bien organizados en los que falta comida, abrigo y bebida. Gente que ayuna o pasa hambre, personas que prefieren estar solas, o gente que busca obtener fama antes que familia, por lo tanto; la pirámide de Maslow no necesariamente corresponde a todas las culturas.

Sábat prefiere el modelo de David McClelland quien propone tres categorías de motivaciones:

- **Motivación por el poder.** Es el deseo de controlar procesos y personas. Quienes tienen como motivación primaria el poder, buscan autoridad, detestan perder el control. Le gusta que le consideren importante, quiere prestigio y estatus, le gusta que predominen sus ideas, suele tener mentalidad política.
- **Motivación de afiliación.** Su prioridad es llevarse bien con la gente y que las personas se lleven bien entre sí. Les interesa más el bienestar de la gente que el poder formal. Le gusta ser popular, el contacto con los demás, le disgusta estar solo, se siente bien en equipo, le gusta ayudar a otra gente.
- **Motivación de logro.** Son motivadas principalmente por la obtención de metas. Son las más activas en cuanto a tareas tangibles; para ellas lo importante es cumplir con las actividades previstas, los atrasos se vuelven un obstáculo y entran fácilmente en conflicto con la jerarquía. Anhela la excelencia, le gusta el trabajo bien realizado,

---

<sup>49</sup> CALVO Verdú, Miguel. Op. Cit p53

acepta responsabilidades y necesita retroalimentación. No les interesa mucho unirse a grupos.<sup>50</sup>

Sábat afirma que se han realizado estudios de campo para demostrar esta teoría y que si han tenido buenos resultados, lamentablemente no cita tales estudios. Existe un examen llamado en inglés “*Thematic Apperception Test*” TAT (Test de Apercepción Temática Interna<sup>51</sup>). Este sirve para evaluarse uno mismo y determinar en que área se desempeñaría mejor. Este test fue desarrollado por H. Murray en 1930 y es principalmente utilizado por psicólogos sicoanalistas. McClland baso su trabajo en este test<sup>52</sup>.

Independientemente de cuales motivaciones tenga el estudiante adulto para regresar a la escuela, K. Patricia Cross afirma que hay tres clases de alumnos adultos:

- **Los orientados a un objetivo:** Quienes aprenden porque quieren adquirir un conocimiento específico para ser usado inmediatamente; por ejemplo aprender a manejar una máquina, una computadora; hablar en público. Objetivos concretos.
- **Los alumnos que aprenden por tener acceso a una actividad.** Estos estudiantes ingresan a las aulas para escapar de la soledad; encontrar amigos o amores, usualmente son personas de la tercera edad y muchas universidades europeas y locales están tratando de brindar programas especiales.
- **Alumnos orientados al aprendizaje.** Estos no necesitan un mejor empleo, tampoco necesitan compañerismo, ellos se inscriben por el gozo de aprender. La mayoría de ellos son ávidos lectores; les gusta ver programas educativos y si viajan hacen primero grandes investigaciones.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> Cfr. SABAT Rafael. Hágame caso. Técnicas de persuasión para la vida cotidiana. Editorial Alfaguara Buenos Aires 2004 p187

<sup>51</sup> La palabra *apperception* en inglés tiene un significado bastante difícil de traducir al español, es más como la percepción que uno tiene de las cosas cuando las relaciona a hechos pasados. Con razón mayormente lo utilizan sicoanalistas.

<sup>52</sup> Cfr. Apperception [Documento en línea] Disponible en: <http://en.wikipedia.org/wiki/Apperception> Fecha de consulta 19/03/2009 [Traducción libre de Aroldo David Noriega]

<sup>53</sup> Cfr. CROSS Patricia. Op. Cit. p82

Las aspiraciones del adulto se encuentran muy ligadas a sus motivaciones y a la fijación de los objetivos que se plantea, para eso debe tener muy claras sus propias necesidades, tarea no siempre fácil.

De cómo se mezclen el auto concepto y la motivación surgirá en el adulto la acción adecuada que potencie o inhiba la posibilidad de aprendizaje y los resultados del mismo. Si a ello se une un clima adecuado que lo anime a seguir tendremos asegurado buena parte del camino.

### 2.17 Desmotivación en el aprendizaje adulto

La desmotivación es la principal causa del abandono de estudio en los adultos, hay muchos factores que inciden en este problema y es la razón principal de este estudio y al que se intentará dar respuesta más adelante. El adulto a veces, vive el estudio como algo imposible, creyendo que no sirve para ello y que no se encuentra adecuadamente capacitado.



Factores que inciden en la desmotivación del aprendizaje adulto

Imagen No. 2 Tomada de: Calvo Verdú, Miguel.  
Formación abierta y a distancia. MAD Sevilla, España 2006

K. Patricia Cross indica que la barrera inicial más grande para que un adulto se inscriba en una escuela es la falta de interés. Otros problemas pueden darse porque al haber abandonado la escuela a temprana edad o en el medio del diversificado, esto se considera tanto a nivel personal como social, un fallo, un fracaso; y habiendo tenido antes estas malas experiencias no desean repetirlas. Otra de las grandes barreras para la educación de los adultos es la edad, entre más grande se va haciendo un adulto, menos voluntad tiene de estudiar.<sup>54</sup>

Recuerdo a mi abuela, en 1976 se inició un programa de alfabetización para adultos en la aldea donde vivíamos, ella tenía entonces 51 ó 52 años, cuando la invitaron a unirse al grupo dijo: -Para que quiero aprender, ya estoy vieja, ya me voy a morir, además no me hace falta porque vivo de la agricultura. Pasaron los años, muchos años, ahora tiene casi 90 y lamenta que ha pasado otros cuarenta años, casi otra vida y no aprendió a leer. Es una historia triste que ilustra los miedos o desmotivación al aprendizaje en los adultos.

## 2.18 Educación de la voluntad en el adulto

Dice La Biblia: “Instruye al niño en su camino y aún cuando sea viejo no se apartará de él” Proverbios 22:6<sup>55</sup>, pero para quien no quiere o no obtiene la instrucción temprana hay otro dicho popular, cruel, pero cierto: “árbol que crece torcido ya no se endereza”. Claro que La Biblia se está refiriendo a la educación que recibimos de nuestros padres y el refrán popular citado también, pero ilustra de todas formas que un adulto formado ya tiene ciertos hábitos que es difícil o imposible cambiar.

Enrique Rojas afirma que voluntad implica dos cosas: El acto de querer y el objeto querido. Este autor también define varias clases de voluntad entre las cuales citamos:

- **La voluntad inicial.** Es aquella capaz de romper la inercia y poner en marcha la dinámica del individuo hacia el objetivo que aparece ante él; si no hay constancia, vale de muy poco. [Si no hay constancia la voluntad se pierde]
- **La voluntad perseverante.** Por medio de ésta ya podemos embarcarnos en empresas más arriesgadas. En ella intervienen elementos como el tesón, el

---

<sup>54</sup> Cfr. CROSS K. Patricia. Op. Cit. p55

<sup>55</sup> Reina Valera 1960

empeño y la firmeza, se va robusteciendo a medida que esos esfuerzos se repiten.

- **La voluntad capaz de superar las frustraciones.**
- **La voluntad para terminar bien la tarea comenzada.** El amor por el trabajo bien hecho se compone de pequeños detalles que culminan en una tarea hecha de forma correcta y adecuada. Eso requiere paciencia y laboriosidad, pero entre ellas hay un puente que las une: la voluntad ejemplar.

Para Rojas la educación de la voluntad está compuesta de pequeños vencimientos. La persistencia del día a día nos hace más fuertes. La voluntad es la capacidad de hacer algo anticipando las consecuencias. Los fracasos no deben desanimar a nadie, los fracasos son parte del pasado, del presente y del futuro de toda persona.<sup>56</sup>

Beatriz Goldbert dice que el primero de los miedos es el “miedo a lo que nunca pasó”<sup>57</sup>, una pequeña nube será tomada como signo de tormenta. Este miedo se manifiesta a través de creencias irracionales que son generadas y mantenidas por la matriz familiar y por las propias experiencias de vida. Su cualidad distintiva es la exageración.

La diferencia la hacen aquellos que aprenden de sus errores y usan esta experiencia para encontrar un nuevo camino hacia el éxito.

## **2.19 Encontrar el sentido de la vida**

Pocas personas han vivido para contar los sufrimientos que han padecido y como han hecho de ello algo extraordinario; de todos ellos nuestro Señor Jesucristo sin duda es el primero.

---

<sup>56</sup> Cfr. ROJAS, Enrique. La Conquista de la Voluntad. Como lograr lo que te has propuesto. Ediciones Temas de Hoy S. A. 11ª. Edición Madrid 1996

<sup>57</sup> GOLDBERG, Beatriz. ¿Cómo voy a hacer esto a la edad que tengo? Aprenda a enfrentar las crisis y los cambios a cualquier edad. Editorial Norma Bogotá 2007 p111

Viktor Frankl quien padeció cosas terribles en los campos de concentración nazis, escribió:

“Lo que de verdad necesitamos es un cambio radical en nuestra actitud hacia la vida. Tenemos que aprender por nosotros mismos y después, enseñar a los desesperados que *en realidad no importa que no esperemos nada de la vida, sino si la vida espera algo de nosotros*. Tenemos que dejar de hacernos preguntas sobre el significado de la vida y, en vez de ello, pensar en nosotros como en seres a quienes la vida les inquiriera continua e incesantemente. Nuestra contestación tiene que estar hecha no de palabras ni tampoco de meditación, sino de una conducta y una actuación rectas. En última instancia, vivir significa asumir la responsabilidad de encontrar la respuesta correcta a los problemas que ello plantea y cumplir las tareas que la vida asigna continuamente a cada individuo.”<sup>58</sup>

## **2.20 Hacerse solidario con los demás**

Increíble pero cierto, una forma de encontrarle sentido a la vida es interesándose por el resto de las personas, hay tantas cosas que hacer, tanta necesidad en la misma cuadra donde vivimos, que al buscar apoyar a otros nos hacemos un favor nosotros mismos.

José Ángel Paniego da unos sencillos pasos para hacernos solidarios: El primer paso para hacerse solidario según él, es conocer el problema del otro; saber lo que ocurre, atender, escuchar, comprender la situación, tomarla en consideración. El segundo paso consiste en ofrecer apoyo, adherirse, identificarse, responsabilizarse, comprometerse y hacer causa común, por último la fase de interesarse y acordar medidas.<sup>59</sup>

Esta seguramente es una tarea más apropiada para los tutores, de quienes hablaremos más adelante, pero puede muy bien servir para empezar un proyecto de apoyo comunitario, donde los adultos encuentren esa motivación para hacerse mejores.

Cuando nos ofrecemos a ayudar, bien seamos tutores o personas que se interesen en otras debemos tener cuidado, como dice C. S. Lewis de “no chocar entre si o apartarnos mucho

---

<sup>58</sup> FRANKL, Viktor. El hombre en busca del sentido. 12ª. Edición Herder. Barcelona 1991 p81-82

<sup>59</sup> Cfr. PANIEGO, José Ángel Llopis, Carmen Educar para la Solidaridad. Editorial CCS Madrid 1994 p.12

de los otros”.<sup>60</sup> El ser humano funciona mal si se mantiene en conflicto con los demás pero igual no funcionará bien, si se aleja de todos.

### **2.21 Hacia una metodología de educación para adultos en el contexto local**

La educación de adultos se presenta en varios formatos metodológicos que pueden ser presenciales, a distancia, abiertos, etc. Sin embargo a un adulto no se puede educar como si fuera un niño, los adultos no gustan de ser llevados de la mano y prefieren aquella formación que pueden relacionar con su experiencia.

Para que un adulto pueda tener éxito en su educación debe ser un acto voluntario, conciente y que esté relacionado a un deseo inmediato en el. La educación para el adulto es un medio para llegar a un fin y no un fin en si mismo.

Merriam escribe que las grandes barreras para el aprendizaje de los adultos se pueden agrupar en cinco grandes categorías:<sup>61</sup>

Tabla 8 (Barreras del aprendizaje adulto) Tomado de: *Learning in Adulthood*. p36

1	Problemas relacionados con los horarios de la escuela o los alumnos.
2	Problemas de transporte o ubicación de la escuela o el hogar del estudiante.
3	Falta de programas de estudio interesantes o afines a las labores personales, o que no son prácticos ni relevantes.
4	Requisitos de tiempo, (tiempos de inscripción o para evaluaciones); procedimientos engorrosos para inscripción.
5	Falta de información acerca de procedimientos o programas disponibles.

El contexto de la vida de un adulto es muy diferente al de los niños; la vida de un infante está caracterizada por la dependencia de otros para su supervivencia. Los adultos por otro lado, son personas que han asumido responsabilidad sobre sus propias vidas. Decir que alguien es adulto es decir que esa persona posee un grado amplio de libertad para

---

<sup>60</sup> LEWIS, C. S. Cristianismo ...¡y nada más! (Mere Christianity) Traducción de Julio C. Orozco Editorial Caribe Miami 1977 p79

<sup>61</sup> MERRIAM Sharon B., Caffarella, Rosemay S. Op. Cit. p36

organizar su vida, tomar decisiones y es justo decir que también está obligado a asumir muchas responsabilidades por su propio interés y el de aquellos que ahora dependen de él.

Los roles como esposo, esposa, trabajador, votante, conductor, etc., definen mejor la situación de un adulto, más incluso que su edad cronológica. La vida de un niño está regulada por el hogar y la escuela mientras que la del adulto está situada alrededor del trabajo y de la vida social en familia o la comunidad. El currículo de estudio para los niños es preparado especialmente para ellos por otras personas.

Por otro lado, los adultos agregan el rol de “aprendizaje” a todo el contexto de sus vidas que está íntimamente amarrado al contexto socio cultural en el cual vive. Por ejemplo: una enfermera necesita prepararse constantemente para mantenerse al día con los adelantos de la medicina; un veterinario o un médico tienen igual deber. Un piloto de autobús debe prepararse para los cambios en los nuevos buses; incluso los vendedores de golosinas deben aprender los nuevos precios.

En resumen: Aprender fuera de los confines de un aula, aprender por su cuenta, adquirir nuevas ideas y capacidades es la forma como los adultos siempre aprenden. No obstante los educadores de adultos siempre han visto de reojo estos modelos. Creemos que solo en las aulas se puede aprender y al hacerlo cerramos los ojos a todo lo demás.

Para las barreras enumeradas en la Tabla No. 3 de la página anterior, podemos argumentar que los programas abiertos no solo ofrecen tomar en cuenta la libertad e individualidad de cada estudiante adulto, sino que también facilita o derriba la mayoría de esas barreras.

**Tabla 9 (Soluciones a las barreras)\***

	BARRERA	SOLUCION
1	Problemas relacionados con los horarios de la escuela o los alumnos.	Que la escuela esté “abierta” o disponible a toda hora.
2	Problemas de transporte o ubicación de la escuela o el hogar del estudiante.	Que la escuela llegue a la casa del alumno.
3	Falta de programas de estudio interesantes o afines a las labores personales, o que no son prácticos ni relevantes.	Centrar la enseñanza para adultos en los temas de la vida o trabajo. Buscar la razón real del estudio.
4	Requisitos de tiempo, (Tiempos de inscripción o para evaluaciones); procedimientos engorrosos para inscripción.	Facilitar el ingreso
5	Falta de información acerca de procedimientos o programas disponibles.	Mejorar el servicio al cliente e información escrita

\*Soluciones propuestas por Aroldo David Noriega.

Fuente propia

La propuesta del Instituto de Educación a Distancia “La Escuela en su Casa” ha sido siempre la misma: brindar soluciones a las barreras y eso lo hacemos por medio de la educación a distancia.

A partir de ahora veremos una definición de lo que es la educación a distancia y como esta se relaciona o facilita el aprendizaje de los adultos; veremos un poco de historia, los componentes, principios y características de la educación a distancia así como sus

ventajas y desventajas y relación que tiene con la educación para adultos. Más adelante vamos a hacer un recorrido por la tutoría a distancia por métodos presenciales, a distancia, telefónicos, en línea (e-Learning) así como los tipos de materiales didácticos utilizados en este sistema y la forma de elaborarlos.

## **2.22 Educación a distancia**

Arnobio Maya explica que la Educación a Distancia “es una modalidad educativa que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y sólo se relacionan de manera presencial ocasionalmente, según sean la distancia, el número de alumnos, tipo de conocimientos que se imparte...”<sup>62</sup>

En lugar de ir a una biblioteca física o atender un seminario presencial, los estudiantes a distancia participan en conferencias virtuales o navegan por los catálogos virtuales del Internet.

En lugar de hacer un trabajo de grupo, un estudiante a distancia realiza proyectos personales. En lugar de hacer una entrevista cara a cara con el profesor, los estudiantes a distancia usan el teléfono, el chat o el correo postal. Y en lugar de entregar la tarea en la mano del profesor, se la envía por una empresa de correo expreso o por correo electrónico.

Cuando veamos la sección dedicada a la tutoría a distancia veremos entonces las verdaderas bondades de este sistema.

### **2.22.1 Sinopsis histórica**

La Educación a Distancia ha estado presente a través de los siglos en muchos aspectos, algunos trazan su historia hasta los tiempos del apóstol Pablo y sus epístolas, utilizadas para enseñar el evangelio de Jesús a los gentiles.

---

<sup>62</sup> Cfr. MAYA Betancourt, Arnobio. La Educación a Distancia y la Función Tutorial. 2da. Edición UNESCO San José, Costa Rica 1993 p.15

La Educación a Distancia “moderna” por decirlo así, tiene sus raíces en la Universidad de Wisconsin 1892 cuando los profesores de la Escuela de Agricultura empezaron a intercambiar correspondencia con estudiantes que no podían asistir a los cursos.<sup>63</sup>

La Guía de la Educación a Distancia de Barron (*Barron's Guide to Distance Learning*) dice que desde 1890 más de cien millones de personas han tomado algún curso a distancia solo en los Estados Unidos.<sup>64</sup>

Esta misma guía dice que la universidad a distancia más grande del mundo actualmente es la Anadolu University en Turquía, con más de 570,000 estudiantes a distancia. Por países, según la misma Guía, Australia y Canadá son los líderes en educación a distancia.

Probablemente haya muchos otros pioneros en los cursos de educación a distancia que dejemos pasar por alto; en Guatemala la educación a distancia marca uno de sus inicios con los Cursos por Extensión del Instituto Evangélico América Latina, fundado por Virgilio Zapata en 1954 y el Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica IGER en 1979, una obra perteneciente a la Iglesia Católica y la más grande de estas entidades.

Actualmente hay bastantes establecimientos dedicados a la educación a distancia y con el auge de la Internet la mayoría de establecimientos educativos y universidades empiezan el transito hacia la educación virtual, que no es otra cosa sino la evolución de la educación a distancia.

---

<sup>63</sup> Cfr. GÁLVEZ Salazar, Rita. Propuesta de un modelo educativo para cursar una Maestría en Educación de Valores utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC's. TESIS, Guatemala, Universidad del Istmo 2007 p8

<sup>64</sup> Cfr. CRISCITO, Pat. Op. Cit. p2

### 2.22.2 **Confiabilidad de la educación a distancia**

La Guía Barrón's de Educación a Distancia afirma que la educación brindada a distancia es de la misma o mejor calidad que la que se imparte en un salón de clases tradicional.

Un estudio conducido en la *California State University at Northridge* concluyó que los estudiantes de los programas a distancia son auto motivados, disciplinados y cumplidores. Que la mayoría se ha inscrito voluntariamente, buscando un avance en su educación y ellos mismos se han propuesto sus metas lo cual hace más fácil el alcanzarlas. Que los estudiantes a distancia pasan al menos un 50% más de tiempo colaborando entre ellos de lo que hacen los alumnos en salones tradicionales de clase, y por último: Los estudiantes más adelantados son quienes constantemente llaman a sus profesores e inician los procesos de asesoría.

### 2.22.3 **Principios de la educación a distancia**

Arnobio Maya, enumera los siguientes Principios de la Educación a Distancia:

- **Personalización.** La educación a distancia facilita el desarrollo de las capacidades del usuario. (Reflexiva, decisoria, activa y productiva). Se respetan las características individuales de cada alumno, tales como edad, nivel académico, habilidades y experiencias. Se adecua a las necesidades, condiciones y aspiraciones de cada individuo.
- **Autonomía.** La educación a distancia permite al alumno la autogestión y el autocontrol de su propio proceso de aprendizaje, ya que él mismo es el responsable de su formación.
- **Integración.** La educación a distancia vincula la teoría con la práctica como elementos continuos del proceso de aprendizaje, facilitando el desarrollo del mismo en situaciones reales de la vida y trabajo.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Cfr. MAYA Betancourt, Arnobio. Op. Cit. p25

#### 2.22.4 **Características de la educación a distancia**

Es una respuesta a las necesidades y derechos de toda persona a educarse; remueve restricciones, exclusiones y privilegios; democratiza la educación y acredita la experiencia adquirida y conocimientos previos.

#### 2.22.5 **Componentes de la educación a distancia**

Barry Willys, profesor de la Universidad de Idaho en un extenso trabajo publicado en 1995, define los siguientes componentes de la educación a distancia:

- **La Institución Educativa.** Puede estar dedicada total o parcialmente a la educación a distancia, pero debe tener claro las exigencias y administración de un sistema de educación a distancia son totalmente diferentes a los modos presénciales.
- **El alumno.** Tiene que estar altamente motivado, ser auto didacta, tener acceso a medios de comunicación alternos, tiene que ser capaz de asociar el estudio a situaciones de la vida real.
- **El tutor o tutora.** Tiene que conocer bien los conceptos de la educación a distancia y el rol que juega el tutor o tutora en ella, requiere entrenamiento o capacitación especial, debe estar conciente que es un orientador u orientadora y que no puede tomar decisiones por el estudiante.
- **El programa de estudios.** Debe ser concebido de una forma que genere flexibilidad en el programa y ser acogido por los alumnos dependiendo de su nivel académico. Deben estar listos al iniciar el ciclo escolar.
- **Los materiales didácticos.** Deben ser elaborados con criterios metodológicos, escritos para el alumno y no para el profesor, deben ser sencillos, atractivos, ilustrados, diagramados.
- **La tecnología usada como puente de comunicación.** Tanto, estudiantes como tutores y administradores deben tener acceso inmediato a la tecnología utilizada para comunicarse, teléfono, Internet, radio, televisión,

etc. En esta área puede incluirse como medio de entrega, el material impreso, el cual tiene que estar disponible al momento de inscripción.<sup>66</sup>

#### 2.22.6 **Ventajas y desventajas de la educación a distancia**

- **Ventajas**

- No tiene limitación geográfica.
- Permite un menor costo por estudiante.
- Puede llegar a una población diversa.
- Personaliza el aprendizaje.

- **Desventajas**

- **Industrializa la enseñanza.** Se corre el riesgo que las entidades de educación a distancia comiencen a funcionar como meros proveedores de material de aprendizaje y se olviden de la persona. En algún momento todo es cuestión de números.
- **Enseñanza institucionalizada.** La personalidad del maestro se diluye y solo se ve la característica de la institución. Esto es bueno o malo dependiendo de la visión y misión de estas mismas escuelas.
- **La Educación a Distancia depende totalmente de la confianza que se tiene en el estudiante.** Al no haber evaluaciones presenciales, existe el riesgo que el estudiante busque ayuda no autorizada para hacer sus tareas, sin embargo este mismo riesgo existe en cualquier otra escuela presencial cuando se dejan deberes.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Cfr. USA Willys, Barry. Associate Dean-Engineering, University of Idaho. Distance Education at a Glance. [Documento en línea] Traducción libre de Aroldo David Noriega. Disponible en: <http://uidaho.edu/eo/dist1.html>  
Fecha de consulta: 16/06/2009

<sup>67</sup> Cfr. GUTIÉRREZ Pérez, Francisco, Prieto Castillo, Daniel. Mediación Pedagógica 3ra. Edición EDUSAC 2002 pp2-8

### 2.22.7 **Relación de la educación a distancia y educación de adultos**

Por sus mismas características la mayoría de programas de educación a distancia están orientados a la población adulta, existen sin embargo, muchas otras entidades que desarrollan programas para jóvenes y niños, pero sin tener datos estadísticos podemos asegurar que un 90% de todos los programas a distancia, están enfocados en alumnos adultos.

