

# **EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE TELEFORMACIÓN DIRIGIDO A MINUSVÁLIDOS (II)**

M<sup>a</sup> Isabel Rodríguez Garzón

## **III.- EVALUACIÓN FINAL**

### **1.- LA METODOLOGÍA Y LA MODALIDAD DE FORMACIÓN**

Para valorar la metodología partimos de la fundamentación pedagógica sobre la que se sustentaba, de los resultados obtenidos y de la opinión de los participantes sobre el proceso de implementación.

En primer lugar, la metodología utilizada estaba fundamentada desde el punto de vista pedagógico y, si tenemos en cuenta los resultados obtenidos, podemos afirmar que fue útil para el aprendizaje.

Por otro lado, debemos destacar que no existió consenso a la hora de valorarla por parte de los/as alumnos/as, pues, para algunos era adecuada y les ha gustado, mientras que otros se mostraron contrarios a su uso. Asimismo, la valoración de la metodología estaba unida a la duración del curso: los/as alumnos/as que realizaron una valoración negativa de la misma se mostraron de acuerdo con ella siempre que la duración del curso fuera ampliada.

Por último, la metodología seguida provocó en algunos/as alumnos/as sentimientos de inseguridad e incertidumbre, por lo que sería aconsejable una mejor explicación de la misma antes de comenzar el curso.

Y en cuanto a las ventajas que presenta esta modalidad de formación, como el propio alumnado nos destacó, tenemos que permite que cada alumno/a trabaje a su propio ritmo de aprendizaje, conlleva la flexibilidad de los horarios de trabajo, acerca la formación a personas que, por falta de tiempo, no puedan acudir a la enseñanza presencial, y, lo que es más importante desde nuestro punto de vista, supone el acercamiento de la formación a aquellas personas que presenten deficiencias que les impide trasladarse fuera de su domicilio. La teleformación, por tanto, se convierte en una forma de llegar a todos.

En cuanto a los inconvenientes, el alumnado destacó algunos característicos de la educación a distancia: menos riqueza en las relaciones interpersonales y los altos costes del teléfono.

### **2.- LA TEMPORALIZACIÓN**

En primer lugar, habría que destacar que cada alumno/a desarrollaba su labor según su propio ritmo de aprendizaje. Sin embargo, y como anteriormente hemos expuesto, la temporalización total del curso resultó ser inadecuada, ya que el alumnado puso de manifiesto la dedicación de siete horas de trabajo diario para algunas de las actividades. Además, era un grupo bastante heterogéneo pues existían personas con diferentes situaciones familiares, por ejemplo, algunos/as señalaron la dificultad de tener que realizar las tareas del hogar y llevar el curso mientras que otros/as necesitaban realizar mayores descansos debidos a su características físicas.

Por otro lado, debemos destacar que la duración del curso ha supuesto que algunos/as alumnos/as se sintieran bastante presionados por el tiempo, lo que afectó al proceso de aprendizaje.

En conclusión, la temporalización fue inadecuada y es necesario una ampliación en la duración del curso.

### **3.- LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Los medios de comunicación utilizados fueron: el correo electrónico, el teléfono, el chat, la audioconferencia y la videoconferencia a través del programa Netmeeting. El criterio de evaluación utilizado para valorar estos medios fue el grado de idoneidad para el desarrollo del programa.

En primer lugar, en cuanto a la utilización de los medios de comunicación, debemos destacar que, al principio, aparecieron algunos problemas técnicos relacionados con los recursos informáticos, y, concretamente, con el servidor, así como con la falta de instalación de los programas necesarios en los ordenadores de los/as alumnos/as, pero, como ellos/as mismos/as destacaron, fueron prontamente subsanados. Sin embargo, en relación a los procesos comunicativos, todos los participantes señalaron que a veces existieron problemas y, o bien se cortaba la comunicación, o el/la alumno/a no podía llegar a conectarse con su tutor/a. Estos problemas parecen deberse a la saturación de las líneas en momentos puntuales. De todas formas, en esas ocasiones el alumnado recurrió al teléfono y el seguimiento diario no se vió alterado por los medios informáticos.

