



# Servir a otros, mi responsabilidad

Cuaderno de lecturas



PRELIMINAR

**Hoja  
legal**



# Índice

## Presentación

4

1. Acerca de la calidad en los servicios educativos . . . . . 5
2. Los compromisos de servicio del personal operativo . . . . . 11
3. Las etapas de los servicios educativos . . . . . 15
4. La raíz de la solidaridad . . . . . 19
5. La diversificación de la oferta de educación de adultos . . . . . 22
6. Acerca de la percepción de los beneficiarios del INEA . . . . . 27
7. El técnico docente y la motivación de su equipo . . . . . 55

# Presentación

Para apoyar tu formación te presentamos a continuación un conjunto de lecturas que tienen el propósito de enriquecer y ampliar tu conocimiento sobre los temas estudiados en el *Cuaderno de trabajo*.

Iniciamos con la lectura "Acerca de la calidad en los servicios educativos" donde se presentan algunas ideas y acepciones de calidad (término vinculado al de servicio) que ayudan a entender lo relacionado con la calidad en los servicios educativos y su relación con la calidad total en educación para adultos. En la lectura "Los compromisos de servicio del personal operativo" se realiza una caracterización del significado de los compromisos del personal operativo a partir de los atributos y del estándar como referencias cualitativas de la responsabilidad del servicio. En la tercera lectura "Las etapas de los servicios educativos" se abordan algunos aspectos a considerar durante la realización de las etapas de los servicios educativos que se desarrollan en las unidades operativas. Posteriormente se presenta un texto titulado "La raíz de la solidaridad" que nos lleva a reflexionar sobre las implicaciones y raíces de la solidaridad; un término usado en lenguaje común pero pocas veces comprendido su contenido y alcance hacia la calidad humana. En la quinta lectura se presenta otro texto con el nombre de "La diversificación de la oferta de educación de adultos" en donde se hace una breve descripción de la heterogeneidad de los grupos sociales a los cuales deben vincularse los servicios educativos que buscan satisfacer sus necesidades e intereses. En la sexta lectura se presenta un apartado que forma parte del estudio realizado por la facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sobre la Percepción de los beneficiarios de los servicios del INEA publicado en el 2007 y por último, aparece una lectura que versa sobre la importancia de la motivación de las figuras solidarias, como parte del ejercicio responsable de la labor del técnico docente, para elevar la calidad de los servicios educativos en la microrregión.



# 1 Acerca de la calidad en los servicios educativos

Uno de los términos más utilizados en la actualidad en muchas áreas productivas lo mismo que en el sector de los servicios es el de *calidad*. Dicho concepto plantea, en el área de servicios educativos para jóvenes y adultos, un importante ámbito de reflexión caracterizado por lo siguiente.

## En torno al concepto de calidad

Muchos autores han definido de diferentes maneras el término de calidad. De acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española con este vocablo se hace referencia a:

“La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.”

Según se plantea en la norma ISO 9000:2000 la calidad es:

“El grado en el que un conjunto de características (rango diferenciador) cumplen con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria).”

Otras ideas o nociones sobre calidad son las siguientes:

→ “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”

- “Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad.”
- “Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida.”
- “La calidad de un producto o servicio tiene muchos factores en su producción para ofrecer al consumidor lo que necesita para satisfacer sus necesidades.”

El concepto de *calidad* al que haremos referencia es el siguiente:

- La calidad es el resultado de la interacción de dos factores, uno objetivo y otro subjetivo: su factor subjetivo está caracterizado por las expectativas y necesidades que el usuario genera y satisface con respecto a un bien o servicio y su factor objetivo compuesto por los atributos físicos y materiales que el bien o servicio ofrece.