### 2.22.8 **La educación a distancia no es para todos**

Algunas personas se equivocan creyendo que al estudiar a distancia nunca llegarán tarde a clase o no perderán una entrevista e incluso ni se verán sufriendo con el tráfico o transporte. Aunque lo anterior es cierto, también es cierto que la educación a distancia consume tanto o más tiempo que la educación tradicional.

En lugar de ir a clases hay que pasar mucho tiempo leyendo o escribiendo. La educación a distancia fue diseñada para alumnos con mucha motivación, gente que sabe exactamente lo que quiere y está dispuesta a lograrlo por su propia cuenta. Se ha visto que muchos alumnos jóvenes en los programas a distancia tienen dificultades para completar sus estudios a menos que tengan ayuda de una tercera persona.

Aunque las reglas no siempre se aplican a todos, los estudiantes jóvenes tienden a preferir socializar con otros; para ellos la camaradería en un salón es altamente motivadora y la motivación es la llave del éxito. Los jovencitos que de todas formas se ven obligados a tomar cursos a distancia, debieran inscribirse en aquellos que ofrecen interactividad bien sea en línea o por medio de seminarios y talleres.

A los que de todas formas se quedan en los programas a distancia, se les requerirá la mayoría de veces buscar la información y respuestas por su propia cuenta. El estudiante adulto a distancia debe ser capaz como ya se dijo, de proponerse metas y lograrlas por su propia cuenta, sin la constante supervisión de un profesor. Llegan los momentos de decidir entre divertirse, dormir un poco más o hacer la tarea cuya fecha está próxima a vencer.

Para conocer si verdaderamente se puede ser un estudiante a distancia, la Guía Barron's propone un test que fue diseñado en el *Extended Learning Institute of Northern Virginia Community College*. Este test está diseñado para determinar si las circunstancias personales y estilos de vida de un candidato son compatibles con la educación a distancia. Se debe escoger una respuesta para cada una de las 10 preguntas.

En el primer capítulo, inciso 1.3 analizamos una encuesta realizada a 127 adultos, alumnos del ISEA y encontramos que casi el 80% de encuestados obtuvieron entre 19 y 25 puntos. Esto significa que para ingresar a la educación a distancia, (con base en la misma encuesta) deben hacer ciertos ajustes. Muy pocas personas obtuvieron una nota elevada e igual porcentaje quedó por debajo de 15 puntos, donde según el mismo instrumento, quienes obtuvieron esa nota no deberían ingresar en programas de auto aprendizaje.

#### 2.22.9 **¿Por qué la educación a distancia no es para todos?**

Las circunstancias familiares pueden afectar los estudios, a menos que el candidato tenga razones muy serias para completar el estudio; algunos alumnos prefieren el estudio independiente; otros lo sienten incomodo. Los estudios a distancia dan bastante libertad para elegir el lugar y la hora para estudiar, pero al mismo tiempo requieren mucha disciplina personal; algunos alumnos se sienten mejor interactuando entre otros estudiantes, pero la educación a distancia casi no permite la interacción. Los estudios a distancia requieren mucha lectura sin mediar explicación de un maestro. Puede tomar hasta dos semanas si no más para que un profesor conteste; y por último: la tecnología puede ser una gran ayuda o un problema.

No todos los estudiantes tienen la disciplina requerida para estudiar solos. Comenzar y tratar de avanzar es el mecanismo de selección convencional para determinar quién tiene el perfil indicado para estudiar por correspondencia.

El factor económico es la principal causa de la deserción escolar, los alumnos abandonan sus estudios cuando baja el empleo. Claudio de Moura introduce un concepto hasta ahora desconocido para nosotros, le llama “el grado personal”,<sup>68</sup> hay muchas personas que se inscriben en un curso con el fin de mejorar exclusivamente en un área, porque quieren tener acceso al material, y cuando ya lo han logrado abandonan sus estudios pues ya aprendieron lo que necesitan y no presentan evaluaciones. En otras palabras, nuestro grado personal es la medida de los estudios que deseamos o necesitamos.

Como todo en esta vida se trata de buscar alternativas, hay un tipo de educación que es precisamente eso, una alternativa entre la educación a distancia y la presencial, si bien en sus inicios trató de compaginar las labores en el campo con el estudio, en la ciudad últimamente ha surgido como otra opción para aquellos que no tienen interés en estudiar totalmente a distancia, pero tampoco pueden dedicar todo el tiempo al estudio. La educación por alternancia llegó hace más de treinta años a Guatemala con los NUFED (Núcleos Familiares Educativos para el Desarrollo) que es un programa del Ministerio de Educación.

## **2.23 Educación por alternancia**

En la Universidad del Istmo está la Licenciatura en Educación por Alternancia, que ha venido a cubrir una necesidad latente en muchos educadores por vocación que al no contar con un título para desempeñarse legalmente en su campo han hallado, valga la redundancia: *la alternativa para estudiar*. Es una metodología que compagina trabajo y estudio.

### **2.23.1 Historia de la educación por alternancia**

La Educación por Alternancia o Pedagogía de la Alternancia como otros la llaman, tiene sus inicios en Francia, entre 1935 y 1940; un campesino se quejó que su hijo no quería abandonar su familia para ir a estudiar a la ciudad, además el necesitaba al joven para ayudarlo en las tareas diarias.

---

<sup>68</sup> Cfr. RADLER Lucia dos Guarany, de Moura Castro Claudio, Ensino por correspondencia no Brasil. [Ensayo por correspondencia] Rio de Janeiro IPEA 1979 [Traducción libre de Aroldo David Noriega]

El sacerdote del pueblo, el padre Granereau, encontró la fórmula adecuada, los jóvenes pasarían un tiempo en la escuela y otro tiempo en el campo ayudando a sus familias. Así nació la Pedagogía de la Alternancia.<sup>69</sup>

### 2.23.2 Modalidades de la educación por alternancia

Existen varias modalidades de la Educación por Alternancia, las que citaremos brevemente pues aunque se utiliza parte de estas ideas, en el presente trabajo nos sirven únicamente para ilustrar algunos aspectos de la educación a distancia, Pere Puig dice que hay:

- **Alternancia Interna.** La que imparte su educación dentro de unas aulas y que luego relaciona a los alumnos con su medio, o sea donde viven o trabajan. Lo NUFED y el programa de la UNIS son un ejemplo de esta modalidad.
- **Alternancia Externa.** Obviamente, opuesta a la interna, los profesores se mueven a donde se encuentran los alumnos. También hacen que los cursos se basen en el medio donde viven.
- **Falsa Alternancia.** La que solo proporciona espacios vacíos dentro de los calendarios académicos pero no relaciona la educación con el trabajo.
- **Alternancia Real.** Es aquella que pretende una formación teórica y práctica global, que permite al aprendiz o alumno construir su propio proyecto pedagógico, ponerlo en práctica y efectuar un análisis reflexivo sobre el mismo. La diferencia fundamental en relación con el modelo anterior sería la de una implicación mucho más fuerte, tanto en el ámbito personal como en el de las instituciones concernidas. Se nos presenta así un sistema en donde la interacción entre los modelos, actores y sistemas es una realidad constante.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Cfr. URUGUAY Diario El País. Escuelas agrarias tienen deserción cero. 20 de julio de 2006. [Documento en línea] disponible en: <http://www.opusdei.org.uy/art.php?p=18106>

<sup>70</sup> PUIG Calvó, Pere. Los Centros de Educación por Alternancia. Desarrollo de las personas y su medio. La importancia de la formación y de la investigación en las instituciones. Tesis doctoral. Universitat Internacional de Catalunya. Barcelona 2006

Inteligencia es conciencia en acción, comportamiento con un propósito. La persona que esta totalmente consciente de su actividad y de la meta hacia la cual esa actividad se dirige, se vuelve consciente tanto de su fuerza y de sus limitaciones<sup>71</sup>. La educación por alternancia permite a los estudiantes verificar exactamente eso; verificar en el campo de la acción lo que han aprendido y ajustar su aprendizaje a lo que falte para llegar a su objetivo. Por extensión, todo tipo de educación debiera permitir precisamente eso.

---

<sup>71</sup> Cfr. C. LINDERMAN Eduard. The meaning of Adult Education. [4ta. Reimpresión] Harvest House Oklahoma 1989

## 2.24 Educación personalizada

“El que personaliza destaca a un sujeto de entre una comunidad o masa”<sup>72</sup>. La educación personalizada, es una concepción pedagógica que pretende dar respuesta a todas las exigencias de la naturaleza humana, para conseguir que cada hombre o mujer lleguen a ser la mejor persona posible, en todas sus notas constitutivas y dimensiones.<sup>73</sup>

La única exigencia para poner en práctica la educación personalizada, es un cambio de mentalidad en la rutina profesional. Bernardo Carrasco nos explica que no hacen falta inversiones en infraestructura, cambios cosméticos, capacitaciones, nada de eso es necesario, nada más, dicho en sus propias palabras. “hace falta únicamente un cambio de chip”,<sup>74</sup> pero debe ser un cambio conciente, constante y que se convierta en parte de nuestra cultura educativa.

Víctor García Hoz entre otras cosas, dice que la educación personalizada no es una nueva ciencia de la educación, más bien es una respuesta al intento de estimular a un sujeto para que vaya perfeccionando su capacidad de dirigir su propia vida o, dicho de otro modo, desarrollar su capacidad de hacer efectiva la libertad personal, participando, con sus características peculiares, en la vida comunitaria.

Resulta poco eficaz pretender que un grupo de alumnos, por más homogéneos que parezcan, realicen su aprendizaje al mismo ritmo, cubran los mismos objetivos y se interesen por los mismos problemas; la educación se realiza en cada sujeto de acuerdo con sus propias características, las notas de la Persona, que son las siguientes:

### 2.24.1 Singularidad, creatividad, originalidad

La singularidad se refiere a la capacidad de existir en sí y no en otro, es una distinción cuantitativa de las personas entre sí, separación real y diferenciación numérica. La singularidad de cada persona es la característica que la constituye de

---

<sup>72</sup> Cfr. GARCIA Hoz, Víctor. Educación Personalizada. 8av. Edición Ediciones RIALP Madrid 1989 p25

<sup>73</sup> Cfr. CARRASCO, José Bernardo; Soto, J. J.; Calderero Hernández, J. F Como personalizar La educación. Una solución de futuro. Narcea Madrid 2007 p26-33

<sup>74</sup> Ibid p18

un modo determinado. La singularidad implica individualidad. El ser humano integro no es un conglomerado de actividades diversas, sino un ser capaz de poner su sello propio en las diferentes manifestaciones de su vida.

#### 2.24.2 **Apertura, comunicación, solidaridad**

En el ser humano se da una necesidad existencial de apertura a los otros. En primer lugar, se encuentra con unas relaciones que le vienen impuestas por la existencia de otros sujetos con los que ha de convivir, familia, trabajo, comunidad. El ser humano no puede vivir solitario, desde que nace necesita una madre que lo cuide y más adelante no se siente completo si no se relaciona, primero con su familia y después con la sociedad. Por alguna razón Carrasco pone primero el trabajo y después la familia, cuando debería ser al contrario.

#### 2.24.3 **Autonomía y dignidad**

García Hoz nos explica que la autonomía confiere una peculiar dignidad según la cual el hombre se siente sujeto, es decir, realidad distinta y superior al mundo de puros objetos que le rodea. Quiere decir que somos autónomos porque decidimos como actuar sobre nuestra realidad y tenemos dignidad porque somos superiores a las plantas, a los animales, al medio ambiente. Dios nos creó a su imagen y semejanza y nos dio potestad de cambiar nuestro medio, la forma como lo administramos es nuestra responsabilidad.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Ibid p33

#### 2.24.4 **Los actos educativos en la educación personalizada**

Bernardo Carrasco<sup>76</sup> dice que los actos educativos para que contribuyan a la auto realización de la persona, deben ser:

- **Significativo.** Que tenga algún valor de utilidad, verdad, belleza o bondad, de forma que tenga sentido para quién lo realiza.
- **Consciente.** Que quién lo lleva a cabo sepa que lo está haciendo y porqué lo hace.
- **Libre.** Que se realiza sin coacción.
- **Razonablemente difícil.** Que al hacerlo, represente cierta dificultad dentro de las capacidades de la persona.
- **Satisfactorio.** Que su realización produzca alegría por haberlo realizado bien, dadas las condiciones del sujeto.

Según su estructura los actos educativos se definen como:

- **Acto incidental.** Es un acto momentáneo que contribuye a la formación de la persona pero que no ha sido programado, eso no quiere decir que no se ha pensando en que puede ocurrir.
- **Actos cognitivos.** Son todos aquellos que nos llevan a adquirir conocimiento.
- **Obra objetivada.** La que termina en un trabajo material. Carrasco aconseja que siempre que se pueda, una lección debe terminar con una producción del estudiante.
- **Acto habitual.** Es un hábito operativo, como por ejemplo, llegar todos los días a la misma hora a clases, contribuye al desarrollo de los valores (verdad, juicio, responsabilidad, etc.)

**Según su intención se define como**

- **Juego.** Es un tipo de actividad que tiene fin en si misma: la satisfacción del sujeto, que el hacerlo causa alegría.
- **Estudio y trabajo.** Son actividades que se realizan para alcanzar algo, no tienen sentido en si mismas, es el resultado el que cuenta.

---

<sup>76</sup> Cfr. CARRASCO José Bernardo. Op. Cit. p38

- **Lucha.** La vida presenta obstáculos y pelear contra ellos es condición necesaria para vivir de acuerdo a la dignidad humana.

### **2.25 El rol del maestro y la escuela en educación personalizada**

Tanto el profesor como la escuela misma son facilitadores para que el estudiante construya su propio aprendizaje. Carrasco<sup>77</sup> define algunos de los roles del profesor o facilitados dentro de una estructura de educación personalizada:

- Conocer bien su materia.
- Saber hacer, saber que hacer y saber mandar a hacer.
- Saber motivar, Saber programar.
- Ayudar adecuadamente a cada alumno según sean sus necesidades.
- Ser ordenado y exigir orden.
- Tener una personalidad equilibrada.

Citamos textualmente a Longas, J; Molla, Nuria “En La escuela se pretende educar a una persona autónoma, protagonista de su proceso formativo y capaz de construir su propio proyecto de vida. Este modelo de persona inspira el Proyecto Educativo del Centro y es la principal finalidad de nuestra labor docente. La primera concreción de la escuela orientadora, opción claramente formulada en el proyecto educativo, es la atención personalizada...”<sup>78</sup>

### **2.26 Programas, objetivos, materiales y tiempo en educación personalizada**

El Plan de Acción Tutorial es el documento que define y planifica la acción tutorial del centro, asumiendo la experiencia y reflexión acumulada. Su elaboración debería ser el fruto del debate y trabajo colectivo y no de la redacción burocrática, sistematizando lo que debe ser una buena práctica de orientación.

---

<sup>77</sup> Ibid p164

<sup>78</sup> LONGAS, Jordi; Mollá, Nuria La Escuela Orientadora La acción tutorial desde una perspectiva institucional. Narcea 2007 Madrid p71

## 2.27 Criterios para la organización personalizada de un centro educativo

- **Participación.** En los colegios las personas priman sobre todos los elementos restantes que los constituyen. Sus objetivos deben tener un carácter personal, ya que no pretende producir determinados bienes materiales, sino condicionar todas las manifestaciones de la perfección personal. También han de ser fundamentalmente personales sus medios o recursos, pues la finalidad de éstos consiste en estimular y favorecer la actividad de las personas que constituyen el centro.
- **La Convivencia y el Trabajo.** Son los factores básicos de la educación. La organización del establecimiento, debe facilitar el trabajo independiente y en equipo.
- **Firmeza y Flexibilidad.** Deben existir principios firmes, en los que se apoye la razón de ser y la marcha del centro; por otra debe existir la necesaria flexibilidad para que se manifiesten las condiciones cambiantes de las situaciones.
- **Apertura.** Significa que debe permitir recibir y utilizar toda clase de estímulos y que posibilite la relación de todos los componentes de la comunidad colegial con el mundo. Como bien Bernardo Carrasco nos recuerda que “La educación es una obra solidaria, no solitaria.”<sup>79</sup>

## 2.28 Relación de la educación personalizada y educación a distancia

Tal parece que la educación personalizada y la educación a distancia fueran hermanas gemelas. Muy similares pero al mismo tiempo diferentes en otros aspectos. La educación personalizada o sus ideas pueden ser aprovechadas totalmente en educación a distancia, esta a su vez se presta pues en un ambiente donde no hay clases presénciales pero si tutorías, se puede poner en práctica la mayoría de ideas de la educación personalizada.

Asimismo, dependiendo de la cantidad de alumnos del centro, puede llegar a ser una experiencia enriquecedora pues como se apuntó antes; en un salón donde los estudiantes llegan a un horario establecido y donde casi no hay tiempo para llegar a conocer a cada

---

<sup>79</sup> CARRASCO, Bernardo Op. Cit. p27

persona, es difícil mantener una relación personalizada, ocurre lo contrario con los estudiantes de programas a distancia. Es cierto que las reuniones o entrevistas con sus tutores o profesores son espaciadas pero las reuniones que hay son de uno a uno.

En un centro educativo como el Instituto de Educación a Distancia los grupos de estudio no pasan de los 50 alumnos, esto permite a los profesores conocer bastante a cada uno, existe riesgo cuando los grupos son más grandes, no obstante, aún si estamos en contra de esta frase, no es la cantidad de tiempo lo que importa más, sino la calidad.

## **2.29 Educación en línea**

Es cierto que esta tesis trata sobre deserción en los programas de educación de adultos a distancia y que el campo de la educación en línea es amplio, sobre el tema se han escrito muchos libros y tesis afirma Manuel Cebrian<sup>80</sup> y por ser la educación del futuro, muchos más han de escribirse todavía. Hemos decidido escribir algo al respecto para no dejar como volando el tema pues siendo el futuro de la educación a distancia merece ser atendido.

El “Electronic Learning” eLearning o aprendizaje virtual es el desarrollo de contenidos educativos “en línea”, o sea, por Internet. El eLearning nació como una derivación de la Educación a Distancia y en términos simples puede decirse que es educación a distancia por Internet, pero en los últimos años ha ido adquiriendo identidad propia.

Se espera que en los próximos años, a medida que la brecha digital se acorte, la educación virtual supere ampliamente todos los programas a distancia. Aquí radica la importancia para que las instituciones educativas de cualquier nivel no se descuiden.

### **2.29.1 ¿Cómo funciona el aprendizaje virtual?**

En un salón tradicional, la clase comienza en un momento específico con el profesor al frente de la cátedra; el profesor o profesora escribe en el pizarrón, algunas cabezas estorban la vista.

---

<sup>80</sup> Cfr. CEBRIAN Manuel Op. Cit.

Los estudiantes anotan y ocasionalmente hacen preguntas. Cuando finaliza la clase todo mundo sale corriendo, el profesor no tiene idea de cuanto aprendieron los estudiantes y tampoco los estudiantes. Algunos se inscribieron a la fuerza; el patrón los mandó, otros la necesidad y otros no saben porque están allí.

En una clase virtual, el curso comienza y termina en una fecha predeterminada. Aparte de los eventos en tiempo real, (chats, video conferencias) los que tienen tiempo especificado, los estudiantes participan en la clase cuando y donde ellos quieren. Leen su correo, leen los foros y escriben lo que piensan. Probablemente suben tareas, los instructores lo leen y responden a cada estudiante, usualmente cada día. Cada uno, alumno y maestro saben exactamente que están aprendiendo.

Tal como esta comparación sugiere, la naturaleza de la enseñanza en ambos campos es diferente. En el salón de clases, el instructor principalmente presenta información y los estudiantes tratan de recordarla. En un curso en línea, los estudiantes hacen tareas y los profesores tratan de proveer al alumno con información, constantemente los animan, corrigen y aprenden con ellos.

La Educación Virtual supone más interacción entre el alumno y el maestro. ¡Aún no estando presentes en un mismo lugar y misma hora! En vista de que ambos campos son distintos, los profesores necesitan ser entrenados diferente para poder enseñar un curso en línea<sup>81</sup>

### 2.29.2 **Aprendizaje virtual en Guatemala**

En Guatemala, la mayoría de universidades no se ha quedado atrás con la educación virtual; muchos establecimientos privados también se han integrado y utilizan el Internet como un medio de apoyo.

Una interesante situación producto del explosivo crecimiento que la educación virtual ha tenido, lo constituye el hecho que muchas entidades pioneras en el campo

---

<sup>81</sup> Cfr. CANADA Keasey, Gregg. Universidad de Alberta. Consejos para la instrucción empresarial en línea. [Documento en línea] disponible en: <http://home.sprynet.com/~gkearsley/gpkbio.htm> Fecha de consulta 16/03/2009

virtual, especialmente universidades, desarrollaron plataformas virtuales de aprendizaje de código libre.

Es decir, cualquiera puede acceder al código, descargarlo y utilizarlo para su propio beneficio sin tener que pagar altos costos, como ocurre con las plataformas virtuales de pago, cada clase tiene sus pros y contras, pero no es nuestro objeto de estudio en este momento.

Entre las más importantes plataformas de código libre se puede mencionar a Claroline, una plataforma premiada por la UNESCO en el año 2007 y que es una de las más antiguas, iniciada en la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica.

De este proyecto se desprendió más tarde *Dokeos*, una nueva plataforma basada en Claroline, pero orientada al autoaprendizaje.

El más famoso de estos proyectos seguramente es *Moodle*, que es un sistema creado en una universidad de Australia por Martín Dougiamas, actualmente miles de programadores trabajan en el proyecto y se ha creado una comunidad de unos diez millones de usuarios.

Una característica interesante de *Moodle* es que utiliza una teoría constructivista y por lo tanto su uso es más adaptado a grupos colaborativos, gente que se reúne seguido y que utiliza la plataforma como área de trabajo. El Seminario Teológico Centro Americano SETECA utiliza *Moodle*.

Hay muchas otras plataformas en el mercado y más se están agregando cada día, al ser proyectos de código abierto, cualquier persona puede descargarse una copia y empezar a crear el suyo propio.

La Universidad del Istmo en Guatemala, utiliza una versión adaptada de la plataforma .Lrn (dot learn) que es un proyecto del Instituto Tecnológico de Massachusetts. El Instituto de Educación a Distancia utiliza la plataforma *Dokeos*.