En segundo lugar, cabe señalar que el correo electrónico fue una herramienta básica para un curso de estas características, resultando de gran utilidad por la rapidez en el trasvase de la información.

En tercer lugar, el programa Netmeeting no parece adecuado por los múltiples problemas que se generaron en el desarrollo de las sesiones de tutoría, como así lo señalaron los participantes quienes realizaron valoraciones negativas sobre este programa.

En cuarto lugar, debemos destacar que el uso de este programa para el desarrollo de las sesiones tutoriales ha influido negativamente en el desarrollo del curso, ya que, no sólo ha ralentizado considerablemente los procesos comunicativos sino que incluso generó stress en algunos/as alumnos/as, sobre todo, cuando las conversaciones se desarrollaban por chat.

En quinto lugar, y debido a los problemas mencionados, en bastantes ocasiones hubo que recurrir al teléfono como medio de comunicación, y éste fue valorado muy positivamente por parte de todos los participantes, si bien se destacó el inconveniente de que es más costoso.

Así pues, el programa Netmeeting no parece adecuado. Sin embargo, algunos alumnos/as destacaron que cuando utilizaban este programa para conectarse entre ellos los problemas disminuían considerablemente. Esto hace necesario recabar más información con respecto a la idoneidad de este programa.

Por otro lado, algunos/as tutores/as nos informaron de que estas dificultades se debían a las líneas, por lo que sería más adecuado hacerlo por RSI, pero esto no permitiría poder llegar al domicilio de todos/as. Por ello, la propuesta que nos presentaron de combinar la formación entre centros específicos y domicilios particulares, lo que conllevaría a su vez otras ventajas como, por ejemplo, ayudar a la integración de este colectivo, en algunos casos no sería posible por la imposibilidad de algunas personas para el desplazamiento.

Por tanto, tal y como señalaron los participantes, deberían estudiarse otros programas para su utilización en aquellos casos en que las circunstancias personales impidan a los/as alumnos/as el desplazamiento a centros específicos.

En cuanto a la modalidad de la audioconferencia habría que destacar que fue valorada positivamente, mientras que el chat fue valorado muy negativamente. El chat resultó poco apropiado por la lentitud en los trasvases de información, sobre todo en los momentos de saturación de las líneas. En cambio la audioconferencia resultó ser un sistema muy apropiado, ya que contenía las ventajas del teléfono y suponía un coste más reducido.

Respecto a la utilización de la videoconferencia, debemos destacar que este sistema fue valorado muy positivamente por parte de todos participantes. Sin embargo, destacaríamos que el alumnado expuso que, en los casos en los que ellos/as podían observar al tutor y el tutor no podía observarlos a ellos/as, (algunos no contaban con los medios necesarios), percibieron el "agobio" vivenciado por parte del tutor al sentirse observado. Por otra parte, algunos tutores nos comunicaron que a veces el ser observados sin poder ellos observar al receptor de la información generó en ellos sentimientos negativos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el alumnado expuso que lo mejor sería que las dos partes pudieran observarse, y, si esto no fuera posible por la escases de recursos, no debería utilizarse la videoconferencia ya que así habría más igualdad de condiciones y se reducirían los posibles sentimientos negativos que generaron, y que ellos/as mismos percibieron y/o vivenciaron.

Por último, uno de los alumnos expuso que el fax podría ser utilizado como medio de comunicación, sobre todo, en caso de que la comunicación por internet pasase por momentos de saturación y el contacto no fuera posible. Además, se destacó la ventaja que presenta el fax sobre el correo electrónico puesto que transmite información respecto a que el documento ha llegado a su destino, mientras que al utilizar el correo electrónico la persona que envía el documento se queda más intranquila.