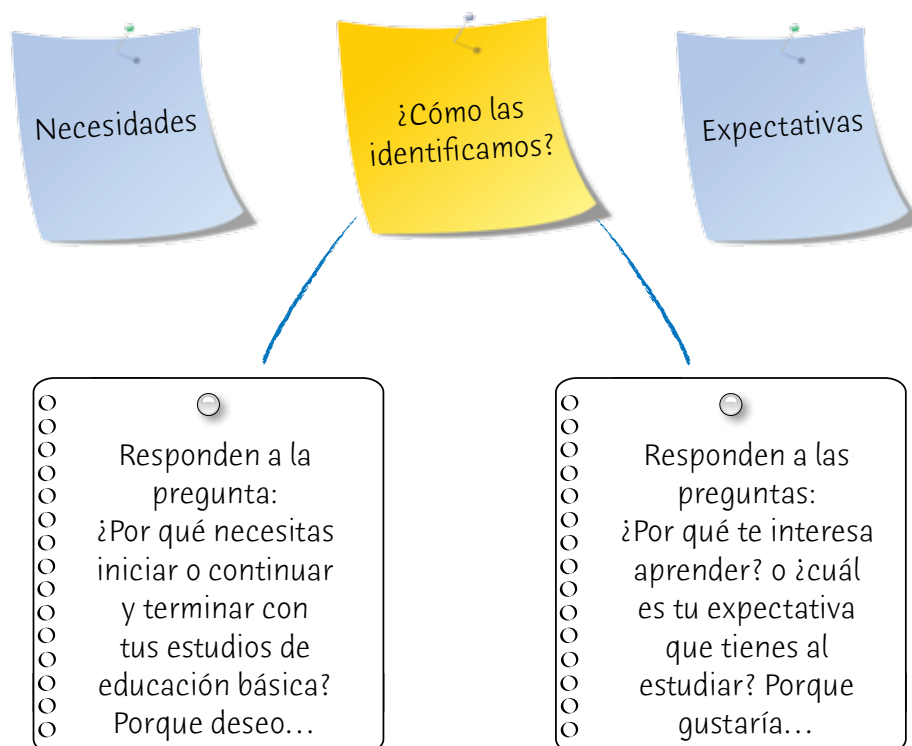
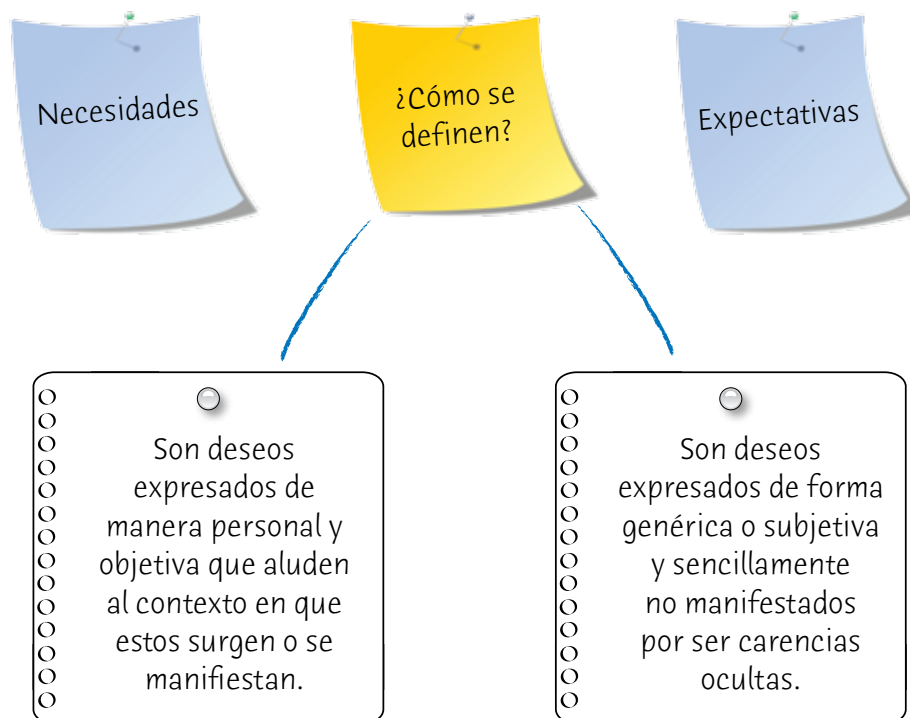
En ese sentido, la calidad de un bien o servicio dependerá de la percepción que el usuario haga de la satisfacción de sus necesidades o expectativas a partir de las características y propiedades de un bien o servicio.