### 2.29.3 Ventajas del aprendizaje virtual (e-Learning)

- **Mayor productividad:** Las soluciones de aprendizaje electrónico permiten a los alumnos estudiar desde su propio escritorio. La entrega directa de los cursos puede disminuir los tiempos muertos que implican una escasa productividad y ayuda a eliminar costos de viajes.
- **Entrega oportuna:** Durante la puesta en marcha de un nuevo producto o servicio, el e-Learning puede proveer entrenamiento simultáneo a muchos participantes, acerca de los procesos y aplicaciones del nuevo producto. Un buen programa de e-Learning puede proveer la capacitación necesaria justo a tiempo, para cumplir con una fecha específica de inicio de operaciones.
- **Ahorros en los costos por participante:** Tal vez el mayor beneficio del e-Learning es que el costo total de la capacitación por participante, es menor que en un sistema tradicional guiado por un instructor. Sin embargo, los programas de e-Learning diseñados a la medida, pueden de entrada ser más costosos debido al diseño y desarrollo de los mismos. “Se recomienda, nos dice Manuel Cebrian, llevar a cabo un análisis minucioso, para determinar si el e-Learning es la mejor solución para sus necesidades de capacitación y adiestramiento antes de invertir en el proyecto.”<sup>82</sup>

### 2.29.4 Elementos de un curso virtual

Ana Emilia López sostiene que los elementos indispensables de un curso virtual son los siguientes:

- **Usuarios.** Se refiere a quien va a aprender, a desarrollar competencias, a generar habilidades, es decir son los actores del proceso enseñanza aprendizaje, principalmente estudiantes.
- **Currícula.** Es lo que se va a aprender. Son los contenidos, el sustento, los programas de estudio curriculares y cursos de formación. Normalmente son materiales compilados por la misma institución.
- **Especialistas.** Son los encargados de diseñar, desarrollar y materializar todos los contenidos educativos que se utilizarán en el curso virtual.

---

<sup>82</sup> CEBRIAN Manuel. Op. Cit. p

- El **administrador** (apoyo técnico). Es el responsable de “subir” o poner a disposición de los usuarios los contenidos y recursos del AVA, por lo que su tarea continúa durante todo el proceso de aprendizaje, ya que debe estar pendiente que todos los materiales estén accesibles a los usuarios y de llevar la gestión de las estadísticas generadas por el sistema informático educativo.
- **Sistemas de administración de aprendizaje** (*LMS*, por sus siglas en inglés). Se refiere al con qué se va a aprender. Estos sistemas permiten llevar el seguimiento del aprendizaje de los alumnos teniendo la posibilidad de estar al tanto de los avances y necesidades de cada uno de ellos. Cuentan con herramientas para colaborar y comunicarse (foros, *chats*, videoconferencia y grupos de discusión, entre otros), y tener acceso a recursos de apoyo como artículos en línea, bases de datos, catálogos, etc. Asimismo, hacen posible acercar los contenidos a los alumnos para facilitar, mostrar, atraer y provocar su participación constante y productiva sin olvidar las funciones necesarias para la gestión de los alumnos como la inscripción, seguimiento y la evaluación.<sup>83</sup>

#### 2.29.5 Nuevos roles y nuevas competencias de los profesores

Juan Carlos Asinsten sostiene que “los nuevos roles no son tan nuevos y las nuevas competencias vienen siendo necesarias desde hace tiempo”.<sup>84</sup> Por lo tanto los profesores, tutores o facilitadores y todo aquel involucrado en la educación a distancia y/o educación virtual debería tener las siguientes competencias:

- Competencias en producción de textos.
- Competencias en comunicación por medios no verbales ni textuales.
- Competencias en comunicación digital.

---

<sup>83</sup> Cfr. LOPEZ Rayón Parra, Ana Emilia; Ledesma Saucedo, Rocío; Escalera, Silvia. Ambientes Virtuales de Aprendizaje. Instituto Politécnico Nacional. México 2008 [Documento en línea] disponible en: [www.informaticaeducativa.com/coloquios/convoca.doc](http://www.informaticaeducativa.com/coloquios/convoca.doc) Fecha de consulta: 23/07/2009

<sup>84</sup> ASINSTEN, Juan Carlos. Producción de Contenidos para la Educación Virtual. Biblioteca Digital Virtual Educa [Documento en línea] disponible en: [www.virtualeduca.org/documentos/manual\\_del\\_contenidista.pdf](http://www.virtualeduca.org/documentos/manual_del_contenidista.pdf) Fecha de consulta: 23/07/2009

### 2.29.6 **Material didáctico para eLearning**

Muy en línea con la educación a distancia, la diferencia principal entre los materiales impresos que se usan en las clases presenciales es que estos son un complemento a la enseñanza dictada por los profesores, los contenidos de un curso virtual son la base del mismo.

Los materiales didácticos más comunes en educación virtual son los siguientes:

- **Materiales impresos.** Las tareas son las que se mandan por Internet pero el contenido lo tiene impreso el alumno.
- **Material digital destinado a la impresión.** Igual que los anteriores, solo que en lugar de entregársele al alumno los textos, este los descarga, puede imprimirlos si quiere y enviar sus tareas por Internet.
- **Material textual “en línea”.** Son páginas web creadas por profesores para que los alumnos lean o copien los contenidos.
- **Videos digitales y otros formatos.** Son la evolución de los textos estáticos, una limitante de este material es su gran peso en *mega bytes* (mb) lo que hace difícil su distribución. Son profesionalmente elaborados y algunas veces requieren programas especiales para ejecutarlos.

Juan Carlos Asisnten recomienda utilizar diversidad de materiales, tanto como sea posible y que sean materiales propios de la institución, de tal forma que puedan irse actualizando de acuerdo a las necesidades de la escuela y los alumnos.

### 2.29.7 **Evaluación por internet**

El mayor miedo de los profesores o tutores de la educación virtual es el “*copy paste*” o el intercambio de trabajos entre estudiantes. Incluso hay sitios en Internet que cobrar por hacer tareas.

Es muy fácil ingresar cualquier pregunta en Google y encontrar una respuesta entre los miles de resultados que arroja. ¿Esto quiere decir que no hay manera de escapar a la trampa de los alumnos? Afortunadamente hay métodos que pueden utilizarse para evaluar a los estudiantes de programas virtuales sin necesidad de temer un engaño.

Santiago Salas<sup>85</sup> afirma que la base de la educación a distancia y [de la educación digital por ende], es la confianza que la escuela tiene en sus alumnos. Lamentablemente esto no tranquiliza a la mayoría de profesores, especialmente cuando los estudiantes, aun siendo adultos, están urgidos de obtener un certificado que les garantice un mejor empleo, un ascenso y en el mejor de los casos, les evite la vergüenza del fracaso.

También, la falta de escrúpulos en nosotros hace, que algunas veces olvidemos lo que tanto predicamos y caemos en la tentación de copiar un deber que no pudimos entregar, en fin: ¿Cómo superar estos problemas? ¿O es mejor ignorarlos?

En educación de adultos, estos saben que lo que están aprendiendo es para su propia vida y beneficio, esto agrega un ingrediente importante a la concepción de educación virtual o a distancia pues el estudiante adulto se sentirá más comprometido a hacer las cosas bien pues no hay un padre o madre en casa que lo supervise.

Un software bastante utilizado, pero que no nos detendremos a revisarlo es *Hot Potatoes*, de la *Halfbaked Company*, (Compañía Medio-Horneado), aunque la traducción al español causa risa, es probablemente el software de evaluación más utilizado en internet.

#### 2.29.8 **Web-Quest (Búsqueda en la internet)**

Francisco Herrera<sup>86</sup>, catedrático del curso Tecnología Educativa de la Universidad del Istmo explica que la forma más fácil de evitar el *copy paste* son las *Web-Quest*, un concepto desarrollado por Bernie Dodge de la Universidad de San Diego, California, tan temprano como 1995, la idea principal detrás de una *Web Quest* es la siguiente:

- El profesor selecciona el material en línea

---

<sup>85</sup> SALAS de León, Santiago. Los Sistemas Abiertos de Educación. 2da. Edición 2005 San Luis Potosí, México. [Documento digital] Universidad Abierta de México. [www.universidadabierta.edu.mx](http://www.universidadabierta.edu.mx) Fecha de consulta: 23/07/2009

<sup>86</sup> HERRERA, Francisco. Curso: Tecnología Educativa. FEDU Universidad del Istmo. Segundo Semestre 2008

- Después lo analiza y si considera adecuado su uso entonces pide a los estudiantes que lo revisen.
- Cuando un material que esta disponible en Internet se cree adecuado para el curso, el profesor además de proporcionar a los alumnos la dirección o direcciones, les entrega un cuestionario que debe ser respondido por los estudiantes.
- Esto garantiza que los alumnos deben visitar el enlace que el profesor les indicó y que el trabajo que van a hacer esta diseñado de antemano por el profesor. No hay lugar para copiar y pegar, los estudiantes deben leer y responder de acuerdo a los lineamientos recibidos.

#### 2.29.9 **La educación virtual no es para todos**

Tal y como ocurre con la educación a distancia, también hay ciertas características personales requeridas para aprender y enseñar en un curso virtual. Para que alguien quiera enseñar o aprender en línea, Greg Kearsley<sup>87</sup> dice que debemos tener en cuenta varios puntos:

- Los profesores en línea deben estar dispuestos a pasar por lo menos dos horas diarias en el Internet haciendo su trabajo, contestando correos, revisando tareas, etc. Cualquiera que no puede hacer esto, no esta capacitado para ser maestro en línea.
- A los tutores y a los estudiantes les deberá gustar interactuar de una manera personal. Tiene que poder resolver problemas, ya que hará mucho de eso. Muchísima paciencia, mucha para resolver cuestiones de tecnología, día a día. Y eso sin ser un ingeniero en sistemas.
- También, debido a que toda la información será de una o de otra forma escrita, también deberá gustarle mucho leer y escribir y hacerlo bien.

---

<sup>87</sup> KEARSLEY, Greg Consejos para la instrucción empresarial en línea. Universidad de Alberta. Canadá. [Documento en línea] disponible en: <http://home.sprynet.com/~gkearsley/gpkbio.htm> [Traducción libre de Aroldo David Noriega]

## **2.30** Otras cuestiones a tener en cuenta según el Dr. Kearsley:

### **2.30.1 Necesita tener experiencia**

Cualquiera que enseñe en línea necesita tener cierta experiencia de primera mano, como un estudiante virtual y comprender que significa aprender de esta forma. La importancia de tener un programa claro, materiales bien organizados, retroalimentación a tiempo, y un buen servicio técnico es esencial para el estudiante o tutor virtual. Tanto tutor-profesor y estudiante deberán tener conocimiento suficiente, con la particular Plataforma Virtual de cursos que use la entidad educativa donde trabaja o estudia.

Las tareas deben requerir del estudiante que interactúen entre ellos y con su instructor, compartir ideas, proveer análisis crítico, comparar resultados, sugerir mejoras, etc.

### **2.30.2 Proveer retroalimentación a tiempo**

La más fundamental de las reglas en los cursos en línea es la retroalimentación al estudiante, a tiempo y de buena forma. Una corrección tardía puede llegar cuando el alumno ya abandonó los estudios, mientras que una mala corrección puede hacer exactamente lo mismo.

Una retroalimentación correcta, significa que contestaremos más que una frase diciendo lo bien que lo están haciendo, los estudiantes quieren comentarios certeros de sus trabajos. Los alumnos tienen esa intuición que les dice cuando un tutor leyó o no sus trabajos.

La retroalimentación deberá identificar las fortalezas y debilidades del trabajo, las ideas centrales expresadas y sugerencias para mejorar el trabajo, cuando este es insuficiente o como ampliar los conceptos en caso de ser satisfactorio. O ambos. La falta de respuestas concretas y retroalimentación buena y a tiempo es la primera queja de todos los estudiantes de cursos virtuales.

### 2.30.3 Usar material para descargar

Es cierto que un día todo el material estará disponible en línea, pero actualmente no es así. Además muchas computadoras y conexiones de Internet son lentas o no tienen capacidad ni permisos suficientes; entonces, descargar una presentación en *Power Point*, recomendar la lectura de textos cuando estén disponibles es muy buena idea, hay millones de textos en PDF disponibles en la red, una simple búsqueda de lo que quiere con la extensión .pdf regresará sin duda resultados deseados. Luego de la lectura los estudiantes pueden entregar reportes de lectura escritos o comentarlos en los foros.

### 2.30.4 El tutor debe animar a los estudiantes a aprender unos de los otros

La fortaleza escondida de los cursos virtuales es lo que los alumnos aprenden de los otros; una tarea principal del instructor debiera ser, facilitar lo más que pueda la interacción entre los alumnos. Esto puede ser alcanzado, si hacemos que los alumnos realicen tareas que exijan hacer los trabajos en grupo, en pares u organizar un debate en el foro. Hacer que los alumnos evalúen las respuestas de sus compañeros es buena idea también. Animar a los estudiantes a poner sus dudas en el foro, en lugar de hacerlo directamente al instructor, de esta forma si el instructor no sabe o no esta en línea, el siguiente alumno que entre al foro podría contestar la pregunta.

### 2.30.5 Favorecer un espíritu exploratorio

Ya que enseñar y aprender en un curso virtual envuelve tantas cosas, es importante favorecer un espíritu exploratorio entre todos los participantes del curso, un espíritu que enfatice el experimento y resolución de problemas. Las ideas e información pueden ser obtenidas rápidamente de los buscadores de Internet. Debe animar a los estudiantes a buscar la información y luego discutirla con sus propias palabras.

En este punto debemos aclarar que el “*copy paste*” no es tan malo, cuando los estudiantes leen lo que entregan y que si entregan una hoja entonces debería haber

otra hoja con sus apreciaciones personales, lo bueno y lo malo que encontraros, cosas así que de una idea al profesor que si han leído el contenido; entonces el copiar y pegar no será tan malo, al fin de cuentas. ¿Por qué crear o buscar en otro lado información que ya existe?

#### 2.30.6 **Poner primero las tareas**

Las tareas definen la interacción en un curso en línea. Las preguntas para ser respondidas por correo electrónico o en un foro crean una forma de interacción, también los proyectos de grupo con presentaciones, etc.

La clase de tarea impone la clase de interacción y por eso es buena idea planificar las tareas antes de todo el curso. Después puede poner las lecturas, investigaciones, etc. Crear las tareas primero definen el rumbo instruccional del curso pues aclaran que harán y que aprenderán los estudiantes.

#### 2.30.7 **Dejar que los estudiantes descubran su estilo de aprendizaje**

Hay tantas formas de enseñar en línea y los profesores deben encontrar su propio estilo, lo mismo los alumnos, hay tantas formas de aprender.

Algunos maestros se sienten cómodos manejando los cursos “desde atrás”, en un segundo plano, mientras que otros sienten que deben estar a la mano de sus alumnos. Todavía otros son felices de apoyarse totalmente en un solo texto de lectura, mientras otros buscarán la información para darla a sus estudiantes. Algunos gustan del *e-mail* y sesiones de *Chat* otros foros y envío de documentos.

Para permitir que los instructores descubran que característica les gusta más, tienen que probar todas y luego seleccionar aquellas formas que les agradan. Mucho de ensayo y error pasa en estos casos. Lo mismo debe ocurrir con los estudiantes, hay que dejarles usar aquellas herramientas con las que se sienten más a gusto. El proceso de volverse un maestro de los cursos virtuales pasa por ser también, un buen alumno de cursos virtuales.

### 2.31 Tutoría

La tutoría es el ámbito donde convergen tanto la educación de adultos, el sistema de educación a distancia o virtual y la personalización de la enseñanza. Hay tantos métodos de tutoría como sistemas educativos o formas de enseñanza, este será el tema más largo, en algunos momentos parecerá como si nos alejáramos totalmente del tema que estamos tratando; sin embargo cada punto está íntimamente relacionado a la educación de adultos a distancia; por ejemplo: la tutoría por teléfono y la tutoría por internet; aunque están diseñadas para un mismo fin se sirven de muy distinta forma.

“La tutoría, también llamada Orientación Educativa, es el proceso de acompañamiento que se hace de un estudiante hacia el desarrollo de sus capacidades, a partir de la toma de decisiones sobre itinerarios académicos y profesionales, potenciando siempre un crecimiento personal.”<sup>88</sup>

Miguel Calvo<sup>89</sup> dice que la tutoría no presencial, es aquella que permite superar obstáculos en el aprendizaje a distancia sin que sea necesaria la presencia física del formador – tutor y ofreciendo al alumno un control y una retroalimentación sobre su aprendizaje. En este tipo de Tutoría se pueden establecer tres modalidades dependiendo del medio que se use: postal, telefónica y telemática.

Estudiar a distancia no significa estudiar sin profesor; en un ambiente presencial los profesores son las personas que tienen a su cargo un curso, tienen también a su cargo la programación, evaluación y la conducción total del proceso.

Los estudiantes usualmente llegan a clases, preparados para hacer lo que el docente les va a indicar. En algunas circunstancias el docente permitirá que los estudiantes decidan que hacer en el período de clase, pero la mayoría de las veces no será de esta forma.

En educación a distancia, la mayoría del trabajo “docente” se diluye en el mismo texto, muchas veces uno o varios profesores han preparado el material, pero son otros los que lo

---

<sup>88</sup> MALLOL, Estanislao Pastor. La tutoría en secundaria CEAC Madrid 1994 p16-17

<sup>89</sup> Cfr. CALVO, Miguel. Op. Cit. p24

aplican, incluso, se dan casos donde quien orienta al estudiante no es docente de carrera, no se ha graduado de ninguna universidad como profesor de educación superior o media.

Arnobio Maya<sup>90</sup> también escribe que la educación a distancia, antes que prescindir del docente o profesor, lo que hace es replantear las funciones del docente tradicional, las cuales no encajan en las funciones del docente a distancia. Mediante la tutoría, la institución y el tutor facilitan la “*presencialidad*” necesaria, de forma periódica de la institución en la vida del alumno.

La tutoría en educación a distancia es diferente a la tutoría en centros de estudio presenciales, en estos la tutoría es más una función correctiva para ayudar a los estudiantes que tengan problemas con materias.

Pere Arnáiz define “la acción tutorial dentro de un centro educativo como aquella que pretende reforzar las actuaciones tanto de profesores, padres y alumnos, como de todo el personal que incide directa o indirectamente en la educación”.<sup>91</sup> En este documento cuando hablemos de tutoría nos estaremos refiriendo entonces a la tutoría en educación a distancia.

La tutoría es entonces, un conjunto de actividades que propician situaciones de aprendizaje y apoyan el buen desarrollo del proceso académico, con el fin que los estudiantes orientados y motivados, desarrollen autónomamente su propio proceso educativo.

La tutoría en educación a distancia, es el punto de enlace permanente del estudiante con la institución en la cual realiza sus estudios. Mediante la tutoría se realiza en gran parte, el proceso de retroalimentación académica y pedagógica, se facilita y se mantiene la motivación de los usuarios y se apoyan los procesos de aprendizaje de los mismos.

---

<sup>90</sup> Cfr. MAYA, Arnobio. Op. Cit. p47

<sup>91</sup> PERE Arnais, Sofia Isus. La tutoría, organización y tareas. 6ta. Edición Editorial Grao Barcelona 2003 p16

### 2.32 Antecedentes de la tutoría

La tutoría como tal es bastante antigua, seguramente más antigua que la profesión misma de docente, los libros de historia están llenos de ejemplos de personas que se dedicaron a educar a otros, por citar solo un ejemplo: Moisés fue rescatado de las aguas por la hija del Faraón; esta a su vez lo entregó a una nodriza para que se lo críe. Milagrosamente es devuelto a su propia madre, para que lo críe y de esta forma su propia madre se convierte en su tutora.

Para citar otro ejemplo: “En la cultura greco-romana los hijos no eran criados ni educados por sus padres, sino por otras personas llamadas tutores, *curadores* o ayos. De ahí las palabras de Pablo a los gálatas: “Entre tanto que el heredero es niño, en nada difiere del esclavo, aunque es señor de todo; sino que está bajo tutores y curadores hasta el tiempo señalado por el padre” (4:1-2). El hijo, una vez criado y educado, era recibido en la familia para el pleno ejercicio de su filiación; ahora, podía gustar y administrar la herencia.”<sup>92</sup>

### 2.33 El Tutor (a)

Francisco Menchén<sup>93</sup> define al tutor o tutora como la persona, que, a través de la enseñanza, ayuda al alumno o alumna, a optimizar sus capacidades y formar su personalidad, mediante el descubrimiento de la realidad y la cultura, de tal forma que pueda vivir satisfactoriamente.

Miguel Calvo va más lejos de este concepto y define al tutor o tutora como la nota más importante de la formación a distancia, pues para el alumno es esencial el trato personal e individualizado, alentándolo y reforzándolo en su proceso de enseñanza-aprendizaje.<sup>94</sup>

En este sentido, en la relación formador-tutor y alumno relatan como aspectos importantes a tener en cuenta los siguientes:

---

<sup>92</sup> CHACON, Rubén; **Huiotesia** [Revista electrónica Aguas Vivas] disponible en: <http://www.aguasvivas.cl/revistas/20/griego.htm> Fecha de consulta: 10-Mar-2009

<sup>93</sup> Cfr. MENCHEN Bellón, Francisco. El Tutor Dimensión histórica, social y educativa. Editorial CSS Madrid 1999 p28

<sup>94</sup> Cfr. CALVO, Miguel Op. Cit. p84-88

- **Planificación**

El tutor es el enlace entre la escuela, entendida esta como un todo (administración, claustro) y el estudiante, es quién establece las distintas actividades iniciales y preparatorias tanto de carácter orientador como de didáctica, orientado sobre el estudio de los contenidos formativos y presentándolos dentro del contexto amplio de la motivación en el estudio. Introducirá, de forma general las materias y resolverá dudas iniciales será, en otras palabras, la cara visible del establecimiento.

- **Desarrollo**

Esta es la faceta más extensa de la función tutorial, pues es quien acompaña durante todo el proceso de enseñanza aprendizaje al estudiante, cuando ocurra cualquier situación relacionada a la escuela, dudas de contenidos, necesita una constancia, solicitar descuentos, todo, el alumno acudirá primeramente a su tutor. Es con quién se ha identificado desde el principio.

- **Evaluación**

El tutor fomenta la auto evaluación, muchas veces estas ya han sido pre-establecidas por los curriculistas de la institución, pero es el tutor quien está allí para ayudar.

El tutor no es un funcionario más en el establecimiento; su contribución es básica si ha de haber educación a distancia, de su función depende en gran manera, que pueda el centro educativo cumplir los compromisos contraídos con los alumnos y darles el servicio didáctico requerido.

Manuel Cebrian enumera las siguientes competencias necesarias en los tutores de hoy:

- Planificar el proceso de enseñanza aprendizaje
- Seleccionar y presentar los contenidos disciplinares
- Ofrecer información y explicaciones comprensibles
- Manejar las nuevas tecnologías
- Gestionar las metodologías de trabajo y las tareas de aprendizaje
- Relacionarse con los alumnos

- Tutorizar a los alumnos
- Evaluar
- Reflexionar e investigar sobre la enseñanza
- Implicación institucional<sup>95</sup>

## 2.34 Misión del tutor

José Manuel Mañu define entre otras, que la misión del tutor, debe ser:

### 2.34.1 Crear un clima de exigencia amable

En los programas a distancia, es indispensable que los estudiantes adultos se encuentren con un tutor, que es respetuoso de ellos, pero que tampoco es permisivo o que en un afán de caer bien termine aceptando todo lo que los estudiantes piden, hay ejercicios que hacer, fechas límite, competencias que desarrollar y por lo tanto la amabilidad deber ir acompañada de firmeza.

### 2.34.2 Ayudar a actuar con libertad responsable

Soy libre y porque soy libre me he impuesto ciertas normas que he de cumplir, si me comprometo a estudiar, debo hacer lo que esté en mi poder para lograrlo, eso implica establecerse metas y otras actitudes o actividades que exponemos a continuación:<sup>96</sup>

#### a. Metas

En la sección dedicada a la preparación del plan de estudio ampliaremos este punto. Una meta es una afirmación de lo que el tutor espera que el alumno alcance en un determinado tiempo y en base a una lección o curso establecido.