#### **4.- EL SISTEMA DE TUTORÍAS EMPLEADO**

Para evaluar el sistema de tutorías empleado se tuvo en cuenta los siguientes criterios: grado de eficacia para personalizar la formación y para evitar el aislamiento del estudiante, y adecuación del horario de las tutorías.

Del sistema de tutorías utilizado debemos destacar que éste fue valorado muy positivamente por los/as alumnos/as por permitir distintos ritmos de aprendizaje. Al alumnado les gustó el sistema empleado y se mostraron contentos con el desarrollo de las tutorías. Así pues, como ellos/as mismos/as señalaron, el sistema de tutorizaciones diarias supuso un medio eficaz para individualizar y personalizar la enseñanza.

Además, a tenor de los resultados anteriormente expuesto, podemos afirmar que las tutorizaciones diarias consiguieron subsanar uno de los problemas que suele conllevar la modalidad de educación a distancia como es el sentimiento de soledad y aislamiento que suele vivenciar el alumnado en esta modalidad de formación.

En cuanto a su desarrollo debemos destacar que, en demasiadas ocasiones, se vio notablemente influenciado por los problemas generados por los medios de comunicación utilizados, lo que hace necesario el estudio minucioso en la selección de estos medios.

##### **4.1.- El horario de las tutorías**

El alumnado opinó que, en general, el horario de las tutorías era apropiado y que éste facilitaba el proceso de aprendizaje. Hay que destacar que en la determinación de los horarios de tutoría se tuvo en cuenta las preferencias de los/as alumnos/as.

Así pues, el horario fue valorado positivamente por parte del alumnado. Sin embargo, sería conveniente reducir el horario de las tutorías por la mañana y ampliar el número de tutorías por la tarde, pues, como algunos/as expusieron, las dos de la tarde no parece una hora muy adecuada para las sesiones. En nuestra opinión el horario podría ser de 9 h a 14 h y de 16 h a 19h, sobre todo en invierno, ya que tampoco parece muy adecuado las ocho de la mañana para una sesión de este tipo, claro está, salvo en el caso de que exista una demanda explícita por parte del alumnado.

## **5.- LA RELACIÓN TUTOR-ALUMNO**

En cuanto a la relación tutor-alumno, en general, ésta fue muy positiva, como así lo señalaron todos los participantes, salvo en algunas excepciones que estuvieron condicionada por los medios de comunicación como anteriormente hemos expuesto. Los/as tutores/as trataron de atender en todo momento los intereses y las necesidades personales del alumnado. Las relaciones entre los participantes fueron cálidas y se desarrollaron con ausencia de status.

## **6.- LOS TUTORES**

La valoración que el alumnado realizó de la labor desempeñada por los/as tutores/as fue positiva. En opinión del alumnado los tutores estaban preparados profesionalmente para desempeñar su labor, eran eficaces tanto a la hora de resolver las dudas que les presentaban como a la hora de resolver los problemas surgidos en el proceso de implementación del programa.

En cuanto al papel que desempeñaron tenemos que era de motivador, guía, orientador y facilitador de aprendizajes, como el mismo alumnado señaló. Además, se destacó como aspecto positivo la amabilidad y la paciencia mostrada por los/as tutores/as.

Por tanto, en relación al desarrollo profesional de los/as tutores/as, podemos afirmar que, en general, los/as alumnos/as se mostraron satisfechos/as con las respuestas a sus demandas. Sin embargo, algunos/as alumnos/as realizaron valoraciones negativas. Esto parece deberse, entre otras cosas, a los medios de comunicación utilizados, pues, en algunos casos, el hecho de que el/la tutor/a no pudiera observar las reacciones del/a alumno/a tuvo consecuencias negativas en las relaciones interpersonales, y quizás se vieron acrecentadas al olvidarse el/la tutor/a de que estaba siendo observado/a.

Por otro lado, algunos alumnos/as nos expusieron su desacuerdo con la forma de enseñanza de algunos/as tutores. Este hecho nos lleva a aconsejar una mayor formación en aspectos didácticos, pues, resultó mucho más complicado de lo esperado el enseñar determinados conceptos a través de los medios de comunicación utilizados, sobre todo, a través de chat.