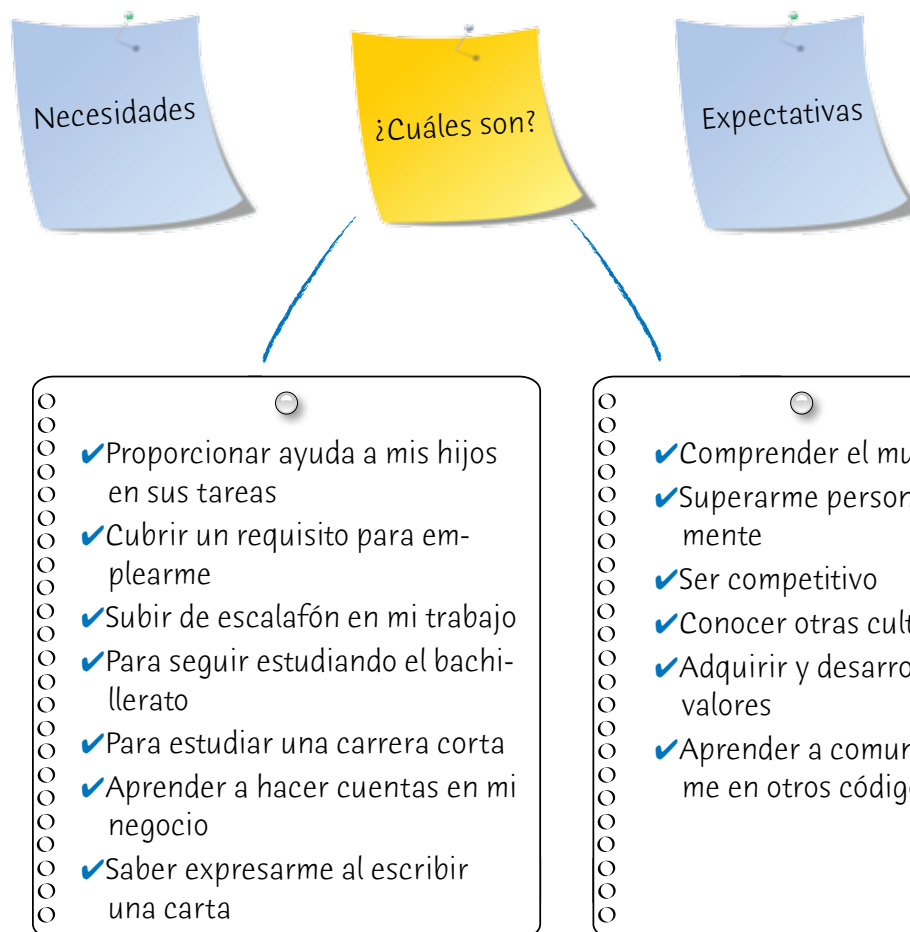
Hay quien dice que la calidad no sólo es cumplir con las necesidades y expectativas del usuario sino superarlas.

En el ámbito laboral en el que te desempeñas como técnico docente, el concepto de calidad está presente en todas y cada una de las etapas de la operación de los servicios educativos. Cuando entran en contacto con la institución, las personas jóvenes y adultas sin educación básica obtienen información adecuada para su registro e incorporación, posteriormente durante su atención educativa y hasta después de haber concluido la educación básica es posible identificar la forma y el grado en que fueron cubiertas sus necesidades y expectativas en todo el proceso de atención en su paso por la educación de adultos.

Hablar de calidad en educación de adultos no es un hecho aislado y perenne. Nos remite a observar y reflexionar atentamente acerca de la satisfacción de las necesidades y expectativas que presentan las personas jóvenes y adultas.

Observa los siguientes esquemas que nos ayudan a entender el factor subjetivo que caracteriza la calidad de los servicios educativos.