---

<sup>95</sup> Cfr. CEBRIAN, Manuel. (Coordinador) Enseñanza Virtual para la Innovación Universitaria. 2da. Edición Editorial Narcea Madrid 2007 p33

<sup>96</sup> Cfr. MAÑÚ, José Manuel. Manual de Tutorías. 2da. Edición Narcea Madrid [2007] p71

Según Findley Edge una meta debiera ser:<sup>97</sup>

- Lo bastante breve para ser recordada
- Lo bastante clara como para ser escrita
- Lo bastante especifica como para ser alcanzada

#### **b. Desarrollar ideales**

Esto tiene que ver con el proyecto personal de vida del estudiante, no importa si tiene 50 ó 70 años, un rumbo de la vida nos hará falta, hasta el día mismo de nuestra partida de este mundo. ¿Acaso el estudio no es parte de un ideal? ¿No nos hemos referido antes, que el estudio para un adulto es un medio hacia un fin y no el fin en si mismo? Hacer que los estudiantes de educación de adultos logren ese ideal, es tarea fundamental del tutor.

#### **c. Desarrollar habilidades sociales**

Cuantas veces el tutor se encuentra ante estudiantes que les cuesta comunicarse, en educación a distancia es imprescindible que los alumnos puedan comunicarse verbal y por escrito, además de poder crear relaciones con otras personas porque lo va a necesitar para hacer sus tareas o investigaciones, ninguno progresó jamás en solitario.

#### **d. Formar la voluntad**

En adultos es muy complicado cambiar viejos hábitos, pero como ya lo apuntó Enrique Rojas<sup>98</sup> la educación de la voluntad está compuesta de pequeños vencimientos diarios. En estos casos la misión del tutor, es la de hacer que el alumno desarrolle persistencia, que los pequeños obstáculos de la vida no lo desmotiven. “*Y que no tengan miedo a lo que no pasó*”.<sup>99</sup>

---

<sup>97</sup> Cfr. EDGE, Findley B. Pedagogía Fructífera. Casa Bautista de Publicaciones. 6ª. Edición El Paso Texas 2007 p65

<sup>98</sup> Cfr. ROJAS Enrique. Op. Cit. p38

<sup>99</sup> GOLDBERG Beatriz. Op. Cit. p111

**e. Detectar y corregir problemas de aprendizaje**

Sin duda, esta es la misión más importante que tiene el tutor en los programas presénciales y en los programas a distancia es la mitad de su trabajo, la diferencia es que en educación a distancia, es el estudiante el que detecta sus propias dificultades y luego acude al tutor quien le orienta.

**f. Decidir cuando hay que acudir al experto**

Muchas veces los tutores no tienen todas las respuestas, ningún ser humano es capaz, por lo tanto, el tutor en algún momento tendrá que “inhibirse”, por usar una palabra legal y con mucha humildad buscar la información en otro lado o enviar al estudiante.

### 2.35 Perfil del tutor

El Ministerio de Educación de El Salvador emitió un Manual para la Orientación Tutorial en Educación a Distancia, y de acuerdo a este manual se espera que el tutor tenga al menos el siguiente perfil:

- **Flexible:** adecuarse a las condiciones y circunstancias de cada estudiante.
- **Dinámico:** responder, sin dilación a las necesidades y dificultades del estudiante, tan pronto como lo requiera.
- **Solidario:** estar a disposición del estudiante, durante su proceso de aprendizaje.
- **Motivador:** utilizar nuevas técnicas y diversidad de materiales para el interés permanente de su estudio, dedicación, reflexividad y autocrática constructiva.
- **Coherente:** responder a las necesidades concretas que plantean los estudiantes.
- **Comprometido:** con la población estudiantil, a quien sirve con mística y perseverancia para lograr los objetivos planteados.<sup>100</sup>

---

<sup>100</sup> Cfr. EL SALVADOR Ministerio de Educación. Metodología para la Orientación de la Tutoría en la Educación a Distancia. [Documento en Línea] disponible en: [http://www.miportal.edu.sv/NR/rdonlyres/7E2DE2E9-C910-4825-A805-066BFC6F1BAD/0/1\\_Distancia\\_1\\_.pdf](http://www.miportal.edu.sv/NR/rdonlyres/7E2DE2E9-C910-4825-A805-066BFC6F1BAD/0/1_Distancia_1_.pdf) Consultado el 13-mar-2009

### 2.36 Aptitudes del tutor

Johan Riart<sup>101</sup> considera que todo tutor debe poseer las siguientes aptitudes:

- Debe poseer aptitudes relacionales, afectivas y discursivas
- Madurez personal. Que puede tomar decisiones correctas y adecuadas.
- Conocimientos adecuados y una formación continuada dado los constantes cambios hoy en día.
- Tiene que tener cualidades para orientar, acompañar, guiar.

### 2.37 Tipos de tutorías

Existen varios tipos de tutorías, pero todas caen en dos categorías principales, la tutoría presencial y la tutoría a distancia. Para fines de nuestro trabajo nos referiremos brevemente a la tutoría presencial, al finalizar este tema, pero lo que más nos interesa es la que se presta a distancia. Antes de continuar es bueno volver a aclarar algunas otras formas de tutoría que existen. Pablo Fernández les llama “Enfoques Tutoriales”<sup>102</sup> y son los siguientes:

#### a. La tutoría escolar y educacional

Se caracteriza por brindar una ayuda de naturaleza multidisciplinaria y en el marco de un servicio psicopedagógico y de Orientación donde su campo de influencia y de trabajo está delimitado y especificado. Esta es la que se utiliza en centros educativos presenciales y a distancia.

#### b. La tutoría más personalizada de apoyo a los cursos regulares

En donde el tutor aclara dudas y explica los contenidos del curso en una sesión más reducida y con una modalidad más individualizada.

---

<sup>101</sup> Cfr. RIART, Joan. El tutor, ¿Quién es? En Gallego Sofía y Joan Riart (Coordinadores) La tutoría y la orientación en el siglo XXI: Nuevas propuestas. OCTAEDRO Barcelona 2006 p27

<sup>102</sup> FERNANDEZ Juárez, Pablo. La Tutoría Académica Personalizada y su Importancia en la Eficiencia Escolar. Revista Mexicana de Orientación Educativa. N° 2, Marzo 2003-Junio 2004 [Documento en línea] <http://www.remo.ws/revista/n2/n2-fernandez.htm> Consultado el: 13-marzo-2009.

c. **La tutoría como medida de emergencia**

Para preparar a los estudiantes para un examen, por ejemplo los cursos preuniversitarios o la que se asigna a un estudiante en peligro de perder uno o varios cursos, es la misma que se brinda en los Departamentos de Orientación Psicopedagógica de establecimientos de enseñanza regular.

d. **La tutoría personalizada con fines religiosos formativos**

La emplean algunas instituciones educativas a manera de Preceptoría y Orientación, apoyo espiritual y formativo de actitudes y conductas. Bárbara Jelkmann escribió una tesis de grado en la Universidad del Istmo basada completamente en este tema.<sup>103</sup>

Tabla 10 Tipos de tutorías:  
Tomado de: Miguel Calvo (2006:80)

SEGÚN	TIPOS
La finalidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tutoría didáctica</li><li>- Tutoría orientativa</li></ul>
Los destinatarios	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tutoría individual</li><li>- Tutoría grupal</li></ul>
La forma de llevarla a cabo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tutoría a distancia</li><li>- Tutoría presencial</li></ul>
FORMA	TIPOS
Tutoría presencial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Colectiva o grupal</li><li>- Individual</li></ul>
Tutoría no presencial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Postal (Escrita)</li><li>- Telefónica</li><li>- Telemática</li></ul>

<sup>103</sup> Cfr. JELKMANN López de Moreno, Bárbara Elizabeth La preceptoría, un medio para personalizar la educación . Tesis de graduación. Universidad del Istmo, Guatemala.

### 2.37.1 Tutoría a distancia

Dice Stephen Yelon que Carl Rogers fue uno de los primeros en afirmar que nadie aprende por nadie, que cada sujeto aprende por si mismo.<sup>104</sup> Y es muy cierto que, por más capacitado que esté el tutor o maestro, nunca podrá, parafraseando a Freire: No puede abrir una cuenta bancaria de conocimientos en la mente del alumno y meter literalmente conocimientos.

Miguel Calvo dice que en educación a distancia, la función de orientación está estrechamente unida a la función tutorial, y aunque es casi normal en la enseñanza distancia, también se suele ejercer en la enseñanza presencial, siempre que tanto en uno como el otro caso, el profesor proporcione “apoyo y guía” al alumno.<sup>105</sup>

En casi todos los modelos de estudios a distancia, se reconoce la tutoría como un componente siempre presente aunque el material impreso o digital siga siendo el material de base.

La tutoría enfocada en grandes grupos de alumnos a distancia, no excluye el contacto aunque ocasional entre el profesor y el estudiante, pocas personas piensan precisamente que el abandono estudiantil de programas de educación a distancia se debe a la experiencia de aislamiento e inadecuación de un sistema despersonalizado y que pone de relieve la necesidad de la tutoría personal.

La tutoría entonces, proporciona una socialización académica en la medida en que supone un encuentro no necesariamente personal. En resumen: Mediante la tutoría se realiza en gran parte, el proceso de retroalimentación académica y pedagógica, se facilita y se mantiene la motivación de los usuarios y se apoyan los procesos de aprendizaje de los mismos. Mediante ella también, el tutor facilita la presencialidad necesaria, periódicamente, en los programas a distancia y garantiza la presencia institucional frente al alumno.

---

<sup>104</sup> Cfr. YELON, Stephen y Weinstein, Grace. La Psicología en el Aula. Trillas, México 1995 p148.

<sup>105</sup> Cfr. CALVO Verdu, Miguel. Op. Cit. pag78

En el Instituto de Educación a Distancia, se considera que la educación a distancia es individualizada, en primer lugar como modalidad de aprendizaje, donde se le enseña a un solo alumno a la vez y también individualizada en otro sentido: porque cada alumno realiza su aprendizaje de esa forma, solo.

Parece contradictorio pero no lo es, ya dijimos antes que una de las funciones de los tutores de educación presencial es detectar y corregir problemas de aprendizaje, en cuanto a la educación a distancia, es el alumno el que detecta sus propias dificultades ante el estudio y es en ese momento cuando acude a la tutoría que en conjunto con el estudiante buscan la solución.

Aclarando un poco más; el estudiante aprende de forma individual y si necesita ayuda tiene a su disposición la tutoría, pero es el alumno el que decide cuando buscarla.

Los centros educativos a distancia, deben facilitar la presencia de tutores dentro y fuera de la institución, en horarios hábiles o no hábiles, por todos los medios de comunicación existentes, incluyendo Internet, de forma que, ante la dificultad, los estudiantes tengan a mano esta ayuda necesaria pero que no implique una obligación de asistir a determinada fecha y horario porque cuando se hace así ya no es educación a distancia, será un híbrido.

### 2.37.2 **Tutoría escrita**

La tutoría escrita es aquella que se imparte mediante el uso del correo normal, si nos ampliamos más, podríamos incluir en esta categoría a cualquier apoyo que el tutor hace al proceso del aprendizaje individual del estudiante, utilizando texto escrito en papel o mediante correo electrónico sin que esto suponga que sea un curso virtual.

En los inicios de la educación a distancia moderna, a partir de 1850 aproximadamente, solo había tutoría escrita por medio del correo normal, más adelante, unos cien años después esta era la forma más utilizada.

Hoy en día, con todos los avances de la tecnología aún sigue ocupando el lugar preferente por su bajo costo y porque es más fácil enviar por correo normal unas 20 páginas o un texto completo que explicarlo de otro modo. Digamos que lo que ha cambiado no es la tutoría escrita, esa sigue siendo la misma, lo que ha cambiado es la forma de enviarla.

La tutoría escrita está al alcance de todos, no requiere sofisticada tecnología (en el caso de documentos impresos o manuscritos) y puede llegar a ser una herramienta eficaz cuando se utiliza adecuadamente.

Dentro de las formas usuales para enviar tutoría escrita podemos mencionar algunas como:

- Cartas
- Faxes
- Correos Electrónicos
- Manuales (Estos aunque se consideran textos didácticos, en el fondo son tutoría escrita)

Arnobio Maya dice que las ventajas de la tutoría escrita son entre otras:

- La atención que se proporciona es de manera individual. Las personas que reciben este tipo de tutorías se sienten importantes y reconocidas.
- La interacción didáctica queda registrada, ya sea del tutor como la del estudiante. Esto facilita que se pueda hacer seguimiento del estudiante y que éste pueda volver sobre las instrucciones que le envía el tutor.
- Permite hacer el seguimiento del estudiante y apreciar el desarrollo gradual de su proceso formativo.
- Posibilita la comparación entre instrucciones y resultados, los cuales se convierten en criterios de evaluación permanente, permitiendo con ello, que el estudiante juzgue su propio avance.
- Aunque en muchas ocasiones se dice que la comunicación escrita es “fría”, la manera como el tutor realice su acción docente (la tutoría), puede volverla

afectiva, calurosa y motivar a los estudiantes a que expresen sus inquietudes y expectativas con espontaneidad y seguridad.

- Además de las orientaciones producidas o creadas por el tutor, se puede adjuntar información, que pueden ser conferencias escritas, casetes, videos, etc.
- Cuando los estudiantes se han organizado en comunidades virtuales de aprendizaje, la tutoría escrita puede también orientarse al grupo.<sup>106</sup>

Las limitaciones que esta modalidad tiene son también:

- Requiere que el tutor posea habilidades para comunicarse por escrito, de manera concreta, clara y precisa, sin olvidar el aspecto de la motivación.
- El tutor puede a veces no responder inmediatamente a las demandas de sus estudiantes.
- El estudiante requiere de habilidades y técnicas para comunicarse por escrito y recibir la asesoría de la misma manera.
- En caso de correo postal, las distancias y la ineficiencia del correo provoca que haya demora en la respuesta y, en ocasiones, la pérdida o robo de los materiales.

La tutoría escrita es muy buena por ejemplo, para mandar información a grandes grupos de estudiantes, un boletín mensual o una información sobre fechas, es decir, información que no necesariamente esperan.

Hay muchos otros usos que puede darse a la tutoría escrita pero lamentablemente en Guatemala, el sistema de correo postal, aunque bastante mejor que antes, no tiene acceso a los lugares más recónditos o a los barrios periféricos de las ciudades, por cuestiones principalmente debidos a la violencia.

---

<sup>106</sup> Cfr. MAYA Betancourt, Arnobio. Op, Cit. pag 100

### 2.37.3 Tutoría telefónica

El teléfono se ha convertido en algo más que un medio de comunicación. Hoy en día, constituye una herramienta indispensable para cualquier institución, pero también un importantísimo medio para proyectar la imagen de lo que verdaderamente somos.

El teléfono y más tarde la Internet han contribuido grandemente a mejorar la tutoría, a hacerla más inmediata, una simple llamada telefónica puede aclarar una duda en apenas minutos, siempre y cuando la tutoría telefónica sea prestada de forma profesional.

Al decir profesional, nos referimos a dos cosas, la primera: Que quién va a prestar la tutoría telefónica sea competente para ella, es decir, que tenga los conocimientos docentes necesarios, para brindar la ayuda que los estudiantes van a solicitar, no podemos poner a dar tutoría telefónica a alguien que no tiene un grado académico de profesor o que no tiene conocimiento de lo que la institución enseña.

En la sección dedicada al perfil del tutor ya nos ocupamos de buena parte de esto, entonces, es aquí donde se necesita realmente que la persona esté capacitada o por lo menos tenga las aptitudes necesarias.

La segunda situación es un entrenamiento básico en las modernas técnicas del uso del teléfono. Gary S. Goodman<sup>107</sup> en su Manual Completo de Telemarketing nos da varios consejos para hablar bien por teléfono y que resumimos a continuación:

- **No precipitarse.** Antes de cualquier cosa hay que escuchar y dejar que la persona hable y explique claramente que desea, debemos hablar primero únicamente para contestar pero luego dejar que nuestro interlocutor exponga su caso.

---

<sup>107</sup> Cfr. GOODMAN Gary S. Manual Completo de Telemarketing. Editorial Gestión 2000 Barcelona 2002 p33-78

- **Alcanzar una personalidad atrayente por teléfono.** Siempre es aconsejable dice *Goodman*, “sonreír” por teléfono. Suena gracioso, pero si sonreímos mientras hablamos, nuestro tono de voz transmitirá esa sensación a quien nos escucha. Sentirá que estamos alegres de hablar con el o ella. Sonreír también nos ayuda a modular la voz. No se trata de hacer chistes todo el tiempo.
- **Humildad, ponerse en los zapatos del que llama.** Si no sabe la respuesta, ser franco. Un problema serio que se da hoy en día al llamar a muchos lugares, se origina porque la persona que contesta, conoce muy bien el producto o servicio que su empresa o escuela presta, como no iba a ser así si ese es su trabajo y en eso estamos bien, el problema radica en que no tenemos paciencia con el que llama, ellos no tienen la experiencia de nosotros y por lo tanto necesitan instrucciones, a veces tan sencillas que es tan fácil darlas y tan complicado ponerse en los zapatos de la otra persona.

Evitar la burla o el desgano, escuchar, ser breve, evitar palabras que denotan duda, tener toda la información a mano, prepararse antes y llevar un control de llamadas son también otras ideas de Gary S. Goodman. En el caso de “prepararse de antemano” conviene recordar que las grandes empresas de soporte telefónico manejan guiones para que todo el personal responda o informe siempre lo mismo. En tutoría telefónica obviamente no podemos envasar las respuestas porque sonaríamos a disco rayado.

Arnobio Maya nos dice también que este tipo de tutoría a distancia utiliza el teléfono para establecer la interacción didáctica entre el tutor y el estudiante. El teléfono es una tecnología, que corresponde a la segunda generación de la educación a distancia. Permite un contacto auditivo personal en el mismo instante en que se establece la comunicación, sin importar la distancia geográfica.<sup>108</sup>

---

<sup>108</sup> Cfr. MAYA, Arnobio Op. Cit. p109

A través del teléfono se pueden hacer consultas de diferentes temas, de carácter temático, de contenido, didáctico o personal.

Esta tutoría la puede solicitar el estudiante cuando considere que requiere de alguna información, naturalmente apegándose a los horarios establecidos para las tutorías telefónicas. También hay que considerar el costo de la llamada, puesto que a veces resulta muy costosa.

Muchas personas prefieren este tipo de tutorías, puesto que desean escuchar la voz de tutor, lo que les provoca seguridad y satisfacción al ser atendidos. Con el paso del tiempo esta tutoría fue reemplazada primero por el uso de la radio y luego el televisor para finalmente llegar a las video conferencias.

### **Ventajas**

- La comunicación se establece de manera inmediata.
- La interacción es personalizada.
- Se resuelve las dudas e inquietudes, casi siempre en el mismo instante que se plantean.

El estudiante siente que el tutor, únicamente le esta prestando atención e importancia a el y a nadie más.

- Fomenta la relación personal entre tutor y los estudiantes. Ayuda a superar las dificultades de comunicación que se pueden presentar, cuando se hace cara a cara o en grupo.
- Es un buen vehículo para que la institución de seguimiento a los estudiantes, sobre todo aquellos que se encuentran rezagados o que se han mantenido distantes.

Los costos de tutoría se reducen, puesto que es más barata una llamada telefónica que un boleto de pasaje.

- Es una excelente ayuda cuando el estudiante se encuentra en un lugar muy lejano, enfermo o con cualquier otro impedimento para viajar a la institución para recibir la tutoría.

### **Limitaciones**

- Los problemas técnicos que a veces se presentan en los teléfonos y que impiden o frustran la comunicación.
- El valor de la llamada puede ser costoso si no se controla el tiempo.
- Crea alguna restricción emocional al no poder hablar con libertad y amplitud.
- Hay temas y otros aspectos difíciles de explicar por teléfono.
- Exige habilidades tanto del tutor como del estudiante.
- Exige zonas o regiones donde los teléfonos son escasos o no existen.
- No se puede lograr la comunicación siempre que se requiere, las instituciones, el tutor y las empresas de teléfonos tienen horarios.

A pesar de las limitaciones y de todo lo que rodea este tipo de comunicación, el teléfono ha pasado a formar parte importante de todo sistema de educación a distancia, ninguna entidad puede prescindir de este tipo de tutoría y hoy en día, en el Instituto de Educación a Distancia es el tipo de asesoría más utilizado.

#### **2.37.4 Tutoría por radio**

La Educación por radio es un sistema separado de estudios y por lo tanto la tutoría por radio también es diferente. Como no es parte de la metodología del Instituto de Educación a Distancia hemos de ser breves, no por desmerecer su importancia, pues el IGER (Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica) es la más grande escuela a distancia de Guatemala.

IGER fue fundado en 1979 y actualmente tiene presencia en todo el país por medio de sus centros orientadores y de radios, algunas son propiedad del IGER y otras retransmiten sus programas como servicio social. Hay más de 25 estaciones involucradas en este proyecto.

a. **La clase radial**

La función principal de la clase radial es explicar y facilitar la comprensión de los temas tratados en el libro. A través de la radio, el estudiante recibe las explicaciones del tema correspondiente y realiza una serie de ejercicios prácticos que le sirven de apoyo y refuerzo.

Por medio de la clase de radio se pretende:

- Crear hábitos de estudio.
- Marcar el ritmo del proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes.
- Desarrollar la capacidad de escuchar.
- Estimular la imaginación del estudiante suscitando imágenes auditivas.

Por medio de la combinación entre la clase de radio y el libro, se establece la comunicación directa entre los maestros-locutores y el estudiante.<sup>109</sup>

Una de las grandes ventajas de la educación por radio es su costo casi nulo para el alumno, hay radios en casi cada hogar, ahora hasta en los teléfonos, entre las desventajas Arnobio Maya dice que el alumno no puede repreguntar, no puede repetir la lección, la educación por radio está sujeta a horarios, los costos de producción son elevados y puede haber falta de cobertura radial en el área donde vive el estudiante o que la transmisión no llegue adecuadamente.<sup>110</sup> De todas formas a IGER no se le puede quitar el mérito de ser la entidad privada, de educación para adultos más grande de Guatemala.

---

<sup>109</sup> Cfr. GUATEMALA, Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica. Elementos de la metodología. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.iger.edu.gt/> Consultado el: 14-Marzo-2009

<sup>110</sup> Cfr. MAYA Arnobio. Op. Cit. p112

### **2.38 Tutoría por televisión**

La televisión sin duda es una gran herramienta para la educación, tiene la ventaja de cautivar a los televidentes siempre y cuando su programación sea amena y de interés para quienes lo ven.

No existe una institución, enteramente dedicada a la educación formal por televisión en Guatemala, las desventajas de la educación por radio son casi las mismas que para educación por televisión. Hay canales educativos pero son orientados a un público diferente y la Telesecundaria como veremos más abajo, tiene otro grupo objetivo.

Tanto la radio como la televisión no serán reemplazadas por la Internet, en Guatemala la televisión además de las limitaciones geográficas se le agrega otra más: Hay que pagar una cuota mensual para tener acceso a ella si se requiere televisión por cable.

En el campo de la educación informal la televisión posee grandes avances, hay canales como los Discovery, Animal Planet, History Channel, etc. Incluso en las programaciones locales hay segmentos dedicados al aprendizaje de algo. Estos canales pueden ser de mucha ayuda a los profesores siempre y cuando conozcan su programación y los estudiantes tengan acceso.