Debemos destacar también que el alumnado observó diferencias a la hora de llevar las sesiones tutoriales, hecho que en nuestra opinión debería ser trabajado con los/as tutores/as para posteriores cursos. Algunos alumnos/as percibieron también la falta de tiempo que vivenciaron los/as tutores/as para el desarrollo de sus actividades profesionales, y valoraron este hecho negativamente.

En realidad, todos los participantes se sintieron muy angustiados debido a la inadecuada temporalización del curso, y así lo señalaron también los/as tutores/as.

La falta de tiempo ha influido en la labor profesional de los/as tutores/as de forma negativa, destacándonos éstos/as, al igual que el alumnado, las dificultades que vivenciaron a la hora de tener que realizar tantas correcciones diariamente con tan poco tiempo y/o prepararse adecuadamente la sesión para dar respuesta a las dudas de los/as alumnos/as. Además, parece que este hecho fue la causa de que algunos/as alumnos/as nos comunicaran que percibían la mala organización del tutor/a y los sentimientos de ansiedad vivenciados por estos profesionales.

Por otro lado, los/as tutores nos informaron también que tuvieron dificultades por el desarrollo de las sesiones tan seguidas y que en algunas ocasiones se entrelazaban dos contactos tutoriales. Todo ello, hizo que los propios tutores/as se cuestionasen las funciones propias de su rol. Así pues, se hace necesario la clarificación del rol que deben desempeñar los tutores, es decir, si deben ejercer una función docente o tutorial y orientadora puesto que a veces las sesiones se convirtieron en clases individualizadas.

Y, en relación a lo anteriormente expuesto, exponemos que observamos la necesidad de una mayor formación de los/as tutores/as sobre aspectos didácticos y de organización, y una mayor información sobre las aplicaciones didácticas de los medios de comunicación utilizados.

Por último, en cuanto a las relaciones interpersonales entre los/as tutores/as podemos afirmar que éstas fueron muy positivas, lo que influyó favorablemente en el desarrollo del curso. Se respiró un ambiente de colaboración y respeto mutuo, como ellos/as mismos destacaron.

## **7.- LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA Y PEDAGÓGICA**

La intervención psicológica, en general, fue valorada muy positivamente por parte de los/as alumnos/as, sobre todo, de los del segundo grupo. De todas formas, algunos/as alumnos/as del primer grupo se sintieron poco conformes, porque no comprendían la labor de una psicóloga en un curso, y así lo expusieron. Pero, después de una explicación, todos/as coincidieron en la

necesidad de este tipo de intervención. Por ello, aconsejaríamos que, para futuros cursos, se ofreciera una información más detallada sobre la conveniencia que para algunas personas tiene recibir una intervención de este tipo.

En cuanto a la intervención pedagógica directa debemos señalar que, si bien se envió un correo electrónico ofreciendo los servicios de orientación, ningún/a alumno/a hizo uso de este servicio. De todas formas, convendría destacar que, en base a la información recogida en el cuestionario y la que aportaban los tutores, no parecía necesario una intervención directa al no reflejarse ninguna necesidad manifiesta. Sin embargo, cuando solicitamos la valoración sobre este aspecto todos/as los/as alumnos/as coincidieron en que deberían haber sido citados con carácter obligatorio, y no esperar sus demandas, ya que vivenciaron necesidades que podrían haber sido satisfechas con una intervención de este tipo. Por ello, quizás sería aconsejable mantener un contacto directo durante el desarrollo del curso y no esperar a que el alumnado demande este tipo de intervención.