Si calidad, como afirman por algunos autores, es superar las expectativas de nuestros usuarios, lo cual se logra y está en función también de un factor objetivo como son las propiedades o cualidades que caracterizan los servicios educativos, entre ellas podemos enunciar las siguientes:

- Operar de manera continua la mayor parte del tiempo.
- Tener una atención con días y horarios flexibles.
- Ser atendidos por personal operativo preparado y actualizado en forma permanente.
- Disponer de una propuesta educativa amplia de acuerdo con los diferentes grupos de la población.
- Proporcionar estudios con validez y reconocimiento oficial.
- Tener acceso a material impreso, virtual y en línea; estos dos últimos en plazas comunitarias.
- Proporcionar material educativo gratuito.



- 
- Disponer de un servicio de aplicación de exámenes y certificación.
  - Ofrecer un ambiente agradable de atención.
  - Desarrollar competencias en las personas jóvenes y adultas para su participación activa y responsable en todos los ámbitos de su vida.

## ¿Cómo se logra la calidad?

Tomar en cuenta y satisfacer día con día las necesidades y las expectativas de los usuarios significa estar en posibilidad de encontrar la calidad en los servicios educativos. No cumplirlas o dejarlas de tomar en cuenta es ofrecer un servicio educativo limitado y sin calidad.

Al hacer las cosas bien desde la primera vez se evita repetir los procesos, pues cuando ello ocurre no sólo se duplica el tiempo, el esfuerzo y los recursos materiales, sino que la percepción y la opinión que tengan los usuarios acerca de la calidad cambia. Cuando al usuario que se incorpora por primera vez al servicio educativo no se le da la información necesaria y pertinente acerca de cómo opera el sistema y las características del modelo educativo; cuando no se le registra puntual y oportunamente en la base de datos del sistema; cuando las asesorías se convierten en una sesión de revisión visual de los materiales de estudio, cuando se le programa para realizar exámenes sin el mínimo de tiempo para concluir el estudio de los módulos o cuando no se le envía su examen al no haberlos considerado para realizarlo, etc., todo ello demerita la calidad de los servicios y daña la imagen que se tenga no sólo de las personas que participan en cada una de las fases del procesos sino del propio instituto.

Por ello, la comunicación y colaboración estrecha que se generen entre todos los miembros que integran la coordinación de zona, así como del equipo de trabajo del técnico docente permite que las personas jóvenes y adultas que acuden a los círculos de estudio, a los puntos de encuentro y a las plazas comunitarias obtengan una atención de calidad si las personas que los atienden satisfacen tanto sus necesidades como sus expectativas, que deben ser identificadas tanto al inicio, durante y al finalizar su proceso educativo.

Al imprimir calidad a nuestros servicios educativos aseguramos que las unidades operativas cuenten con asesores preparados, eficientes e informados; que los jóvenes y adultos dispongan con oportunidad de los materiales de estudio; se dé seguimiento de manera permanente al avance académico; se propicie la aplicación de los conocimientos a la vida cotidiana y en la solución de sus problemas en los diferentes ámbitos de su vida: laboral, familiar y comunitaria.

## ¿Puede lograrse la calidad total en educación para adultos?

El concepto de *calidad total* supone la plena identificación de todos los miembros de una institución con todos los aspectos ligados a la misma. Lo anterior implica que todo el personal institucional, administrativo y operativo esté compenetrado y actúe para obtener la calidad en todo lo relacionado en su ámbito de acción, no sólo para mejorar la calidad del servicio proporcionado al cliente final, sino también para satisfacer los requisitos de nuestros clientes intermedios o internos (el personal de los diferentes niveles en la estructura organizativa) localizados al interior de cada área de trabajo.

Los servicios educativos para las personas jóvenes y adultas, que se organizan desde las coordinaciones de zona y que operan en las microrregiones, se establecen a partir de la interrelación e interacción entre los miembros de cada una de las áreas que colaboran, lo hacen de esta manera no sólo para ofrecer un producto final como es satisfacer las necesidades y expectativas de las personas jóvenes y adultas, sino porque ello requiere identificar las necesidades y expectativas de acuerdo con las características particulares de cada área y de la institución, que permitan lograr la calidad respondiendo a los retos que plantea la mejora continua de la educación de adultos para el desarrollo del país.