#### **2.38.1 La telesecundaria**

Lo institutos de educación por Telesecundaria en Guatemala no son considerados dentro del campo de la educación a distancia, porque requiere la asistencia a diario de los estudiantes y funcionan por medio de videos y un facilitador por cada grado, no obstante prestan un gran servicio al acercar la educación a lugares donde faltan catedráticos especializados o donde es muy caro fundar un instituto del gobierno.

Casi quejándose Yahali David dice que, hablando de los programas presénciales, la televisión y la internet se les ha tomado como auxiliares de la educación, pero no se les ha permitido involucrarse en el proceso de enseñanza, es decir, programar

actividades aprovechando la experiencia y desarrollando habilidades, a partir de lo que es más cercano y comprensible para los estudiantes.<sup>111</sup>

En los programas a distancia si puede aprovecharse estos elementos auxiliares, más adelante hablaremos largo y tendido sobre el aprendizaje en línea o eLearning. Estos elementos auxiliares en las escuelas presenciales, son indispensables hoy en día para los programas abiertos o a distancia.

### 2.38.2 Tutoría por multimedia

Desde la aparición de la computadora, no tardó mucho en aparecer lo que llamamos multimedia, un sistema que utiliza más de un medio de comunicación al mismo tiempo en la presentación de la información, como texto, imagen, animación, vídeo y sonido, aunque este concepto es tan antiguo como la comunicación humana, ya que al expresarnos en una charla normal hablamos (sonido), escribimos (texto), observamos a nuestro interlocutor (video) y accionamos con gestos y movimientos de las manos (animación), apenas ahora, con el auge de las aplicaciones multimedia para computador, este vocablo entró a formar parte del lenguaje habitual.<sup>112</sup>

Los materiales multimedia se utilizan principalmente, para transmitir cursos completos, especialmente de computación. Cursos completos son vendidos o transmitidos vía DVD o CD-ROM, por lo que en lugar de ser tutoría, realmente son medios de entrega de educación a distancia para un segmento exclusivo.

El Ministerio de Educación de España a través del Instituto Superior de Formación y Recursos para la Red del Profesorado, tiene una colección muy grande de recursos multimedia, los cuales van desde cursos de administración de empresas, computación, programación, etc.; todo este material se puede descargar en sistema

---

<sup>111</sup> Cfr. DAVID Bueno, Yahali Trinidad Buscando al alumno Ryan en GANEM, Patricia (Coordinadora) Escuelas que Matan 2 Las partes enfermas de las instituciones educativas. Limusa México D. F. 2004 p.57

<sup>112</sup> Cfr. WIKIPEDIA, Enciclopedia Libre. Multimedia. [Documento en línea] Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Multimedia> Consultado el 14-Mar-2009

de imágenes ISO (imágenes de CD o DVD listas para grabarse) y que no tienen costo.<sup>113</sup>

### 2.38.3 **Tutoría por internet o tutoría virtual**

La tutoría virtual consiste en la comunicación asíncrona entre profesor y alumnos, mediante correo electrónico u otro sistema que use el internet y que facilita el seguimiento de la actividad del estudiante y permite ofrecer orientaciones académicas y personales, específicas y personalizadas. Puede complementar a la tutoría presencial.

Generalmente, la comunicación mediante el correo electrónico en las tutorías virtuales, se da de forma privada e individual, pero también puede habilitarse un espacio de tutoría público, en el que los alumnos consulten los mensajes y respuestas del profesor con otros estudiantes. Este tema ya lo hemos tratado ampliamente con anterioridad.

### 2.38.4 **Tutoría presencial**

La tutoría que se brinda cara a cara entre tutor y alumno se le llama tutoría presencial. Son tan variadas las formas de brindar esta tutoría, que se puede escribir un libro solo de este tema. Ya antes expusimos que la tarea de detectar problemas de aprendizaje, en los programas a distancia, recae en el alumno, no en el maestro, y que la tarea de corregirlos es mutua. La tutoría presencial es necesaria en casos cuando no hay acceso a internet, la llamada telefónica no es suficiente o la tutoría escrita, epistolar, no es factible, la tutoría presencial es promovida la mayoría de las veces por el estudiante mismo.

La tutoría presencial persigue resolver problemas grandes, explicaciones largas y recibir retroalimentación inmediata.

---

<sup>113</sup> Todos los recursos mencionados en este punto pueden descargarse sin costo desde. <http://www.isftic.mepsyd.es/profesores/descargas/>

Arnobio Maya, citado tantas veces en este trabajo, dice que las ventajas de la tutoría presencial son las siguientes:

- Orientar a los alumnos para superar dudas.
- Motivar o reforzar la motivación del alumno.
- Intercambiar experiencias.
- Hacer seguimiento de evaluaciones o de ejercicios.
- Socializar entre alumnos y tutores.
- Hacer algún trabajo de campo.

#### 2.38.5 Tutoría individual (la entrevista)

Esta modalidad se desarrolla dentro de la institución o en sus sedes locales, cuando el tutor o alumno disponen de un tiempo para ello y el alumno puede acudir para solicitar una orientación directa sobre problemas académicos concretos, técnicas de trabajo o adaptación al sistema.

Un importante aspecto, que en este tipo de orientación individual no debe olvidarse, es el que hace referencia al estímulo concreto que muchos alumnos precisan para continuar los estudios. La motivación se convierte en elemento imprescindible en este sistema y la mayoría de veces la razón de una tutoría individual<sup>114</sup>

##### a. Pasos para hacer una entrevista de tutoría

- **Antes de la entrevista**

Como todo buen profesor tutor, debería estar preparado para recibir entrevistas, si es posible, llevar una agenda y solicitar a los estudiantes que llamen con antelación, para reservarles un horario específico, tener a mano el expediente estudiantil, es fundamental para saber quién nos va a visitar.

---

<sup>114</sup> Cfr. GARCIA, Aretio, L. (1987). *Un modelo de acción tutorial presencial*. Publicado en *A Distancia* de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. N° 3, 2.5pp.

Si la visita es imprevista, es recomendable que la institución tenga una base de datos con la información principal del estudiante para consultarla si es necesario.

Tener a mano hojas, un lugar tranquilo para sentarse ambos, sin interrupciones, y sobre todo, mucho tiempo, el tiempo que sea suficiente para resolver todas las dudas que nuestro alumno traiga.

- **Durante la entrevista**

Durante la entrevista, deben observarse los mismos modales de una buena atención al cliente, después de todo es nuestro cliente, porque paga los servicios que le damos, bien sea que los pague por medio de cuotas mensuales o por sus propios impuestos.

### **¿Que quieren los alumnos que asisten a tutoría presencial?**

- Las personas que llaman o vienen a la escuela, esperan que conozcamos los servicios y que sepamos hacer bien las cosas.
- Quieren tratar con personal que conozca las políticas y procedimientos del Instituto y que sepan como funciona todo el sistema y a quién o donde acudir para obtener mejor información o ayuda.

El manual de funciones del Instituto de Educación a Distancia establece tres pasos importantes al atender a las personas, identificar sus necesidades, (escuchar, preguntar, clarificar); satisfacer sus necesidades, (resolver) y asegurarse que la persona está satisfecha.

### **¿Que se debe evitar al máximo?**

- Apatía. La apatía es la falta de emoción, motivación o entusiasmo.
- Desaire. Dejarlos esperando más de lo necesario, ofenderlos con nuestras acciones, todo esto es sinónimo de desaire.
- Frialdad. Parecida al desaire, pero sin insultos, debemos aprender a dejar los problemas fuera de la entrevista.

- Superioridad. Son alumnos adultos que por razones de la vida no pudieron terminar su escuela, sin embargo pueden saber mucho más que nosotros en otros campos, por lo tanto no somos superiores a nadie.
- Reglamentos. Más de alguna vez debemos obviar los reglamentos siempre y cuando esto no afecte globalmente el trabajo, el excesivo apego a los reglamentos es tan malo como la falta de ellos.

La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

#### • Después de la entrevista

Después de la entrevista, es bueno siempre llamar al alumno dos o tres días después para asegurarse que va por buen camino, si no es posible llamarlo, entonces una nota escrita enviada por correo hará el trabajo, eso le dará seguridad que lo que hizo fue correcto y que puede contar con nosotros siempre que desee.

Asegurarse de llenar los controles necesarios para dejar constancia de lo actuado, para eso sirven las fichas de control.

#### • Fichas de control

Una Ficha de Control es simple; es una hoja de papel tamaño carta que tiene los datos del establecimiento, del estudiante, del tutor, lugar y fecha de reunión, asuntos que motivaron la entrevista, acciones que se acordaron llevar a cabo, evaluación de la entrevista por parte del alumno y de ser posible, una fecha tentativa para reunirse otra vez. Ver Anexo 1 Modelo de Ficha de Control.

Serge Ouddane, experto en educación para adultos y catedrático de la Universidad del Istmo dice que toda entrevista personal entre alumno y tutor en un auto-examen personal y debe poder responder a las siguientes interrogantes:<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Fuente: Entrevista personal realizada en abril de 2009 en las instalaciones de la UNIS.

Tabla 11

La entrevista personal según Serge Ouddane

<table border="1"> <tr> <td>Mi actividad académica</td> </tr> <tr> <td>Mi familia</td> </tr> <tr> <td>Mi trabajo y sociedad</td> </tr> <tr> <td>Yo mismo</td> </tr> <tr> <td>Dios y yo (opcional) Se discute solamente si el estudiante desea y nunca imponer puntos de vista.</td> </tr> </table>	Mi actividad académica	Mi familia	Mi trabajo y sociedad	Yo mismo	Dios y yo (opcional) Se discute solamente si el estudiante desea y nunca imponer puntos de vista.	<p>Por cada aspecto enumerado en la columna izquierda debe poder responderse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En que voy bien?</li> <li>- ¿En que voy no tan bien?</li> <li>- ¿En que quiero progresar?</li> <li>- ¿Cuál es mi meta?</li> </ul>
Mi actividad académica						
Mi familia						
Mi trabajo y sociedad						
Yo mismo						
Dios y yo (opcional) Se discute solamente si el estudiante desea y nunca imponer puntos de vista.						

Para el profesor Ouddane, el objetivo general de una entrevista, es ayudar al estudiante a concretar su Proyecto de Vida y el objetivo específico es ayudarlo a construir su propio Proyecto Específico de Progreso. [Plan Personal de Estudio]

Finaliza el profesor Ouddane agregando que el progreso se caracteriza por la lucha en metas pequeñas, bien identificadas y el seguimiento en la lucha. Los pequeños vencimientos diarios que nos explicaba unas páginas antes Enrique Rojas.

### 2.38.6 Tutoría grupal

García Aretio (1987:3) nos explica de nuevo acerca de la tutoría grupal y afirma que esta modalidad ahorra tiempo y esfuerzo por parte del tutor, dado que los alumnos suelen encontrar dificultades de índole similar. Mediante estas sesiones, el alumno puede cerciorarse de que no es el único que tiene dificultades, al compararse con otros e intercambiar las distintas soluciones a los problemas, ensayadas por cada uno.

Sorprendentemente esos aspectos, no suelen ser los que más se atienden en las tutorías. La mayoría de las veces el profesor o tutor, utiliza predominantemente el método de clase convencional, seguido por consultas y por el de seminario.

Esto lleva a poner en duda la propia utilización del término tutor, los alumnos tienden a que se les impartan clases de tipo convencional y los profesores, formados generalmente en instituciones de carácter presencial, son también proclives a satisfacer esta demanda del alumnado. Aquí radica seguramente una de las grandes deficiencias de la tutoría grupal.

**a. ¿Cómo debiera ser la tutoría grupal?**

En el Instituto de Educación a Distancia se está ensayando un modelo semi-distante, parecido al de la UNIS. En este modelo, los alumnos asisten una vez al mes, un viernes o un sábado pero no vienen a clases presenciales, vienen a presentar dudas generales, cada estudiante trae sus apuntes y los expone al grupo, profesor tutor y grupo resuelven las dudas y se asignan ellos mismos tareas o porciones del texto para estudiar hasta el mes que viene.

Un simposio, seminario, panel o foro no es tan factible, a menos que se les de a los estudiantes uno o dos meses de tiempo para prepararlos o conseguir expertos que vengan a las sedes. Un tiempo tan largo se justifica, pues, la mayoría de estudiantes vive en localidades separadas y mantener comunicación entre sí puede llegar a ser un verdadero problema.

**2.38.7 Tutoría dentro de la Institución**

Las tutorías pueden impartirse dentro de la institución, es la forma más usual de hacerlo, tiene la ventaja de tener a mano todo el material e información que se requiera. La desventaja: Los tutores tienen otras tareas que quitarán la atención.

**2.38.8 Tutoría fuera de la Institución**

Como su nombre lo indica, es la que se presta fuera de la institución, esta puede ser proporcionada por la misma institución en sedes apropiadas, el ISEA tiene más de 150 de estas y se les llama Centros de Tutoría Local, funcionan como oficinas de

enlace, evita que los alumnos viajen hasta la oficina central. La lenta toma de decisiones, es probablemente el mayor problema de estas sedes.

Hay otro tipo de tutoría que se brinda por parte de entidades religiosas, ONGs, instituciones de gobierno, empresas privadas, esta siempre es tutoría fuera de la institución que presta los servicios educativos, pero es pagada por las mismas organizaciones, en muchos casos, ellos mismos contratan los profesores o nombran alguien.

#### 2.38.9 Tutoría entre iguales

En los pueblos de Nebaj, Cotzal y Chajul se habla el idioma Ixil, ellos tienen una palabra interesante que se pronuncia “*kumool*”, quiere decir: compañero. Pero no es el compañero de vida de la señora, no quiere decir eso, tampoco quiere decir, compañero de viaje en el bus, lo que significa es un *amigo cercano*. Durante el conflicto armado, independientemente de la opinión que tengamos de estos años sangrientos, estas personas se apoyaron en su “*kumool*” para sobrevivir.<sup>116</sup>

La tutoría entre iguales se parece a eso, un *kumool*, alguien que camina con nosotros a donde vamos y nos ayuda, nos regaña, nos protege de nosotros mismos, se preocupa siempre.

Alain Baudrit en su libro “Procesos de tutela entre alumnos” hace referencia al hecho de que en los Estados Unidos, la tutoría principalmente se da entre alumnos y que esto da lugar a lo que él llama “apuntalamiento”. Esto es un reforzamiento, pero efectuado por alguien de su mismo nivel.<sup>117</sup>

El trabajo de estos tutores-alumnos no es reconocido, sin embargo la experiencia que obtienen les sirve para mejorar su propio aprendizaje. Entonces es buena idea

---

<sup>116</sup> Entrevista con el profesor Calixto Cuxil, especialista en lingüística y Presidente en el año 2001 de la Asociación Kumool. Calixto fue integrante de la guerrilla y durante dos años fue tutor del Instituto de Educación a Distancia en Nebaj.

<sup>117</sup> Cfr. BAUDRIT, Alain. El tutor: procesos de tutela entre alumnos. Editorial Paidós. Barcelona 2000 p101

la de hacerse tutor o es muy buena idea si como alumnos conseguimos alguien que nos apoye con las tareas.

Tracey Tokuhama-Espinoza<sup>118</sup> agrega que los estudiantes aprenden un 5% de lo que escuchan, un 10% de lo que leen, un 20% de lo que ven, un 30% en demostraciones, un 50% en discusión de grupos, pero al practicar haciéndolo aprenden hasta el 75% y si enseñan a otros hasta un 90%, de allí que siempre se dice que aprende más el que enseña que el que aprende. (Ver imagen No. 3)

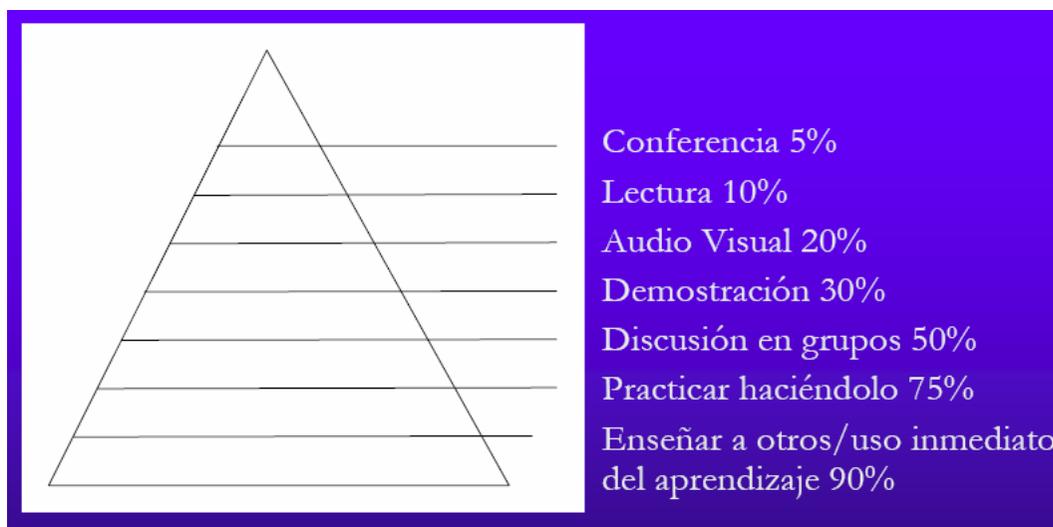


Imagen No. 3

Tomada de: TOKUHAMA-ESPINOZA, Tracey, Mosquera, Jean-Michael y Virginia Sanguinetti. ¿Cómo aprenden los adultos? : <http://www.educacionparatodos.com/pdf/2.pdf>

<sup>118</sup> TOKUHAMA-ESPINOZA, Tracey, Mosquera, Jean-Michael y Virginia Sanguinetti. ¿Cómo aprenden los adultos? [Documento en línea] disponible en: <http://www.educacionparatodos.com/pdf/2.pdf> Fecha de consulta: 17/06/2009 La profesora Tokuhama es Directora del Centro de Desarrollo Educacional en Quito, Ecuador y profesora de la Universidad de San Francisco de Quito. Es autora de los libros escritos en idioma inglés: *Raising Multilingual Children: Foreign Language Acquisition and Children (Bergin and Garvey, 2000)* and *The Multilingual Mind: Issues Discussed by, for, and about People Living with Many Languages (Praeger, 2003)*. Ella cita el estudio original llevado a cabo por los Laboratorios de Entrenamiento Nacional en Bethel, Maine, en los años 60's, y posteriormente en los Laboratorios de Entrenamiento Nacional de Alexandria, Virginia.

#### 2.38.10 **Tutoría Itinerante**

Hay ocasiones en que debe enviarse gente de la sede central y se desplaza de lugar en lugar para dar tutoría, esta tutoría es excelente para casos de supervisión.

La Universidad del Istmo tiene un grupo de catedráticos que se desplaza a Quetzaltenango en determinadas fechas, en Huehuetenango, la Iglesia del Evangelio Completo tiene fechas específicas para que su “unidad móvil de tutoría” llegue a las iglesias afiliadas, con un profesor – tutor que les ayuda con los estudios.

#### 2.39 **Administración de la tutoría**

La tutoría no es solo cuestión de alumnos y profesores, nada más alejado de la realidad, una administración eficiente de la institución, permitirá que tanto alumnos como profesores se sientan apoyados, en este sentido, y como dice: de la UOC (*Universitat Oberta de Catalunya*), todo el quehacer de la institución debe estar centrado en el estudiante.

#### 2.40 **Caso de Estudio: La Universidad Abierta de Cataluña**

Alberto Sangrá dice que la UOC es una universidad pionera en el mundo en el uso completo de internet para la formación superior, ha desarrollado su modelo educativo a partir de las necesidades de los estudiantes. De ahí que su oferta haya crecido de forma exponencial, de 200 alumnos en el curso piloto en el año 1995 hasta los 15.000 de la actualidad.

La clave del éxito de la UOC reside sobretodo, en haber comprendido desde el inicio que para organizar la educación a distancia, es necesario disponer de un modelo educativo basado en la asincronía, que permite dar respuesta a las necesidades formativas de muchas personas en nuestra sociedad actual, así como, dotarse de una organización flexible pensada para la virtualidad. Replicar el modelo clásico de organización hubiera llevado al fracaso el proyecto de la UOC.

La UOC se presenta como *una oportunidad* para miles de personas adultas, que trabajan y que necesitan una formación para adaptarse a los cambios constantes. Y esa formación debe llevarse a cabo, a partir del conocimiento de las necesidades de las personas y de las organizaciones. No se trata de abrir las puertas de la universidad, se trata de *llevar la universidad a casa de cada estudiante*.

El modelo de la UOC, centrado en el estudiante, se basa en cuatro pilares:

a. **La flexibilidad**

En respuesta a la adaptación a las necesidades diversas de un estudiante diverso. El perfil de los estudiantes de la UOC corresponde al de una persona, que necesita de un sistema que pueda adaptarse de su realidad personal, profesional y familiar. El modelo pedagógico de la UOC permite flexibilidad en el modelo de evaluación, en el Plan de Trabajo de las asignaturas, la del acceso a las fuentes de información, etc. Todo esta pensado para satisfacer a unos estudiantes que necesitan de un sistema que se adapte a sus necesidades y no al revés.

b. **La cooperación**

Ya que los estudiantes no están solos en su proceso de aprendizaje. En el Campus Virtual de la UOC es posible cooperar con los demás estudiantes, realizando trabajos en equipo, o con los consultores, o con personas diversas de la comunidad universitaria en la creación de grupos de interés.

c. **La personalización**

Que facilita el trato individual de las necesidades formativas de cada estudiante. El sistema de evaluación progresiva de la UOC, es una manifestación de trato personalizado en el proceso de aprendizaje, en el que tanto los materiales multimedia de aprendizaje como los consultores tratan de forma personal al estudiante en sus necesidades formativas.

d. **La interactividad**

Evidente en el entorno virtual de aprendizaje que llamamos Campus Virtual es la base en la que se establecen las relaciones formativas en la UOC. La interacción

es múltiple ya que no sólo abarca la acción docente, sino que además se establece entre estudiantes y entre estos con la propia universidad.<sup>119</sup>

Consideramos el modelo de la UOC como digno de ser tomado en cuenta, claro que entre la UOC y el Instituto de Educación a Distancia hay un abismo de diferencias, para empezar con la virtualidad de la educación, aún con la mejor tecnología disponible en Guatemala no se consigue llegar a los estudiantes rurales o de las periferias de las ciudades, además los estudiantes del ISEA son del nivel medio para abajo, mientras que la UOC es una universidad en un país del primer mundo.

Para Dilia Morales, las ideas centrales del modelo de la UOC: flexibilidad, cooperación, personalización e interactividad pueden ser emuladas incluso en Guatemala, con un océano de por medio, y no necesariamente nos referimos al Océano Atlántico.<sup>120</sup>

---

<sup>119</sup> Cfr. **SANGRA, Alberto** “Enseñar y aprender en la virtualidad”, *EDUCAR*, 28, 117-131, UAB, Servei de Publicacions: Barcelona 2000

<sup>120</sup> GUATEMALA Morales Hernández, [Entrevista personal] Directora Administrativa del Instituto de Educación a Distancia. Consulta por Correo Electrónico realizada el 15-Mar-2009. Dilia Morales se graduó de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Desde 1997 trabaja en la educación privada y desde el año 2001 administra el Instituto de Educación a Distancia “La Escuela en su Casa”, según mis propias observaciones, después de Dios quien definitivamente está en primer lugar, Dilia Morales ha sido la pieza fundamental para el avance del ISEA tal y como lo conocemos hoy.