## **8.- EL APRENDIZAJE Y LA EVALUACIÓN DE LOS ALUMNOS**

En cuanto al proceso de aprendizaje éste se desarrolló adecuadamente siendo el propio alumnado consciente de la utilidad de los conocimientos adquiridos en el ámbito del desarrollo personal. El propio alumnado destacó que aprendió mucho con este curso, lo que se confirma si tenemos en cuenta los resultados tan satisfactorios que obtuvieron: sólo una persona no consiguió alcanzar los objetivos mínimos; cinco consiguieron superar los objetivos mínimos; diecisiete alcanzaron todos los objetivos, y nueve superaron todos los objetivos ampliamente.

Por tanto, casi la totalidad del alumnado consiguió alcanzar los objetivos necesarios para el desempeño de la profesión. En conclusión, la valoración del aprendizaje de los/as alumnos/as fue muy satisfactoria.

Por último, cabe señalar que la evaluación del alumnado fue continua, estuvo basada en la valoración de cada una de las actividades, culminándose con la realización de un trabajo práctico donde se desarrollaron todos los conocimientos adquiridos. De todas formas, la evaluación es un aspecto que debe ser mejorado como hemos expuesto anteriormente.

## **IV.- CONCLUSIONES FINALES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

A continuación pasaremos a realizar una breve exposición sobre las conclusiones y sobre aquellos aspectos que pueden ser mejorados sobre el programa objeto de nuestro estudio.

En cuanto a la estructura del curso, que como recordaremos constaba de dos fases presenciales, una al principio y otra al final, y una fase a distancia, hemos de destacar que fue adecuada. La primera fase resultó determinante para el cultivo de las relaciones interpersonales entre tutor-alumno así como para la preparación de los alumnos/as de forma que pudieran realizar este curso. Y en las jornadas finales se culminó el proceso formativo.

En relación a las intervenciones pedagógicas y psicológicas, y como anteriormente hemos expuesto, el alumnado realizó una valoración positiva y se mostró muy satisfechos por contar con estos profesionales. Sin embargo, se hace necesario aumentar el número de intervenciones pedagógicas, tanto durante las jornadas presenciales como durante la fase de formación a distancia.

A continuación hablaremos del programa en sí mismo, centrándonos en sus distintos elementos.

En nuestra opinión, los objetivos estaban claros, y tenían coherencia, pero resultaban ser muy pretensivos para la duración del curso, lo que hace necesario el aumento de la temporalización. En general, la selección de contenidos era acertada, pero algunas unidades deberían ser revisadas minuciosamente como son: la unidades 7, 8 y 15 denominadas "Los géneros", "La historia del cine y la televisión" y "El lenguaje del cine y la televisión" respectivamente.

En cuanto a la secuenciación de contenidos encontramos que se hace necesario el estudio del cambio de ubicación de la unidad 15. Asimismo, sería aconsejable la introducción de un módulo completo dedicado al lenguaje para la correcta traslación del lenguaje oral al escrito. Este módulo debería estar ubicado al principio para que la secuencialidad guardase una presentación lógica y se mantuviese el equilibrio entre los distintos tipos de contenidos.

Además, el programa presentaba un tratamiento poco equilibrado de los distintos tipos de contenidos teórico-prácticos.

En relación al nivel de complejidad de los contenidos debemos destacar que algunos resultaron ser muy complicados para determinados/as alumnos/as. Esto hace necesario una revisión del material didáctico, concretamente, el de la página Web, debiéndose utilizar un lenguaje más apropiado, con un estilo más natural, conversacional, para que se adapte mejor al uso que el propio alumnado hace normalmente del lenguaje.



El material didáctico fue, en general, acertado. Sin embargo, debería mejorarse con la exposición de más ejemplos clarificadores, ilustraciones y/o gráficos, por la dificultad de comprensión de determinados conceptos que vivenciaron algunos/as alumnos/as.

Sobre el material videográfico aconsejaríamos el cambio del video denominado "La Historia de la Universal", por su larga duración y la visión parcial que ofrece sobre la historia del cine. Además, sería necesaria una revisión de la cinta dedicada a los planos por el exceso de información que contiene.