En ese sentido, la calidad total significa no solamente que los adultos se apropien, a través de la atención educativa, de las técnicas, métodos, procedimientos y conocimientos que les permitan entender y transformar su realidad sino también implica, en las diferentes áreas y niveles de los institutos y delegaciones estatales, lograr la calidad en la información, calidad en la formación de las figuras institucionales y solidarias, calidad de los resultados en el logro de los objetivos y metas institucionales; es decir, calidad en todo el proceso para la operación de los servicios educativos.

El logro de la calidad total implica un proceso de crecimiento continuo y conjunto, escuchar, aprender uno del otro y la oportunidad de aprovechar las experiencias que cada uno posee para su aplicación.



# 2 Los compromisos de servicio del personal operativo<sup>1</sup>

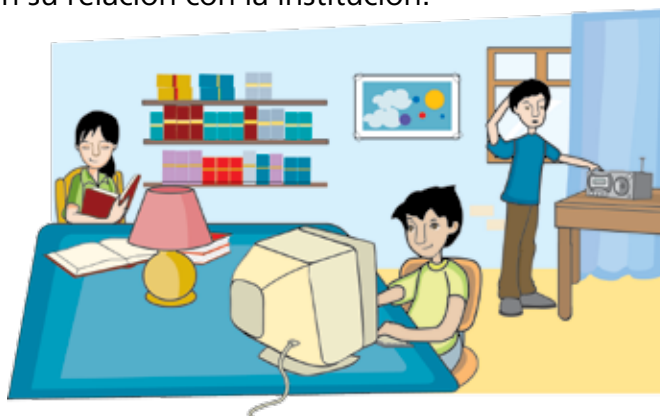
## ¿Qué es un compromiso de servicio?

Los institutos y delegaciones estatales del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos son las entidades que definirán y establecerán los atributos y estándares de calidad que deberán guiar los compromisos de servicio del personal involucrado en cada ámbito de acción correspondiente.



## ¿Qué es un atributo del servicio o servicios?

Un atributo se refiere a lo que el usuario espera recibir, desde realizar un trámite dentro de un proceso o bien demandar la atención en un servicio que obtiene y lo califica como satisfactorio en su relación con la institución.



<sup>1</sup> Véase en *Guía para la implementación de 'Cartas compromiso de fidelidad con los ciudadanos'* Fase 4. Definir los compromisos de servicio, Secretaría de la Función Pública Federal, 2006, pp. 18-22.

Los atributos son expresión cualitativa del servicio y deben satisfacer las necesidades y expectativas de los educandos. Cada atributo tiene al menos un estándar de calidad, algunos atributos pueden tener dos o más estándares.


## Tipos de atributos

Atributos	Descripción
Accesibilidad	Facilidad para establecer contacto con el servidor público que presta el servicio; ya sea para realizar el trámite o para obtener información.
Amabilidad	Trato, disposición, cortesía, respeto hacia el usuario.
Claridad	La información transmitida es fácil de entender.
Competencia	Posesión de habilidades y conocimientos necesarios para dar un buen servicio.
Confiabilidad	El resultado del trámite o servicio no tiene errores.
Confidencialidad	Práctica de no poner a disposición del público la información del trámite o servicio que se encuentre clasificada como reservada o confidencial, de acuerdo con los criterios de la Ley de Transparencia.
Equidad / Imparcialidad	Igualdad en el trato y atención sin preferencias ni discriminación.
Honestidad	Prácticas que disminuyen riesgos de corrupción durante la prestación del trámite o servicio.
Oportunidad	Cumplimiento del plazo que tiene la organización para emitir una resolución y que está fundamentado en una disposición jurídica.
Transparencia	Práctica de poner a disposición del público la información del trámite o servicio para que aquellos interesados puedan consultarla, revisarla y analizarla, salvo aquella información que se encuentre clasificada como reservada o confidencial, de acuerdo con los criterios de la Ley de Transparencia.