## **2.41 La Formación de Tutores**

Para formar un docente se requiere antes que nada la vocación, luego los estudios superiores correspondientes. Cuando llega a un establecimiento, se requiere que ya posea las competencias necesarias para efectuar su trabajo.

Esto no es así con los tutores, los tutores son personas que no se dedican a la docencia, son voluntarios o personas que abrazaron la enseñanza, bien sea para procurarse un trabajo o porque quieren ayudar a otros. En este caso el Instituto se debe apoyar en docentes graduados de la universidad, para realizar el trabajo de “creadores de contenidos” y supervisores y luego los tutores que son como los ayudantes de los docentes. Hay muchos tutores que también poseen grados universitarios en educación.

Por tal razón, hay dos clases de tutores en el modelo de educación a distancia del ISEA:

- Profesores tutores contratados y pagados por la escuela.
- Tutores externos.

Los profesores que han sido contratados por el Instituto son profesionales, graduados en pedagogía de universidades locales y que cumplen especialmente, funciones de tutoría dentro de la institución. Estos mismos profesores también realizan la función de “consultores”, ellos revisan los programas de estudio, los materiales didácticos y la acción tutorial.

El éxito de cualquier programa de educación a distancia según Barry Willys descansa en los hombros del claustro de catedráticos. En un salón de clases tradicional, la responsabilidad del profesor incluye investigar el contenido, desarrollar y comprender las necesidades de los alumnos.

Pero hay ciertos retos adicionales que le esperan a los profesores que enseñan a distancia, entre otras, los profesores tutores deben:

- Desarrollar y comprender las características y necesidades de los estudiantes con poco conocimiento de ellos y un escaso sino nulo contacto personal.

- Adaptar los estilos de enseñanza y tomar en consideración las expectativas de una múltiple y diversa audiencia.
- Desarrollar un medio de trabajo comprensible y compatible con la tecnología, mientras se enfoca en su rol de profesor tutor.
- Funcionar como un experimentado profesor, proveedor de contenido y tutor a la vez. Tutor de alumnos y tutor de otros tutores.

Los tutores externos, son personas que buscaron el instituto por su cuenta, que ofrecen un servicio de enlace entre los estudiantes y el instituto, ellos probablemente son líderes en sus comunidades, o han sido contratados para esa función por empresas y otras organizaciones que desean operar un Centro de Tutoría o inscribir sus colaboradores en el programa.

Los tutores son el puente de comunicación entre el profesor y los estudiantes, para hacer un trabajo efectivo, el tutor debe comprender que debe atender a los alumnos según lo espera la institución y el profesor. Mucho más importante, el tutor debe estar dispuesto a seguir las directrices establecidas por la institución y los profesores encargados de cada curso.<sup>121</sup>

El rol de un tutor puede verse agrandado entre grupos donde si bien, tiene poca experiencia en creación de contenidos, sin embargo su trabajo más allá de inscribir, pasar evaluaciones, apoyar al alumno con sus tareas, ellos también actúan como los ojos y oídos de la institución dentro del lugar donde vive y trabaja.

Manuel Cebrian, a quién ya citamos antes, dice que para tener claro que formación necesitan los profesores o tutores, se necesita primero definir claramente el modelo

---

<sup>121</sup> WILLYS, B. (1993). Distance education: A practical guide. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications. [Documento en línea] Disponible en: <http://uidaho.edu/eo/distglan> Traducción libre de Aroldo David Noriega. Fecha de consulta: 20-03-09

educativo de la institución y que papel esperamos o deseamos que asuman ellos, (los tutores) en la organización.<sup>122</sup>

José Manuel Mañú agrega que el tutor debe comprometerse con la misión y visión del instituto.

De allí que para responder a la clase de formación que debieran recibir los profesores y tutores se debe empezar por capacitarlos en:

- Una explicación clara de la misión y visión de la institución.
- Métodos de investigación.
- Andragogía.
- Elaboración de Contenidos para Educación a Distancia.
- Evaluación Formativa a Distancia.
- Competencias en el campo de la informática.
- Técnicas de Motivación.<sup>123</sup>

Esta formación debe empezar con la sincera y libre aceptación de los profesores y tutores, si alguien está a la fuerza en este tipo de capacitación será una pérdida de tiempo y recursos para el docente y para la institución. Un plan de formación docente no puede estar aislado de otros aspectos, como la toma de decisiones, el reacomodo de las estructuras internas de cada institución y la reflexión de todo el claustro.

Los procesos de formación deben ser dados en pequeños pasos, continuos y estables otra vez nos dice Manuel Cebrian<sup>124</sup>, la suma de estos pequeños logros dará como resultado una innovación total, esto es mejor que “morir de éxito” como ocurre con grandes proyectos que son desbaratados inmediatamente al pasar el efecto sonoro.

---

<sup>122</sup> Cfr. CEBRIAN, Manuel Op. Cit. p156

<sup>123</sup> Cfr. MAÑU, José Manuel Op. Cit. p21-24

<sup>124</sup> Cfr. CEBRIAN, Manuel. Op. Cit. p161

## **2.42 Evaluación y tutoría**

¿Para qué evaluar? Esta pregunta es una que no debe hacerse, especialmente en condiciones de educación formal, alguien por allí escribió que los alumnos necesitan que evalúen su trabajo pero los oficinistas quieren números para hacer los certificados.

Los profesores efectivos, utilizan varias formas de evaluación, unas formales y otras informales, para determinar lo que sus alumnos están aprendiendo. Para evaluar formalmente utilizan exámenes, reportes, investigaciones, ejercicios, tareas para entregar otro día, de esta forma se revisa el progreso y se asignan notas.

Informalmente también se utiliza otra variedad de técnicas, hacen preguntas generales a todo el salón, escuchan lo que los alumnos dicen, observan su comportamiento, muchas veces la evaluación informal determina el éxito o fracaso de un estudiante en cierto curso.

A distancia, los docentes deben enfrentar un reto diferente en el sistema de evaluación porque los profesores o tutores a distancia no tienen:

- Un salón de clases tradicional.
- Un grupo casi homogéneo de estudiantes.
- Retroalimentación cara a cara e inmediata.
- No tienen control total del sistema de educación a distancia.
- No tienen o son muy pocas las posibilidades de hablar personalmente con ellos.

Por estas razones, se aconseja que los profesores además de evaluar formalmente a los alumnos por medio de tareas, utilicen un enfoque informal para determinar si están cómodos con el método de envío de los materiales didácticos, si las tareas les son agradables, si el contenido de los cursos es claro, si tienen tiempo para sus clases, si el tutor o el profesor está siendo efectivo cuando piden ayuda y como se puede mejorar el sistema de enseñanza a distancia.

Pulgar Burgos define las clases de evaluación no formal de la siguiente forma:

- **Evaluación inicial, diagnóstica o de inicio.** Es la que se realiza antes de iniciar un nuevo curso, módulo o tema. Sirve para medir el grado de conocimientos previos alcanzados bien sea por experiencias propias o por estudios previos.
- **Evaluación formativa, continua o procesual.** Es aquella que se da durante todo el proceso y se va ajustando al desarrollo del curso. Es útil para realizar modificaciones y reajustes mientras se desarrolla en curso.
- **Evaluación sumativa o final.** Se aplica al final de un proceso o curso y sirve para validar el paso a un nivel superior del estudiante. Su mayor inconveniente es que una vez asignada la nota ya no tiene forma de remediarse.
- **Evaluación de impacto.** Es la que se realiza un tiempo después de finalizado el curso, sirve para aportar datos de los resultados o efectos que tiene la enseñanza a largo plazo. Su mayor desventaja es el tiempo y porque usualmente los estudiantes que finalizaron un curso emigran o perdemos el contacto con ellos.<sup>125</sup>

### 2.43 Técnicas y herramientas para evaluación no formal:

José Luis Pulgar propone algunas técnicas para la evaluación no formal:

- Diario, portafolio de ejercicios o texto paralelo. Otras personas le llaman *dossier*.
- Fichas de registro de eventos (Seguimiento de noticias, crecimiento de una planta, evolución de un proyecto, etc.)
- Entrevistas tutoriales.
- Coevaluación. Realizada entre dos o más estudiantes.
- Resúmenes.<sup>126</sup>

Leonor Barahona<sup>127</sup> catedrática del curso Planificación por Competencias dictado en la UNIS durante el segundo semestre del año 2008, también aconseja que los estudiantes lleven un portafolio de ejercicios, un diario o un texto paralelo, este lo entregan al

---

<sup>125</sup> Cfr. PULGAR, Burgos, José Luís. Evaluación del aprendizaje en educación no formal. Recursos didácticos para el profesorado. NARCEA Madrid 2005 p93

<sup>126</sup> Cfr. PULGAR, Burgos, José Luís p155

<sup>127</sup> Leonor Barahona es Ingeniera Química, catedrática de la Universidad del Istmo y quién tuvo a su cargo el área de ciencias naturales del nuevo Currículo Nacional Base del Ministerio de Educación de Guatemala.

finalizar el grado o semestre y tiene que ser devuelto para que el estudiante corrija posibles dificultades y reciba la retroalimentación debida.

#### 2.43.1 **Créditos por tutoría**

Muy en la línea del curso de Forhum de la UNIS, también en el Instituto de Educación a Distancia se asigna una nota por cada vez que alguien asiste a la tutoría, al haber más de 200 sedes locales en todo el país, es fácil presentarse por lo menos una vez en el semestre y recibir un crédito por una conversación de una hora con su profesor. En la Universidad del Istmo se asigna una nota por asistir a clases en la Licenciatura por Alternancia, además esa nota está sujeta también a la puntualidad.

#### 2.43.2 **Rúbricas**

Las rúbricas son una ayuda importante para la evaluación formativa y sumativa. Es una guía de lo que el profesor o profesora esperan de la evaluación del curso, permite que el estudiante sepa exactamente que van a calificar. También facilita establecer categorías de evaluación y no depender únicamente de los trabajos finales, al mismo tiempo asigna al estudiante una nota por su trabajo en general y no solo por el producto final.

Tabla 12 RÚBRICA CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

	CRITERIO	PORCENTAJE	
1	Si es entregado en la fecha requerida o antes.	20%	
2	Si se nota esmero en la realización de los trabajos prácticos.	20%	
3	Si cumple con el mínimo de páginas, está redactado correctamente.	20%	
4	Expresa los puntos de vista con sus propias palabras.	30%	
5	Trabajo debidamente identificado, trabajo limpio.	10%	
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	

Rúbrica del curso Ciencias Sociales I de Primero Básico por Madurez del Instituto de Educación a Distancia.

#### **2.44 Hallazgos del Marco Teórico**

- La educación para adultos es muy diferente a la educación formal tradicional por lo tanto el proceso enseñanza aprendizaje debe contemplar sus características, motivaciones, estilos de aprendizaje y las barreras que puedan interponerse entre su deseo de estudiar y el estudio mismo.
- La educación a distancia, es una respuesta apropiada a algunas de las barreras hacia el aprendizaje adulto, se puede apoyar en las ideas de la personalización aun más para que unidas: tecnología, filosofía y metodología resulte un proceso educativo ágil que oriente las acciones de los educadores.
- La educación a distancia paulatinamente se mueve hacia la internet, todavía deben pasar varios años para que en Guatemala sea una realidad. El tener una computadora en casi cada hogar, como hoy ocurre en con la televisión, sin embargo no debemos perder de vista que al lado de las modernas tecnologías, todavía tienen mucha importancia los materiales impresos y como tal se tienen que tomar muy en cuenta al diseñar programas para adultos.
- La tutoría es la espina dorsal de cualquier entidad educativa a distancia, los alumnos deben ser atendidos inmediatamente, de forma profesional y sus profesores también tienen que estar debidamente capacitados en educación para adultos.
- A los estudiantes adultos se les debe apoyar, para que puedan organizar su propio Plan de Estudios, también con un material didáctico apropiado a sus necesidades y una retroalimentación a tiempo.

#### 2.44.1 Alcances de los hallazgos

- Los adultos de hoy abandonaron sus estudios en tiempos anteriores, debido a distintos factores familiares, económicos, sociales y otros. Vuelven a la escuela no para aprender, sino para otro fin que puede ser un mejor trabajo, ingresar a la universidad u otras razones; muchas veces eso que les impulsa volver a la escuela, también les sirve de barrera y nuevamente abandonan los estudios.
- La educación de adultos debe contemplarse desde el punto de vista del alumno, tomar en cuenta las diferencias de edad y las múltiples ocupaciones que además del estudio tienen, como bien se apuntó en el marco teórico, tiene que tomarse en reversa, tomando también, en cuenta la experiencia que ya poseen.
- La educación a distancia con sus diferentes modalidades puede ayudar a vencer esas barreras del aprendizaje adulto, si a esa misma metodología le agregamos los postulados de la educación personalizada, es decir: destacar al individuo dentro del grupo podemos mejorar aún más el sistema de educación para adultos.
- El sistema de tutoría debe considerarse como un todo dentro del engranaje del Instituto de Educación a Distancia, debe pasar de ser un departamento separado del resto de la administración a convertirse en la identidad de toda la institución.
- Un mejor sistema de tutoría definitivamente contribuirá a mejorar el trabajo que se realiza en el Instituto.

#### 2.44.2 Limitaciones

- Una de las primeras es que la mayoría de los textos consultados, son de procedencia extranjera; de España una gran parte, de Estados Unidos y otras localidades, son muy buenos libros que presentan gran sustento al trabajo; lamentablemente muy poco material acerca de la educación para adultos se halló que fuera escrita en Guatemala. En realidad solo puede mencionarse unos tres libros, uno de ellos, el de Francisco Gutiérrez de la Universidad de San Carlos; (Mediación Pedagógica EDUSAC Guatemala 2002); otro más de Arnobio Maya escrito en San José Costa Rica y que siendo centro americano podemos pensar que respira un poco del ambiente centro americano; (La Función Tutorial en Educación a Distancia) San José C. R. 1993. Hay si, otros textos producidos en Guatemala pero que tratan temas diferentes pero que fueron pertinentes para el estudio.
- Otra limitación encontrada se relaciona con que la educación para adultos, debe ser mucho más liberal que los reglamentos. Muchos de los Acuerdos Ministeriales son obsoletos y no responden al nuevo paradigma de la educación. Hay infinidad de reglamentos que impiden el acceso a la educación en lugar de facilitarlo. Como apunta Miguela del Burgo, la burocracia hace una gran mella en el ánimo de estudiar de los adultos. Esa parte no se abordó en esta tesis y es urgente hacerla.
- No se abordó el fracaso escolar en educación de adultos, desde el punto de vista de la calidad de la educación recibida. El Ministerio de Educación ya realiza exámenes diagnósticos, pero no se sabe de acciones remediales que se comiencen a aplicar aparte del nuevo CNB.
- El CNB (Currículo Nacional Base) esta orientado únicamente a educación para niños en escuelas presénciales.

## **2.45 Propuesta de mejoramiento del sistema de tutoría en el ISEA**

### **2.45.1 Preliminar**

Los programas educativos y más concretamente los cursos y sus respectivos textos didácticos deben tomar en cuenta las edades de los estudiantes, sus distintos objetivos, planificarse desde el punto de vista del alumno, tomar en cuenta las diferencias de edad y las múltiples ocupaciones que además del estudio tienen, de esta forma se deben preparar materiales didácticos acordes a sus necesidades. Cada manual de estudio debe llevar su correspondiente programa de curso, donde se detallan requisitos, evaluaciones, fechas de entrega y otros.

El sistema de tutoría debe considerarse como un todo dentro del engranaje del Instituto de Educación a Distancia, debe convertirse en la identidad de toda la institución. Para lograr esto se debe mantener un clima laboral adecuado, capacitación permanente, mejora continua en todos los procesos y tener un Plan de Acción Tutorial.

Un Plan de Acción Tutorial contribuirá a mejorar el trabajo que se realiza en el Instituto; un PAT es el macro contexto de la acción tutorial, comprende aspectos curriculares, administrativos y dinámicas de trabajo. Sus objetivos son lograr el crecimiento intelectual y personal de todos sus participantes, principalmente el alumno y también interviene en numerosos ámbitos paralelos a otras acciones educativas.

#### 2.45.2 **Justificación**

La tutoría se encuentra estrechamente ligada en todos los ámbitos de cualquier institución de educación a distancia, dicho con frases encontradas en el sitio web del Ministerio de Educación de España, *“la Acción Tutorial, entendida como una actividad inherente a la función del tutor, no debe considerarse como una acción aislada, sino como una acción colectiva y coordinada que implica a todos y cada uno de los maestros, y especialmente a los tutores, que forman parte de una institución de educación para adultos a distancia.”*

“La Acción Tutorial se organiza y se sistematiza en el Plan de Acción Tutorial, documento en el que se recogen los objetivos de la misma, las funciones de los miembros de la institución y los programas y actividades tutoriales.”<sup>128</sup>

Pastor Mallol dice que en la elaboración del Plan de Acción Tutorial deben considerarse la realidad del centro de estudios, y que este es un proceso que debe llevarse a cabo en distintas fases, para ir amoldando o creando la cultura institucional y arraigando el trabajo de equipo.<sup>129</sup>

Jordi Longas por su lado, expone que el PAT (Plan de Acción Tutorial) es el documento que define y planifica la acción Tutorial del centro, asumiendo la experiencia y reflexión acumulada.<sup>130</sup>

Por último, Pere Arnaiz concluye que la programación educativa es un imperativo de toda acción docente, especialmente cuando entran en juego colectivos como profesores, tutores y alumnos.<sup>131</sup>

---

<sup>128</sup> Cfr. ESPAÑA La orientación educativa. Ministerio de Educación. [Documento en línea] disponible en: [http://www.isftic.mepsyd.es/w3/recursos2/atencion\\_diversidad/06\\_05.htm](http://www.isftic.mepsyd.es/w3/recursos2/atencion_diversidad/06_05.htm) Fecha de consulta: 18/06/2009

<sup>129</sup> Cfr. PASTOR Mallol, Estanislao Op. Cit. p54

<sup>130</sup> Cfr. LONGAS, Jordi. Op. Cit. p89

<sup>131</sup> Cfr. ARNAIZ, Pere Op. Cit. p25

La programación de la acción tutorial, obliga a los docentes y administradores a conseguir coherencia en la realización de las actividades orientadoras. En la dinámica del centro, los programas se plantearan con rigor fijando el tiempo y los recursos, con una gran flexibilidad, pero sin renunciar a los acuerdos imprescindibles de etapas, ciclos o cursos.

La necesaria conclusión final a todo lo escrito hasta ahora debe traducirse en un Plan de Acción Tutorial, que aglutine todas las conceptualizaciones que se han hecho hasta ahora, desde la primera página.

Un PAT en el Instituto de Educación a Distancia, no es la respuesta a todos los desafíos que encontramos a diario, pero si es el inicio de un proceso que solo nos puede llevar a encontrar mejores medios o caminos, para adaptar la escuela al estudiante, y no al revés.

## 2.46 Metodología del Plan de Acción Tutorial

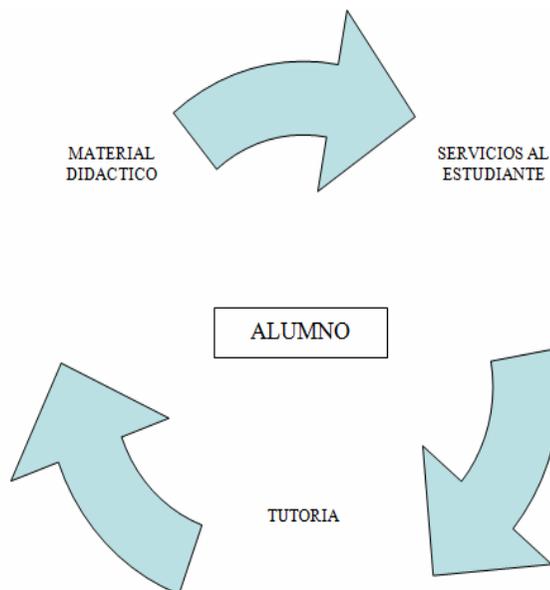


Imagen No. 4 Plan de Acción Tutorial

Fuente propia.

“El Plan de Acción Tutorial se define, como el conjunto de acciones educativas de orientación personal, académica y profesional, diseñadas y planificadas por los tutores, profesores y orientador, con la colaboración de los alumnos y de la misma comunidad educativa actuando siempre en función de sus necesidades.”<sup>132</sup>

Cuando dice “sus necesidades” se refiere a las necesidades del estudiante.

La acción tutorial debe ser considerada como un proceso, que debe reunir una serie de características:

- a) Ser continua y prestarse al alumno a lo largo de los distintos niveles de estudio.

---

<sup>132</sup> ELISENDA Sendra. El Plan de Acción Tutorial (PAT) en Gallego Sofía, Joan Riart (Coordinadores) La tutoría y la orientación en el siglo XXI: Nuevas propuestas. OCTAEDRO S. L. Madrid 2006 p41

- b) Implicar de manera coordinada a las distintas personas e instituciones que intervienen en la educación: profesores, escuela, familia y medio social.
- c) Atender a las peculiares características de cada alumno.
- d) Capacitar a los individuos, para su propia auto-orientación y fomentar en ellos de manera progresiva, una actitud hacia la toma de decisiones responsables sobre su propio futuro que pueda traducirse en un plan personal de vida.

#### **2.47 Identificación de necesidades**

Del análisis FODA se desprenden las necesidades más inmediatas del Instituto de Educación a Distancia, así mismo, después de haber consultado toda la bibliografía al alcance sobre el tema de educación de adultos, se concluyó con la siguiente:

- Se debe orientar adecuadamente a los estudiantes, desde el momento mismo de su inscripción en el programa, para definir porque quieren estudiar, cuál es el motivo que los impulsa y de esa forma enfocar su formación personal hacia la consecución de la meta que ellos mismos se han propuesto.
- Se debe proveer al estudiante, una vez inscrito, de una Guía de Estudio práctica, entendida esta, como un compendio de estrategias que le servirán para programar y ejecutar su Plan de Estudio Personal y ubicar este dentro de su Proyecto Personal de Vida.
- Tiene que proveerse de un sistema de orientación telefónica ágil que responda inmediatamente a las solicitudes de los estudiantes.
- Se debe ensayar modelos como la alternancia, para atender a aquellas personas que no se sienten totalmente cómodas en la educación a distancia.
- Es mandatorio incentivar el uso de las tecnologías de información y conocimiento, TICs, (Internet, computación, telefonía móvil, etc.)
- La tutoría presencial debe ser profesional en todos los sentidos de la palabra, acercarse a los estudiantes, atenderlos de forma inmediata, reconocer en ellos

personas en busca de superación, que vienen al Instituto y que ven en nosotros la respuesta a sus necesidades.

- Todo el personal administrativo del Instituto, necesita ser capacitado para atender correctamente a los estudiantes adultos.
- Los estudiantes adultos del Instituto de Educación a Distancia necesitan ser atendidos por personal docente, personal administrativo y tutores capacitados en educación para adultos.
- Los estudiantes adultos, necesitan ser provistos de material didáctico escrito para educación a distancia y enfocado en el aprendizaje adulto, además debe contar con una diagramación que facilite su lectura.
- Los contenidos deben tener aplicación práctica y no ser voluminosos.
- Los contenidos deben tener concordancia con el Currículo Nacional Base del Ministerio de Educación

### **Objetivos**

- a. Centrar todo el trabajo del instituto en el alumno adulto, atenderlos de acuerdo a sus necesidades, a su edad, tomar en cuenta su experiencia, reconocer en ellos la persona libre, individual, trascendente, responsable, hecha a imagen de Dios y que busca superarse porque tiene un fin que no necesariamente es la educación misma.
- b. Desarrollar un sistema de orientación inicial, para el estudiante en forma de un auto diagnóstico y definir las razones por las que quiere estudiar y, en cooperación con el Instituto decidir el mejor camino para llevarlo delante de acuerdo a su propio Proyecto Personal de Vida.