Por otro lado, el material con el que los/as alumnos/as realizaron las actividades debería ampliarse. Así, aconsejaríamos introducir algunas cintas de géneros distintos, las cuales deben presentar diferentes niveles de complejidad para que puedan ser subtituladas progresivamente.

Por último, creemos que si se introdujera en cada unidad didáctica un glosario de términos técnicos propios del subtítulo se facilitaría el aprendizaje de los/as alumnos/as.

En cuanto a las actividades podemos afirmar que eran adecuadas, pues no presentaron un alto grado de dificultad para el alumnado, y fueron útiles para el aprendizaje, si bien deberían ser descritas de forma más clara por las dudas que presentaban algunos/as alumnos/as a este respecto.

En relación a la guía didáctica, debemos destacar que debe ser actualizada con las modificaciones que se realizaron durante el proceso de implementación. Asimismo, convendría separarla de los contenidos del primer módulo para una mayor facilidad en su utilización. Y quizás convendría modificar su lenguaje de forma que resulte un poco más ameno para el alumnado.

Sobre la metodología destacaremos que está fundamentada desde el punto de vista pedagógico. Pero, se hace necesario ofrecer al alumnado una mayor información acerca de ésta, por la inseguridad e incertidumbre que provocó en algunos/as.

En cuanto a los medios de comunicación encontramos que el correo electrónico y el teléfono resultó ser de gran utilidad. Por otra parte, la audioconferencia y la videoconferencia supone una gran aportación a los procesos comunicativos. Sin embargo no parece aconsejable volver a utilizar de nuevo el programa Netmeeting. Habría que estudiar otros programas alternativos.

En relación al sistema de tutorías empleado podemos afirmar que fue útil como método para personalizar la enseñanza. Sin embargo, en nuestra opinión el horario debería ser modificado.

La relación tutor-alumno resultó ser, en general, muy positiva para el aprendizaje.

En relación a los tutores, si bien parecen estar preparados para el desempeño de su labor, sería aconsejable una mayor formación en aspectos didácticos y de organización, así como sobre las aplicaciones didácticas de los medios de comunicación utilizados. Tampoco debemos dejar de destacar el ambiente de colaboración y respeto mutuo que ha existido entre estos profesionales.

Por último, destacaremos que, si bien el programa es susceptible de mejoras, teniendo en cuenta que era la primera vez que se desarrollaba y a tenor de los resultados obtenidos, podemos afirmar que fue adecuado para la formación en esta categoría profesional.

## **EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE TELEFORMACIÓN DIRIGIDO A MINUSVÁLIDOS (II)**

### **DATOS DEL AUTOR/ES:**

**M<sup>a</sup> Isabel Rodríguez Garzón** (Avda. de la Aeronáutica, nº 12, 1º A.  
41020 SEVILLA 954-40.08.61).

### **RESUMEN:**

Presentamos esta comunicación para dar a conocer la evaluación de un programa de teleformación cuyo objetivo era la capacitación profesional en una categoría profesional, así como posibilitar la inserción laboral de un grupo de minusválidos. Esta comunicación se configura como la segunda parte de la evaluación de dicho programa y en ella se recogen los resultados obtenidos en relación con la metodología, la temporalización, los medios de comunicación, el sistema de tutorías, la relación tutor-alumno, los tutores, la intervención psicopedagógica, el aprendizaje y la evaluación de los alumnos. Asimismo, se recogen en ella las conclusiones finales del proceso evaluador.

**DESCRIPTORES:** Evaluación programas, teleformación, minusválidos.

**ABSTRACT:**

We give this paper to know program evaluation about distance learning. This objective was professional qualification in a professional standing in this way to make possible the work insertion of the handicapped. This paper takes shape like the second part of the evaluation about the schedule including the results about methodology, the time, the mass media, the tutorship system, the relationship tutor-student, the tutors, the psycho-pedagogic intervention, the learning, the students evaluation and the summing-up.

**DESCRIPTORES:** Program evaluation, distance learning, handicapped.