## ¿Qué es un estándar de servicio?

Con este término se hace mención a los valores definidos para cada atributo, son medidas de desempeño esperado y sirven como referencia en el establecimiento de responsabilidades acerca del trámite o servicio. El estándar es entonces la descripción cualitativa del servicio.



Los estándares se definen una vez establecidos los atributos para cada trámite o servicio que genere un compromiso para el servidor público, ello constituye una referencia del usuario en el ejercicio de su derecho a exigir a las instituciones públicas que cumplan con sus obligaciones.

## Características de los estándares

- ✓ **Relevantes:** deben estar dirigidos a aspectos del servicio cuya prioridad sea generar satisfacción de las personas jóvenes y adultas.
- ✓ **Retadores:** deben expresar un reto a alcanzar y no definirse de tal manera que ocasionen pérdida de credibilidad en la institución. Es importante evitar estándares fáciles de lograr, los que no ofrecen una mejora real del servicio.
- ✓ **Medibles:** deben presentar una cuantificación del desempeño de los estándares para descubrir posibles áreas de oportunidad. Son registros y evidencias de la medición, es importante contar con ellos para la evaluación de los estándares.
- ✓ **Actualizados:** deben ser dinámicos y estar permanentemente revisados involucrando al personal y figuras comprometidas, pues ellas son las personas idóneas de cómo pueden mejorar los estándares e identificar los problemas de incumplimiento.

## Tipos de estándares

Existen dos tipos de estándares: uno que se representa con números absolutos y se llama estándar numérico; el otro define la manera en que se debe proporcionar el servicio y se llama estándar de caracterización. Ejemplos:

Atributo	Estándar	Tipo de estándar
Amabilidad	Todo el personal de esta microrregión te atenderá con amabilidad y cortesía.	Caracterización
Confiabilidad	En la entrega de tu boleta no encontrarás errores.	Numérico
Honestidad	En ningún caso se te solicitará pago por el servicio ofrecido.	Caracterización
Oportunidad	La entrega de tu boleta será en siete días.	Numérico

## Indicador de compromiso de servicio

Es el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en un periodo determinado. Se expresa a través de un porcentaje. Ejemplos:

$$\begin{array}{l} \text{Porcentaje de} \\ \text{cumplimiento} \\ \text{del estándar} \end{array} = \frac{\text{Total de veces que se cumplió con el estándar} \\ \text{de servicio en un periodo determinado}}{\text{Total de veces que se proporcionó el servicio} \\ \text{en el mismo periodo}} \times 100$$

$$\begin{array}{l} \text{Porcentaje de} \\ \text{cumplimiento} \\ \text{del estándar} \end{array} = \frac{\text{Número de veces que el usuario encuestado} \\ \text{respondió que se cumple con el estándar}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

# 3 Las etapas de los servicios educativos

Los servicios educativos que se proporcionan a las personas jóvenes y adultas en las diferentes unidades operativas instaladas en cada una de las microrregiones deben considerar las siguientes etapas y características:

## Etapa de preparación

Los usuarios de los servicios educativos necesitan que las figuras operativas que los atienden en los círculos de estudio, en los puntos de encuentro y en las plazas comunitarias conozcan las normas y procedimientos de la institución para que la operación esté reglamentada. Por ello la preparación implica que las personas que proporcionan el servicio cumplan con los requisitos de una atención de calidad. Por otro lado es importante que quienes atienden a los usuarios olviden o dejen de lado sus problemas personales o familiares que puedan hacer que pierdan su concentración o descuiden su tarea. Asimismo, evitar, cuando se proporciona un servicio, algunas actitudes identificadas como situaciones de queja entre los usuarios como las siguientes:

**Apatía:** actitud de indiferencia hacia quien tratan o atienden. Muchas veces es causa de aburrimiento.

**Desaire:** no prestar atención en las necesidades del usuario y 'darle vuelta' con un procedimiento que no resuelve el problema.