- c. Hacer de la Guía del Estudiante, un vehículo que reúne estrategias para afrontar el estudio después de haberlo abandonado por mucho tiempo, técnicas de estudio y el Plan de Estudio Personal.

## 2.48 Modelo Pedagógico del Instituto de Educación a Distancia

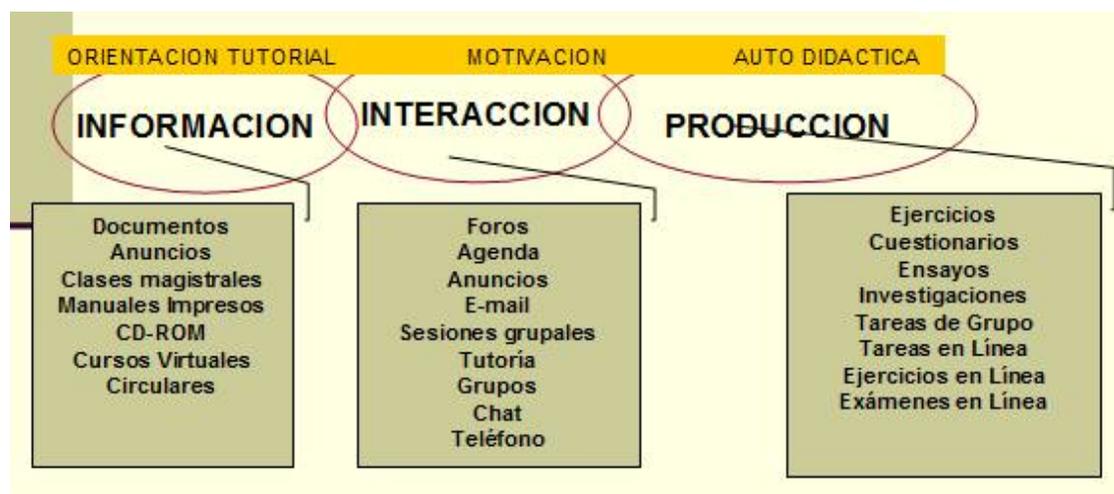


Imagen No. 5 Modelo Pedagógico del ISEA.

Fuente propia.

Los estudiantes reciben los contenidos de estudio en forma de documentos impresos, clases magistrales, textos, cursos virtuales y otros medios de apoyo, la interacción necesaria se cumple en la forma de foros, portafolio de ejercicios, tutorías grupales o individuales, presenciales o a distancia.

La producción final se presenta en forma de ejercicios, cuestionarios, ensayos, tareas individuales, de grupo y muchas otras.

Durante todo el proceso, debe mantenerse una orientación tutorial por parte del instituto, la motivación es responsabilidad tanto de la escuela como el estudiante, el auto didactismo se refiere a la capacidad más importante del estudiante para aprender por su cuenta.

## **2.49 Recursos humanos**

### **a. Perfil del tutor:**

- Mostrar coherencia entre lo que piensa, dice y hace.
- Proporcionar experiencias que no infundan ansiedad, temor o inseguridad.
- Capacitado en Educación para Adultos.
- Comprometer a los alumnos y hacerlos partícipes en el establecimiento y logro de objetivos, haciéndoles de esta manera más responsables.
- Procurar una enseñanza experimental y participativa, encauzada a desarrollar en los alumnos el sentimiento de ser agentes de su aprendizaje.
- Hacer juicios positivos, evitar los negativos y comparaciones, resaltando los logros.
- Durante las entrevistas, crear un clima de calor y apoyo en el que se sientan libres para expresarse.
- Enseñarles a expresarse, a fijarse metas razonables, a autoevaluarse de forma realista, a ser capaces de valorar y elogiar a los otros, y a estar satisfechos consigo mismo.
- Ser antes de todo, un facilitador, enseñar a aprender y no un proveedor de contenidos.

### **b. Tareas del tutor con el equipo docente**

- Mantener relación con los profesores encargados de curso, para asegurar la adecuada convergencia y coordinación de sus actuaciones respecto al Centro de Tutoría Local.
- Recoger informaciones, opiniones y propuestas sobre temas que afectan a los alumnos del Instituto.
- Comunicar a los profesores aquellas informaciones que puedan ser útiles para su tarea educativa.

### **Coordinar y dirigir las sesiones de tutoría, esto implica**

- Elaborar informes sobre el grado alcanzado en el cumplimiento de los objetivos por parte de los alumnos en relación a su Plan Personal de Estudios.
- Coordinar las actividades de apoyo o refuerzo educativo, para aquellos alumnos que lo requieran por medio de los distintos tipos de tutoría que pueden llevarse a cabo.
- Ayudar a realizar todas las tareas que se detallan en los manuales de estudio, de acuerdo al grado al que se han inscrito.

### **Tareas del tutor con los alumnos**

- Ayudarlos a hacer su diagnóstico inicial (autobiografía) y su Plan de Estudios Personal.
- Realizar un seguimiento individual de cada alumno de su CTL.
- Observar el estilo de aprendizaje de los alumnos, para utilizar estrategias de intervención tutorial que mejoren sus aprendizajes.
- Hacer un seguimiento de la acción tutorial, que mejore las acciones emprendidas y pueda subsanar los posibles errores cometidos a lo largo del proceso.
- Desarrollar las demás actividades establecidas dentro del Plan de Acción Tutorial.

### **2.50 Docentes**

El claustro de catedráticos, es el encargado de supervisar el proceso de enseñanza aprendizaje y sirven primeramente como consultores de los cursos, es decir, están para asesorar a la dirección del instituto y los profesores – tutores. En el ISEA les llaman “profesores propietarios de cátedra”.

## **2.51 Recursos para Tutoría**

A continuación se detallan algunos de los recursos no humanos que requiere la tutoría.

### **2.51.1 Departamento de asesoría**

El Departamento de Asesoría es el encargado de administrar el Plan de Acción Tutorial y el encargado de ejecutarlo, como tal tiene autoridad sobre todos los CTL y sedes locales en el campo de la tutoría.

### **2.51.2 Departamento de educación virtual**

Encargado de todos los estudiantes que siguen sus cursos por Internet, al haber más de 700 alumnos en esta modalidad, este departamento tiene el proyecto de convertirse en una sección totalmente independiente para 2010.

### **2.51.3 Observación**

La observación se utilizará durante las tutorías grupales, que se organizan cada sábado en todas las sedes del instituto, se busca detectar problemas de comunicación entre estudiantes, problemas disciplinarios, dificultades de aprendizaje y desarrollar técnicas de cooperación o tutoría entre alumnos.

### **2.51.4 Entrevistas**

Las entrevistas han de hacerse en base al siguiente ordenamiento:

- El alumno llama para hacer una cita
- El profesor que contesta busca el expediente del estudiante y se informa acerca de este antes de la fecha de entrevista.
- El día de la entrevista tiene a la mano Ficha de Cotejo y Seguimiento de Tutoría.
- Se anima al estudiante a explicar detalladamente las razones de su visita.
- Se hace un diagnóstico de sus necesidades.
- Se procede a definir objetivos, el tutor no debe imponer, únicamente sugerir y será el mismo estudiante que define con la ayuda del tutor los objetivos que quiere lograr.

- Se establece una nueva sesión de seguimiento cuando el estudiante considere apropiado.
- Se toma nota en la Ficha de Cotejo, se firma por ambos.
- Se decide que hacer con la ficha, si darle seguimiento o archivarla.

#### 2.51.5 **Educación por alternancia**

El Programa de Educación por Alternancia, se enfoca en atender a aquellos estudiantes que no pueden asistir a clases presenciales, pero que no se sienten cómodos con la educación a distancia, no son auto-didactas.

Los estudiantes deben presentarse una vez al mes durante todo el día sábado, para hacer sus tareas en alguna de las sedes del Instituto con la asistencia de un profesor. Durante estos talleres, se deben explicar las tareas para todo el mes y establecer objetivos para cada semestre.

#### 2.51.6 **Centros de Tutoría Local y Sedes**

Los Centros de Tutoría Local son grupos de estudio ubicados en distintas partes del país, el ISEA maneja actualmente unos 250, cada CTL está coordinado por un tutor o tutora y sirven de enlace entre la escuela y el alumno.

La diferencia entre un CTL y una sede local del ISEA, es que las sedes son administradas por el Instituto y el personal que labora en ellas está contratado por el Instituto, mientras que los CTL son administrados independientemente o por empresas, organizaciones religiosas e instituciones públicas.

#### 2.51.7 **Centro de Llamadas**

El Centro de Llamadas es el área más importante de la tutoría, porque la mayor parte de solicitudes de asesoría se reciben vía teléfono, se tiene instalada una planta telefónica PBX con 100 líneas troncales para atender un promedio de 200 llamadas diarias.

El Centro de Llamadas, también administra el Sistema de Tickets que es un seguimiento único que se hace de cada solicitud.

### 2.51.8 **Textos Didácticos**

Ya que el texto es el mayor contacto entre la escuela y el estudiante, estos deben ser elaborados con mucho cuidado, procurar que sean lo más específicos y claros, preparados para educación de adultos, cuando los contenidos sean de procedencia extranjera se debe acompañar de su correspondiente guía de estudio específica.

Un texto bien preparado, permite que los estudiantes trabajen mejor y baja el nivel de solicitudes de tutoría o hace que la tutoría se enfoque en otras necesidades.

### 2.51.9 **Guía de Estudio**

La edición de la Guía del Estudiante, como un manual adicional en todos los cursos, esta guía contendrá lo siguiente:

- Información general del Instituto así como un directorio para solicitar ayuda.
- Información sobre inscripciones, requisitos, sedes, horarios, costos.
- Técnicas de estudio e investigación
  - Cómo elaborar resúmenes.
  - Cómo redactar correctamente.
  - Cómo hacer una investigación.
  - Autobiografía y diagnóstico inicial.
  - Cómo organizar su estudio.
  - Cómo hacer un Plan Personal de Estudios.

Cada estudiante elaborará su propio Plan de Estudio Personal, partiendo del momento en que se inscribe y proponiendo fechas para finalizar cada fase de estudios.

El instituto proveerá formatos para facilitar la tarea, este plan personal de estudios tiene que ser discutido con alguno de los tutores del Instituto. La elaboración del plan supone que el estudiante es responsable de su propia formación y que la evaluación del mismo es responsabilidad solamente de el o ella.

#### 2.51.10 **Programas de curso**

Cada manual de curso, debe llevar su correspondiente programa de estudio, que explica al estudiante cuales son los objetivos que se planea alcanzar en cada etapa y cada grado. El programa es indispensable pues muestra una imagen de lo que viene para estudiar.

#### 2.51.11 **Calendario**

Cada programa debe informar claramente, sobre las fechas de entrega y penalizaciones en caso de no hacerlas.

#### 2.51.12 **Tareas**

Las tareas se enumeraran en el mismo programa de curso, cada curso debe llevar tareas iniciales y de fin de semestre, siempre ha de colocarse una tarea adicional para apoyar a aquellos estudiantes que tengan dificultades de estudio. En las tareas también se incluyen las auto evaluaciones, se expresan desde el inicio, para que los alumnos tengan una idea clara de lo que deben hacer para aprobar el curso. Las tareas son una mezcla de instrumentos de evaluación o técnicas que se puede utilizar en educación para adultos.

#### 2.51.13 **Rúbrica**

Tal y como se abordó en el marco teórico, cada programa de curso tiene que llevar su correspondiente rúbrica, con el fin de orientar al estudiante sobre la forma que será evaluado su trabajo.

#### 2.51.14 **Contenidos**

Los contenidos de los cursos, deben ser relevantes para el estudiante, al decir relevantes, se asume que tienen aplicación práctica a la vida diaria y que sirven para un propósito. Lo más notable de cada curso o de cada contenido y de la aplicación práctica, es el fin o la razón por la que está estudiando el alumno. Eso de todas formas no debe excluir que los contenidos también tengan aplicación en la vida diaria del educando.

#### 2.51.15 **Auto evaluaciones**

Las auto evaluaciones, son otra clase de tareas que se basan en el contenido mismo de los cursos. Son exámenes que los estudiantes pueden contestar explorando la misma información detallada en el curso.

### **2.52 Hipótesis**

**H<sub>1</sub>** Un Plan de Acción Tutorial contribuirá a disminuir la deserción escolar, en el Programa de Educación de Adultos del Instituto de Educación a Distancia

### **3 Plan de Investigación**

#### **3.1 Metodología**

Para medir la evolución del índice de deserción escolar del año escolar 2009, se consultaron las bases de datos de los años anteriores y luego se hizo un análisis estadístico respecto de la cantidad de alumnos inscritos y los que finalmente aprobaron el grado o el año escolar.

Para establecer las razones por las que los estudiantes en los años 2006, 2007 y 2008 desertaron del ciclo escolar, se realizó una encuesta telefónica, a una porción de personas que habiéndose inscrito en estos mismos años, abandonaron sus estudios.

Se diseñó un Plan de Acción Tutorial cuyo principal objetivo es centrar todo el trabajo del instituto en el alumno adulto, atenderlos de acuerdo a sus necesidades, a su edad, tomar en cuenta su experiencia, reconocer en ellos la persona libre, individual, trascendente, responsable, hecha a imagen de Dios y que busca superarse porque tiene un fin y que no necesariamente es la educación misma.

Desarrollar un sistema de orientación inicial para el estudiante en forma de un auto diagnóstico y definir las razones por las que quiere estudiar y, en cooperación con el Instituto decidir el mejor camino para llevarlo adelante de acuerdo a su propio Proyecto Personal de Vida. Este auto diagnóstico va incluido en la Guía del Estudiante.

Hacer de la Guía del Estudiante un vehículo que reúne estrategias para afrontar el estudio después de haberlo abandonado por mucho tiempo, técnicas de estudio y el Plan de Estudio Personal.

Capacitar al personal del Centro de Atención Telefónica y todo aquél que atiende teléfono para atender profesionalmente toda llamada, sea que busquen tutoría, información o un trámite administrativo.

Crear un sistema de *Tickets*<sup>133</sup> el cual recoja una a una, como van llegando, cada solicitud que los estudiantes u otros usuarios realizan. De esta forma hay un orden de solicitudes y se atiende como van llegando.

Formar la sección de alumnos de modalidad por Alternancia para atender a aquellos estudiantes que siendo adultos no se sienten cómodos estudiando totalmente a distancia.

Formar el Departamento de Educación Virtual como una unidad independiente que desarrolle los postulados del Aprendizaje Virtual.

Iniciar el Diplomado en Educación de Adultos a Distancia a cargo de la Secretaria de Educación Continua del Instituto, este Diplomado será obligatorio para todo el personal que labore en al ISEA así como sus tutores externos.

Elaborar textos didácticos que cumplan con las características requeridas en un programa de educación para adultos a distancia y las exigencias del Currículo Nacional Base del Ministerio de Educación. .

---

<sup>133</sup> Hace muchos años cuando acompañaba a mi madre al supermercado, si queríamos comprar carne, (antes no la vendían en bandejas para llevar) había que “sacar un número” de una maquinita roja que estaba en los mostradores del Paiz. Ese número de ticket garantizaba que nadie se nos adelantara en la cola. Esa es la misma idea detrás del sistema de tickets.

### 3.2 Población y muestra

Para medir el índice de abandono escolar del año 2009 se tomo el cien por ciento de la población escolar, luego se registraron como alumnos aprobados todos aquellos que ganaron con 60 puntos o más todos sus cursos mientras que los que abandonaron sus estudios o no rindieron todas sus evaluaciones se consideraron como desertados del programa.

**Tabla 13 Alumnos inscritos año 2009 en el ISEA**

	<b>INSCRITOS</b>	<b>APROBADOS</b>	<b>No Aprobados</b>	<b>% Deserción</b>
1 Primera Etapa	261	153	108	41%
2 Segunda Etapa	191	110	81	42%
3 Tercera Etapa	353	108	245	69%
4 Cuarta Etapa	410	332	78	19%
5 Primero Básico por Madurez	1613	1049	564	35%
6 Segundo Básico por Madurez	805	575	230	29%
7 Primero Básico Segundo Básico plan	714	469	245	34%
8 Normal Tercero Básico Plan	708	730	-22	-3%
9 Normal	814	587	227	28%
10 Bachillerato	1512	902	610	40%
<b>TOTAL</b>	<b>7381</b>	<b>5015</b>	<b>2366</b>	<b>32%</b>

Fuente: Base de datos ISEA-2009

La variación absoluta fue de un 7% que se obtiene al restar 39% que era nuestro promedio de los años 2006 – 2008 de 32% que corresponde a 2009.

**Variación relativa:**

El promedio de deserción de los años anteriores (2006, 2007 y 2008) fue de 39%,<sup>134</sup> para encontrar la variación relativa aplicaremos la formula estadística siguiente:

$$[(39/32) - 1] * 100 = 21.88\%$$

De donde la primera cifra, 39 corresponde al promedio de los años 2006-2008, esta cantidad la hemos dividido dentro del promedio final de deserción correspondiente a 2009 que fue un 32%, al resultado se le resta 1, y la última cantidad fue multiplicada por 100; dando una variación relativa final del 21.88%.

Esto significa que hemos avanzado positivamente hasta casi un 22% de la población que antes desertaba. Es un reto mejorar estos números en los años venideros.

En la línea 3 de la tabla 13 observamos que hay un grado que muestra un alto índice de deserción. La tercera etapa de educación primaria para adultos muestra un 69% de deserción escolar. Un número bastante alto que sin embargo tiene una explicación teórica. Patricia Cross<sup>135</sup> en sus estudios encontró que una persona entre menos educación tiene, menos deseos le dan para estudiar; también existe otra variable; a más edad menos deseos de estudiar.

Los estudiantes que no tienen ninguna educación o mejor dicho, ningún grado aprobado, al ingresar al ISEA se les hace un examen de diagnóstico y se les ubica dependiendo del resultado en la tercera o cuarta etapas. La mayoría en la tercera pues sus notas no superan el 80% de aprobación. De esta forma muchos alumnos se inscriben pero nunca han tenido experiencia en la educación y muy pronto se desmotivan si no existe una verdadera necesidad de estudiar. Ellos son los estudiantes que mayor tasa de deserción (69%) han mantenido.

La edad media de los estudiantes de tercera etapa es de 46 años; significa que tienen más dificultades, se necesitará trabajar más de cerca con ellos por medio de talleres o seminarios.

---

<sup>134</sup> Ver tabla 6 p10

<sup>135</sup> Ver página 31

### **3.3 Conclusiones**

En comparación con los años anteriores; la gráfica muestra un 7% menos de deserción, en términos de variación absoluta; la variación relativa es de un 22% aproximado, un número nada despreciable dada la cantidad de alumnos. El siete por ciento de la población estudiantil representa unos quinientos veinte alumnos. Esto indica que el Plan de Acción Tutorial empieza a dar resultados; empieza porque es un proceso de mejora continua que seguirá a lo largo del tiempo que Dios permita al Instituto de Educación a Distancia trabajar.

### **3.4 Conclusión del Plan de Investigación**

Se verifica la hipótesis en el sentido que un Plan de Acción Tutorial contribuye efectivamente a disminuir en forma notable (22%) la deserción escolar, en el Programa de Educación de Adultos del Instituto de Educación a Distancia.

### **3.5 Recomendaciones**

- Una segunda deserción escolar es un precio bastante alto para personas que buscan un nuevo horizonte; por lo tanto se debe facilitar por parte de las autoridades del Ministerio de Educación y de las organizaciones privadas dedicadas a la enseñanza de adultos, se debe facilitar el ingreso a los distintos programas pero también el que puedan suspenderlos por un periodo razonable para volver a ellos cuando las condiciones lo permitan. Mientras estos cambios llegan se debe animar al estudiante a realizar un Plan Personal de Estudios que le ayude a organizarse.
- Los programas educativos y más concretamente los cursos y sus respectivos textos didácticos deben tomar en cuenta las edades de los estudiantes, sus distintos objetivos, planificarse desde el punto de vista del alumno, tomar en cuenta las diferencias de edad y las múltiples ocupaciones que además del estudio tienen, de esta forma se deben preparar materiales didácticos acordes a sus necesidades. Cada manual de

estudio debe llevar su correspondiente Programa de Curso donde se detallan requisitos, evaluaciones, fechas de entrega y otros.

- La personalización de la educación a distancia parece un concepto redundante pues la educación a distancia es personal, todo el tiempo es el trato de uno a uno, la diferencia con otras metodologías educativas es el tiempo que pasan los alumnos con su profesor; pero debe destacarse al individuo de entre el grupo, esto solo se puede arreglar capacitando a todo el personal del Instituto para ver más allá de las apariencias, que sean solidarios, que se preocupen por la gente y más que todo, que la solidaridad pase a ser el valor principal de la Institución.
- El sistema de tutoría debe considerarse como un todo dentro del engranaje del Instituto de Educación a Distancia, debe convertirse en la identidad de toda la institución. Para lograr esto se debe mantener un clima laboral adecuado, capacitación permanente, mejora continua en todos los procesos y tener un Plan de Acción Tutorial.
- Un Plan de Acción Tutorial contribuirá a mejorar el trabajo que se realiza en el Instituto; un PAT es el macro contexto de la acción tutorial, comprende aspectos curriculares, administrativos y dinámicas de trabajo. Sus objetivos son lograr el crecimiento intelectual y personal de todos sus participantes, principalmente el alumno y también interviene en numerosos ámbitos paralelos a otras acciones educativas.

### **3.6 Glosario**

#### **Asincronía** p11

La no coincidencia en tiempo y espacio de los elementos del acto educativo: maestro, alumno, textos y escuela.

#### **Apuntalamiento** p106

Poner puntales [a una cosa]. 2 figurado Sostener, afirmar.

#### **Ayo** p138

Persona encargada de la custodia o crianza de un niño.

#### **Bytes** p75

La medida más pequeña del tamaño de la información.

#### **Curador** p83

Persona nombrada para cuidar de los bienes y negocios del menor, o del incapaz de gobernarlos por sí: ~ ad bona, la que cuida los bienes de un incapacitado; ~ ad litem, la nombrada por el juez para seguir los pleitos y defender los derechos de un menor, representándolo.

#### **Co-evaluación** p115

Consiste en evaluar el desempeño de un estudiante a través de sus propios compañeros.

#### **CTL (Centros de Tutoría Local)** p126

#### **Currículo Nacional Base** p133

Documento marco del modelo educativo nacional.

#### **Deserción escolar** p134

Abandono de estudios por parte de alumnos inscritos en cualquier programa escolar.

**Diagramación** p123

También llamada *maquetación*, es un oficio del Diseño editorial que se encarga de organizar en un espacio, contenidos escritos, visuales y en algunos casos audiovisuales (multimedia) en medios impresos y electrónicos, como libros, diarios y revistas.

**Elearning.** p55 Palabra inglesa para describir Educación en Línea.

**Equidad** p11

Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece por sus méritos o condiciones.

**FODA** p18

Análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una entidad.

**FORMAMENTE** p18

Es la revista informativa de la asociación GUIDE, Aroldo Noriega forma parte de su comité científico.

**GUIDE** p18

Siglas en inglés de la Asociación Global de Universidades de Educación a Distancia. Esta es una organización iniciada por la Universidad Telemática Guillermo Marconi, con sede en Roma, Italia y se formó en 2006. El Instituto Superior de Educación Abierta ISEA es miembro fundador.