**Aire de superioridad:** causar miedo a la persona mostrando una actitud prepotente.

**Robotismo:** el servidor público atiende a las personas sin mostrar trato humano o sin mostrar amabilidad.

**Inflexibilidad:** anteponer las reglas organizacionales por encima de la satisfacción del usuario sin hacer caso del sentido común.

**Actitud evasiva:** deshacerse del usuario antes de encontrar alguna solución al problema o necesidades de éste.





Apatía



Desaire



Aire de superioridad



Robotismo



Inflexibilidad



Actitud evasiva



## Etapa de interacción

La interacción es el contacto que se establece entre las personas jóvenes y adultas y la figuras solidarias e institucionales, que en el caso de la educación para adultos son todas aquellas personas que participan y colaboran desempeñando tareas o funciones específicas ya sea en la microrregión o en la coordinación de zona. En esta etapa distinguimos cuatro momentos:

**a) Recepción del usuario.** Atender al beneficiario del sistema estableciendo contacto visual, dándole la bienvenida, modulando el tono de voz, siendo diplomático y estableciendo el camino para proporcionarle apoyo. Lo mismo cuando el usuario acude a pedir información para inscribirse que cuando acude a las sesiones de asesoría en los círculos de estudio o cuando realiza otro trámite.

**b) Aclarar la situación.** Preguntarle y conocer sus necesidades, escuchar con atención, proporcionar información si el usuario tiene dudas y verificar que se ha entendido lo que el usuario necesita.

**c) Actuar de acuerdo con las necesidades del usuario (satisfacer sus necesidades).** Si el servicio implica un mero trámite rutinario, éste puede proporcionarse rápidamente, pero si el servicio incluye una atención compleja requiere un plan de acción.

**d) Asegurar la satisfacción del beneficiario.** Preguntar al beneficiario de la educación de adultos si se cubrieron sus necesidades y expectativas, de no ser así la situación y tomar las acciones correctivas. Despedirse al terminar el momento, la sesión o la conclusión de la educación básica.



Recepción  
del usuario



Aclarar la  
situación

## Etapa de seguimiento

Las personas que tienen contacto con los beneficiarios del servicio son quienes se dan cuenta de las necesidades y sugerencias que ellos tienen y que muchas veces no manifiestan. Durante las visitas a las unidades operativas es importante observar y verificar las condiciones en que se da la atención a los usuarios, lo cual no sólo implica reconocer y registrar lo que hacen las figuras durante la promoción, difusión, incorporación, registro y atención educativa, sino recabar información de los mismos usuarios del sistema, que nos permita tener un panorama amplio de la operación de los servicios educativos.

Por ello, como responsable de la organización de los servicios educativos en una microrregión debes poner atención y dar prioridad a los requerimientos y seguimiento a las necesidades hasta que queden satisfechas. Para llevar a cabo lo anterior necesitas realizar lo siguiente:

- a) Establecer contacto continuo con las figuras solidarias que participan en los círculos de estudio, puntos de encuentro y plazas comunitarias.
- b) Identificar y solucionar los requerimientos tanto de los usuarios como de las figuras solidarias hasta que queden satisfechos.

Recuerda que un instrumento muy importante en esta etapa es la utilización de la bitácora del técnico docente, la cual permitirá registrar la siguiente información:

- Qué tareas realizan las figuras solidarias y cómo las llevan a cabo.
- Qué problemas o dificultades enfrentan durante la atención educativa.
- Qué experiencias y logros relevantes existen durante la operación de los servicios.



Actuar de acuerdo con las necesidades del usuario



Asegurar la satisfacción del beneficiario



# 4 La raíz de la solidaridad<sup>2</sup>

El empeño por hacer de la solidaridad una actitud que forme parte de nosotros mismos y no una palabra que a fuerza de tanto repetirla se convierta en un término hueco que no mueve a la acción, nos lleva a profundizar en la raíz de dicha palabra.