**Huiotesia** p83

Huiotesia indica, más bien, el momento en que un hijo alcanza la madurez o, dicho en términos comunes, cuando alcanza la mayoría de edad. La huiotesia es, pues, el paso que hace un hijo desde la niñez a la adultez. En la cultura greco-romana los hijos no eran criados ni educados por sus padres, sino por otras personas llamadas tutores, curadores o ayos.

**IGER** p97 (Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica)

**Imágenes ISO** p100

Es un archivo donde se almacena una copia o imagen exacta de un sistema de ficheros, normalmente un disco compacto (como un CD o un DVD) y más recientemente en soportes USB (memorias extraíbles). Se rige por el estándar ISO 9660 de la Organización Internacional para la Estandarización.

**ISEA** (Instituto Superior de Educación Abierta)

**Kumool** p106 En idioma Ixil quiere decir “compañero”

**MB** p75 Un millar de bytes.

**Moodle, Dokeos, Claroline.** p72

LMS (Learning Management System) Un programa que se corre desde internet y sirve para aprendizaje en línea. En español se le llaman Plataformas Virtuales de Aprendizaje.

**Nodriza** p83

Mujer que amamanta o cría niños que no son suyos.

Vehículo que sirve para aprovisionar de combustible a otros: *avión, barco nodriza.*

**NUFED** p62 (Núcleos Familiares Educativos para el Desarrollo)

**Paradigma** p118

Ejemplo que sirve de norma. Un modo de pensar que puede no ser exacto o no ha sido probado pero que es aceptado generalmente como verdadero.

### 3.7 Referencias Bibliográficas

- 1) ADAMS Jay. La práctica de aconsejar. Editorial CLIE Barcelona 1984
- 2) AEBLI, Hans. Doce formas básicas de enseñar: Una didáctica basada en la psicología. Traducción de Alfredo Guerra Miralles 2da. Edición Narcea Madrid 1995
- 3) AEBLI, Hans. Factores de la enseñanza que favorecen el aprendizaje autónomo. Traducción de Ricardo Lucio. Narcea Madrid 1987 Hans Aebli fue un pedagogo y psicólogo suizo, contemporáneo de Jean Piaget, que escribió varios libros. Murió en 1990
- 4) ANDER-EGG, Ezequiel. La Educación de Adultos como Organización para el Desarrollo Social. 2da. Edición Editorial Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires 1996
- 5) BAUDRIT, Alain. El tutor: procesos de tutela entre alumnos. Editorial Paidós. Barcelona 2000
- 6) CALVO Verdú, Miguel. Formación abierta y a distancia. MAD Sevilla, España 2006
- 7) CARRASCO, José Bernardo; Soto, J. J.; Calderero Hernández, J. F Como personalizar La educación. Una solución de futuro. Narcea Madrid 2007
- 8) CASTILLO i Carbonell, Miguel. Et. All Cómo evitar el fracaso escolar en secundaria. Recursos. Materiales 12-16 para Educación Secundaria. Narcea Ediciones. Madrid 2006
- 9) CEBRIAN, Manuel. (Coordinador) Enseñanza Virtual para la Innovación Universitaria. 2da. Edición Editorial Narcea Madrid 2007
- 10) C. LINDERMAN Eduard. The meaning of Adult Education. [4ta. Reimpresión] Harvest House Oklahoma 1989
- 11) CRISCITO, Pat. Barron's Guide to Distance Learning. 2da. Edición New York 2002 [Traducción libre de Aroldo David Noriega. ]
- 12) CROSS, K. Patricia. Adults as Learners Editorial Jossey-Bass San Francisco CA 1981
- 13) COOPER Polly. Como guiar a los adultos. Traducción y adaptación de Carol A. de Martínez. Casa Bautista de Publicaciones El Paso TX 1988
- 14) DAVID Bueno, Yahali Trinidad Buscando al alumno Ryan en GANEM, Patricia (Coordinadora) Escuelas que Matan 2 Las partes enfermas de las instituciones educativas. Limusa México D. F. 2004
- 15) DEL BURGO, Miguela. El Fracaso escolar. Acento Editorial Madrid 2002
- 16) EDGE, Findley B. Pedagogía Fructífera. Casa Bautista de Publicaciones. 6ª. Edición El Paso Texas 2007
- 17) FOSTER Timothy Dr. The handbook of Christian Counseling. Thomas Nelson Publishers. Nashville TN USA 1995 p9 [Traducción libre de Aroldo David Noriega]
- 18) FRANKL, Viktor. El hombre en busca del sentido. 12ª. Edición Herder. Barcelona 1991
- 19) FREIRE, Paulo. La educación como práctica de la libertad. 44 Edición. Siglo XXI Editores México D. F. 1996
- 20) FREIRE Paulo. Consideraciones en torno al acto de estudiar. En FREIRE Paulo. La importancia de leer y el proceso de liberación. Siglo XXI Editores 10 Edición México D. F. 1996

- 21) GALO de Lara, Carmen María. Tecnología Didáctica; objetivos y planeamiento Piedra Santa 13ª Reimpresión Guatemala 2006
- 22) GÁLVEZ Salazar, Rita. Propuesta de un modelo educativo para cursar una Maestría en Educación de Valores utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC's. TESIS, Guatemala, Universidad del Istmo 2007
- 23) GARCIA, Aretio, L. (1987). *Un modelo de acción tutorial presencial*. Publicado en *A Distancia* de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. N°. 3
- 24) GARCIA Hoz, Víctor. Pedagogía visible, Educación invisible Una nueva formación humana. Ediciones RIALP S. A. Madrid 1987
- 25) GARCIA Hoz, Víctor. Educación Personalizada. 8av. Edición Ediciones RIALP Madrid 1989
- 26) GOLDBERG, Beatriz. ¿Cómo voy a hacer esto a la edad que tengo? Aprenda a enfrentar las crisis y los cambios a cualquier edad. Editorial Norma Bogotá 2007
- 27) GOODMAN Gary S. Manual Completo de Telemarketing. Editorial Gestión 2000 Barcelona 2002
- 28) GUATEMALA Decreto Legislativo 12-91, 11 de enero de 1991 Ley Nacional de Educación en GIL Montepeque, Jovita, Barrios, Marina; Villeda Recinos, Víctor. Derecho Educativo. Recopilación comentada de leyes y reglamentos. 5ta. Edición Guatemala, Ediciones Superiores 2008
- 29) GUTIÉRREZ Pérez, Francisco, Prieto Castillo, Daniel. Mediación Pedagógica 3ra. Edición EDUSAC 2002
- 30) JELKMANN López de Moreno, Bárbara Elizabeth La preceptoría, un medio para personalizar la educación . Tesis de graduación. Universidad del Istmo, Guatemala.
- 31) KNOWLES, Malcolm. Andragogía. El aprendizaje de los adultos. 1ra. Ed. Español Alfaomega, México 2006
- 32) LEWIS, C. S. Cristianismo ...¡y nada más! (Mere Christianity) Traducción de Julio C. Orozco Editorial Caribe Miami 1977
- 33) LONGAS, Jordi; Mollá, Nuria La Escuela Orientadora La acción tutorial desde una perspectiva institucional. Narcea 2007 Madrid
- 34) Lucía Radler dos Guarany y Cláudio de Moura Castro, Ensino por correspondencia no Brasil. Rio de Janeiro IPEA 1979
- 35) MANU José Manuel. Equipos directivos para centros educativos de calidad. Ediciones RIALP S. A. Madrid 1999
- 36) MAÑÚ, José Manuel. Manual de Tutorías. 2da. Edición Narcea Madrid [2007]
- 37) MALLOL, Estanislao Pastor. La tutoría en secundaria CEAC Madrid 1994
- 38) MAYA Betancourt, Arnobio. La Educación a Distancia y la Función Tutorial. 2da. Edición UNESCO San José, Costa Rica 1993
- 39) MEDEFIND Jef, Lokkesmoe Eric. El Comunicador Revolucionario. Siete principios vividos por Jesús para impactar, contactar y liderar. Editorial Casa Creación. USA 2005

- 40) MENCHEN Bellón, Francisco. El Tutor Dimensión histórica, social y educativa. Editorial CSS Madrid 1999
- 41) MERRIAM Sharon B., Caffarella, Rosemay S. Learning in Adulthood A Comprehensive Guide. Jossey – Bass Publishers. San Francisco CA 1991
- 42) MORAN Pérez de García, Ilda Rosaura. Análisis Crítico del Módulo Básico de Educación Extraescolar de la Secretaría de Coordinación de la Junta Nacional de Educación Extraescolar. Tesis de graduación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades Guatemala, febrero de 1982.
- 43) MOREIRA, Elena. Cómo estudiar. 2ª. Edición Longseller Buenos Aires 2006
- 44) MUIÑOS Gual, René. Producción y Edición de Textos Didácticos Editorial EUNED San José C. R. 1999
- 45) NORIEGA Cano, Aroldo David. Guía del Estudiante del Instituto de Educación a Distancia. Edición propia. Guatemala 2009
- 46) NORIEGA Aroldo, Ibáñez Juan Carlos, Vasconcelos Elizabeth. “Incumplimiento de tareas por parte de los alumnos del Instituto de Educación a Distancia” Trabajo de Investigación para el curso de Metodología de la Investigación II Segundo Semestre 2007 Facultad de Educación Universidad del Istmo.
- 47) PAIZ Ayala, Carlos Benjamín; Scholoesser de Paiz, Anabella. Historia de Carlos Paíz. Un hombre de Guatemala Editorial Fundación Paiz. Guatemala 1997
- 48) PANIEGO, José Ángel Llopis, Carmen Educar para la Solidaridad. Editorial CCS Madrid 1994
- 49) PERE Arnaíz, Sofía Isus. La tutoría, organización y tareas. 6ta. Edición Editorial Grao Barcelona 2003
- 50) PORTER Rafael; Guía para el Departamento de Adultos. Ediciones Las Américas A. C. Puebla, México [s.d]
- 51) PULGAR, Burgos, José Luís. Evaluación del aprendizaje en educación no formal. Recursos didácticos para el profesorado. NARCEA Madrid 2005
- 52) PUIG Calvó, Pere. Los Centros de Educación por Alternancia. Desarrollo de las personas y su medio. La importancia de la formación y de la investigación en las instituciones. Tesis doctoral. Universitat Internacional de Catalunya. Barcelona 2006
- 53) RIART, Joan. El tutor, ¿quién es? En Gallego Sofía y Joan Riart (Coordinadores) La tutoría y la orientación en el siglo XXI: Nuevas propuestas. OCTAEDRO Barcelona 2006
- 54) ROJAS, Enrique. La Conquista de la Voluntad. Como lograr lo que te has propuesto. Ediciones Temas de Hoy S. A. 11ª. Edición Madrid 1996
- 55) SABAT Rafael. Hágame caso. Técnicas de persuasión para la vida cotidiana. Editorial Alfaguara Buenos Aires 2004
- 56) SAINT de Berberían, Martha. Enseñando con eficacia. El uso de métodos en la educación cristiana. Ediciones Sa-Ber Guatemala 2002
- 57) SANGRA, Alberto “Enseñar y aprender en la virtualidad”, *EDUCAR*, 28, 117-131, UAB, Servei de Publicacions: Barcelona 2000
- 58) SOLOMON Norman. Una brevísima introducción al judaísmo. Editorial Océano México D.F. 2008

- 59) TALBOT, Christine. Estudiar a distancia. Una guía para estudiantes. Editorial Gedisa Barcelona 2004
- 60) UNIVERSITÁ TELEMÁTICA GUGLIELMO MARCONI. Formamente. Revista Internazionale di Recerca Sul Futuro digitale. Año III No. 1-2 /2008.
- 61) UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA. La discriminación, el racismo y la xenofobia. Módulo sobre derechos indígenas. Unidad 3. CODISRA (Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala) [s. n] Guatemala 2006
- 62) WLODKOWSKI Raymond J. Enhancing Adult Motivation to Learn Revised Edition A comprehensive guide for teaching all adults. [Motivación en el aprendizaje del adulto, una guía comprensiva para enseñar a todos los adultos] Traducción libre de Aroldo David Noriega. Jossey-Bass Publishers 2nd. Edition San Francisco CA 1999
- 63) YELON, Stephen y Weinstein, Grace. La Psicología en el Aula. Trillas, México 1995

### 3.8 Referencias electrónicas

- 1) ARGENTINA Psico-Web.com ¿Qué es la Educación? [Documento en línea] disponible en: <http://www.psico-web.com/educacion/educacion.htm> Fecha de consulta: 22-Mar-2009
- 2) ASINSTEN, Juan Carlos. Producción de Contenidos para la Educación Virtual. Biblioteca Digital Virtual Educa [Documento en línea] disponible en: [www.virtualeduca.org/documentos/manual\\_del\\_contenidista.pdf](http://www.virtualeduca.org/documentos/manual_del_contenidista.pdf) Fecha de consulta: 23/07/2009
- 3) BEATTIE, Debra. ¿Como aprenden los adultos? [Documento en línea] disponible en: [http://alc.gdln.org/contenidos/documents/how\\_adults\\_learn\\_sp.pdf](http://alc.gdln.org/contenidos/documents/how_adults_learn_sp.pdf) Consultado en: 16-mar-2009
- 4) CANADA Keasey, Gregg. Universidad de Alberta. Consejos para la instrucción empresarial en línea. [Documento en línea] disponible en: <http://home.sprynet.com/~gkearsley/> Fecha de consulta: 26/07/2009
- 5) de MOURA Castro, Claudio Los desdeñados cursos por correspondencia para las masas: ¿Fraude o redención? [Documento en línea] disponible en: [www.iadb.org/sds/doc/21EduTecn.pdf](http://www.iadb.org/sds/doc/21EduTecn.pdf) Fecha de consulta: 14/07/2009
- 6) ESPAÑA, Mayenco Gutiérrez, Laura Planificar un horario de estudio [Documento en línea] disponible en: <http://www.solohijos.com/html/articulo.php?idart=10> Fecha de consulta: 17/06/2009
- 7) ESPAÑA La orientación educativa. Ministerio de Educación. [Documento en línea] disponible en: [http://www.isftic.mepsyd.es/w3/recursos2/atencion\\_diversidad/06\\_05.htm](http://www.isftic.mepsyd.es/w3/recursos2/atencion_diversidad/06_05.htm) Fecha de consulta: 18/06/2009
- 8) ESPAÑA Moreira, Manuel Laboratorio de Educación y Nuevas Tecnologías (Edullab) de la Universidad de La Laguna. Islas Canarias [Documento en línea] disponible en: <http://webpages.ull.es/users/manarea/webquest/queeswebquest.htm> Fecha de consulta: 17/06/2009
- 9) EL SALVADOR Ministerio de Educación. Metodología para la Orientación de la Tutoría en la Educación a Distancia. [Documento en Línea] disponible en: [http://www.miportal.edu.sv/NR/rdonlyres/7E2DE2E9-C910-4825-A805-066BFC6F1BAD/0/1\\_Distancia\\_1\\_.pdf](http://www.miportal.edu.sv/NR/rdonlyres/7E2DE2E9-C910-4825-A805-066BFC6F1BAD/0/1_Distancia_1_.pdf) Consultado el 13-mar-2009
- 10) ESPINDOLA Ernesto, León Arturo. La deserción escolar en América Latina: un tema prioritario para la agenda regional. Revista Iberoamericana de Educación No. 30 Septiembre –

Diciembre 2002 [Documento en línea] disponible en: <http://www.rieoei.org/rie30a02.htm#2a> Fecha de consulta: 22/07/2009

- 11) FERNANDEZ Juárez, Pablo. La Tutoría Académica Personalizada y su Importancia en la Eficiencia Escolar. Revista Mexicana de Orientación Educativa. N° 2, Marzo 2003-Junio 2004 [Documento en línea] <http://www.remo.ws/revista/n2/n2-fernandez.htm> Consultado el: 13-marzo-2009.
- 12) Fundación Interamericana de Ciencias de la Educación. Ideario [Documento en línea] Disponible en: <http://www.ficde.org/ideario.html> Fecha de consulta: 01/11/2009
- 13) GUATEMALA, Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica. Elementos de la metodología. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.iger.edu.gt/> Consultado el: 14-Marzo-2009
- 14) KEARSLEY, Greg Consejos para la instrucción empresarial en línea. Universidad de Alberta. Canadá. [Documento en línea] disponible en: <http://home.sprynet.com/~gkearsley/> Fecha de consulta: 26/07/2009
- 15) LOPEZ Rayón Parra, Ana Emilia; Ledesma Saucedo, Rocío; Escalera, Silvia. Ambientes Virtuales de Aprendizaje. Instituto Politécnico Nacional. México 2008 [Documento en línea] disponible en: [www.informaticaeducativa.com/coloquios/convoca.doc](http://www.informaticaeducativa.com/coloquios/convoca.doc) Fecha de consulta: 23/07/2009
- 16) MÉXICO Red de Centros de Aprendizaje de México. Estilos de Aprendizaje e Inteligencias Múltiples, Actividad de Evaluación. [Documento en línea] Disponible en: [http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/lid\\_docentes/html/modulo5/actividad1.html](http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/lid_docentes/html/modulo5/actividad1.html) Consultado el: 15 de Marzo de 2009.
- 17) MINISTERIO DE EDUCACION DE GUATEMALA. Estadísticas Educativas. [Documento en línea] disponible en: <http://www.mineduc.gob.gt/uploads/Estadisticas/default.asp> Fecha de consulta: 12/07/2009
- 18) SALAS de León, Santiago. Los Sistemas Abiertos de Educación. 2da. Edición 2005 San Luis Potosí, México. [Documento digital] Universidad Abierta de México. [www.universidadabierta.edu.mx](http://www.universidadabierta.edu.mx) Fecha de consulta: 23/07/2009
- 19) SMITH, M. K. "Eduard Linderman and the Meaning of Adult Education". The encyclopedia of informal education. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.infed.org/thinkers/ed-lind.htm> Fecha de consulta: 15/07/2009
- 20) TOKUHAMA-ESPINOZA, Tracey, Mosquera, Jean-Michael y Virginia Sanguinetti. ¿Cómo aprenden los adultos? [Documento en línea] disponible en: <http://www.educacionparatodos.com/pdf/2.pdf> Fecha de consulta: 17/06/2009
- 21) USA Willys, Barry. Associate Dean-Engineering, University of Idaho. Distance Education at a Glance. [Documento en línea] Traducción libre de Aroldo David Noriega. Disponible en: <http://uidaho.edu/eo/dist1.html> Fecha de consulta: 16/06/2009
- 22) URUGUAY Diario El País. Escuelas agrarias tienen deserción cero. 20 de julio de 2006. [Documento en línea] disponible en: <http://www.opusdei.org.uy/art.php?p=18106> Fecha de consulta: 26/07/2009
- 23) WIKIPEDIA, Enciclopedia Libre. Multimedia. [Documento en línea] Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Multimedia> Consultado el 14-Mar-2009
- 24) WILLYS, B. (1993). Distance education: A practical guide. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications. [Documento en línea] Disponible en: <http://uidaho.edu/eo/distglan> Fecha de consulta: 26/07/2009 Traducción libre de Aroldo David Noriega.

## **Anexos**

- 1) Encuesta No. 1 Aptitud para estudiar a distancia.....1
- 2) Encuesta No. 2 .....3

## ENCUESTA No. 1

### Aptitud para estudiar a distancia.

Esta encuesta pretendía averiguar hasta que punto, los alumnos tienen capacidad o aptitud para estudiar a distancia; en base a las respuestas que el mismo estudiante escoge.

#### PREGUNTAS.

- 1) Mi necesidad para estudiar este grado ahora es:
  - a. Alta. –Necesito esto inmediatamente para un certificado, un trabajo u otra importante razón.
  - b. Moderada - Puedo esperar a tomarla en otro tiempo o sustituirlo por otro curso.
  - c. Baja - Es un interés personal que puede ser pospuesta.
  
- 2) Sentirme parte de un grupo es para mí:
  - a. No necesario.
  - b. Algo importante.
  - c. Muy importante.
  
- 3) Me clasificaría a mí mismo como alguien que:
  - a. La mayoría de las veces termina las cosas antes del tiempo estipulado.
  - b. Necesita ser recordado o animado a terminar las cosas a tiempo.
  - c. Hace las cosas al último momento.
  
- 4) Las discusiones en clase son:
  - a. Casi no me ayudan.
  - b. Algunas veces me ayudan.
  - c. Siempre son importantes para mí.
  
- 5) Cuando un maestro da instrucciones para una tarea, yo prefiero:
  - a. Leerlas y tratar de comprenderlas por mi cuenta.
  - b. Sigo las instrucciones por mi cuenta y de allí pido ayuda al profesor.
  - c. Me gusta más que las expliquen oralmente.

- 6) Necesito que el profesor corrija mis tareas:
- En cuanto sea posible para corregir lo que hice.
  - Que no pase mucho tiempo para que no me olvide de lo que aprendí.
  - Inmediatamente o si no me frustró.
- 7) Considerando mi agenda personal y profesional, el tiempo que puedo dedicarle a un curso es:
- Suficiente para estudiar un curso a distancia o ir a clases.
  - El mismo tiempo que se le dedica a una clase presencial.
  - Menos del que se le dedica a una clase presencial.
- 8) Cuando se me pide que utilice videograbadoras, computadoras, correo electrónico o cualquier otra tecnología nueva para mí:
- Me gusta aprender nuevas cosas.
  - Me siento un poco incomodo pero de todas formas pruebo.
  - Trato de evitarlo.
- 9) Con la lectura, me clasificaría como:
- Bueno. – Usualmente entiendo lo que leo sin ayuda.
  - Promedio. – Algunas veces debo preguntar para comprender.
  - Más bajo que promedio. – Necesito ayuda para comprender las lecturas.
- 10) Si tengo que ir a una escuela para examinarme o hacer un trabajo de laboratorio:
- Puedo ir cuando sea.
  - Puede ser que tenga problemas con los horarios si la escuela no abre otros días.
  - Me cuesta ir incluso si está abierto fines de semana o en las noches.

Tabla No. 14 Encuesta No. 2

ANEXO 2 Encuesta No. 2

OBJETIVO	No.	PREGUNTA	POSIBLES RESPUESTAS
Averiguar los rangos de edades de los estudiantes.	1	¿Cuál es su edad actual?	Menor de 18 años Entre 18 y 30 años Entre 30 y 45 años Mayor de 45 años
Verificar si han seguido las instrucciones de buscar entre sus familiares y amigos una persona idónea que les ayude a estudiar. <i>“Tutoría entre iguales”</i> .	2	¿Tiene alguien que le ayude a estudiar? <i>(Kumool)</i>	SI NO No se que es un <i>Kumool</i>
Este es el recurso de comunicación más utilizado para tutoría, de allí su importancia al incluirse en esta encuesta.	3	La atención telefónica en la sede central es:	Pronta Deficiente No he llamado
Este punto es fundamental, pues de la buena atención al <i>“cliente”</i> depende en gran medida, la captación de nuevos estudiantes y la permanencia de los que tenemos.	4	La atención personal en la sede central, sedes locales es:	Muy buena Buena Regular Mala Muy mala
Determinar si los tutores o profesores dominan los contenidos de curso y por ende prestan una asesoría profesional.	5	¿Cuál es el trato recibido por sus profesores al pedir asesoría o tutoría?	Bueno Regular Malo Sin asesoría
Los materiales para adultos deben poseer ciertas cualidades, debido a que el ISEA modificó los materiales en 2009, se persigue verificar si están bien o les falta contenido o adaptación.	6	Los textos de estudio considera que son:	Adaptados a mi nivel. Falta información. Deficientes.