Al buscar el origen de la palabra *solidaridad* encontramos que se deriva de *solidus*,<sup>3</sup> nombre que se le daba a cierta moneda de oro sólido, consolidada, a diferencia de otras de escaso valor. En la Edad Media a esa moneda se le dio el nombre de *sueldo* que coincidía con el pago a un soldado mercenario; posteriormente sueldo se usó para nombrar un salario en general.

En el siglo xv, se utilizó el término latino *solidare* que significa consolidar, endurecer y de ahí el nombre de *soldadura* que sirve para unir dos objetos y darles solidez; en el siglo xvii se empleó la palabra *solidario* para definir a alguien que une su interés al de otro para tener un objetivo común; finalmente en el siglo xix se emplean los vocablos *solidaridad* y *solidarizarse*.

Hoy en el siglo xxi, la solidaridad en nuestro país está dando frutos que nos permiten relacionar la palabra con su origen, es algo más valioso que un *solidus* o moneda de oro, sin embargo, no se practica por un *sueldo* y en cambio hace las veces de una soldadura que establece y da solidez a una relación humana.

Más allá del interés que pueda generar el origen de la palabra *solidaridad*, es importante conocer las condiciones para que aparezca, se desarrolle y se convierta, como plantea el Programa para la Modernización Educativa, en una estrategia, una política, un contenido de la educación, un objetivo y una meta; en síntesis, un estilo de vida de los mexicanos.

En esas condiciones, son cualidades que pueden venir como parte del temperamento con el que se nace, sobre el cual se forma el carácter que es producto de la impresión que dejan en uno las circunstancias y relaciones humanas que

2 Beatriz Guadarrama Medina, Principios y valores. Cuadernos de autoformación en partición social, Núm. 1, México, INEA, 1990, pp. 13-15.

3 Breve Diccionario Etimológico de Lengua Castellana, Tercera edición, Madrid, Gredos, 1993.

lo rodean en sus primeros años de vida y que imprimen una huella modificable al irse construyendo la personalidad en la que ya influye la propia voluntad que decide adquirir o acrecentar ciertas características, que serían las cualidades a las que vamos a referir como pilares básicos con los que se construye la solidaridad.

Desde tiempos muy remotos en diversas filosofías, al proponer un modelo o un ideal de hombre se toma en cuenta su relación con otros hombres y se juzga la calidad humana de una persona, sus cualidades, y sus actitudes hacia los demás; podríamos decir, para el objeto de estas reflexiones, que a mayor solidaridad, mayor calidad humana.


Son varias las condiciones o cualidades que constituyen una raíz firme y durable de la solidaridad; **la fe, la confianza, el amor y la esperanza en los otros seres humanos, así como la humildad ante los demás.**

No habrá solidaridad si no existe una intensa fe en los hombres, aun antes de encontrarse cara a cara con ellos, no es; sin embargo, una fe ingenua porque se sabe que el hombre por diversas causas puede tener disminuido su poder de hacer, de transformarse y de transformar la sociedad en que vive. Sin esta fe en los hombres la solidaridad es una farsa.

Si no hay una fe y una confianza recíproca poco o nada se podrá lograr en la educación de adultos, sin embargo, no puedo imponer a otro que crea en mí o que confíe en mí, pero sí puedo propiciar que llegue a creer y a confiar cuando mis palabras y mis hechos le demuestren que efectivamente yo creo y confío en los demás.

En la raíz de la solidaridad está también, primordialmente, el amor hacia los demás. No es fácil tener amor, así en abstracto, al género humano o sentir estimación por alguien que no he visto, pero sí es posible cultivar un interés creciente por disminuir la desigualdad y la injusticia de tal manera que se busque la oportunidad (y en el INEA la tenemos) de llevar a cabo acciones concretas para disminuir esa desigualdad y esa injusticia social. Serían diferentes los motivos que nos llevarán a un razonamiento frío sobre la necesidad de ayudar a los demás, al amor entendido como disposición de servicio a otro ser humano aun cuando nunca llegue a encontrarme con él, pero ciertamente en nuestro proceso de autoformación en la solidaridad, cabría que buscáramos más contacto con realidades que movieran, en nosotros, un afecto a quienes están desposeídos de los bienes más elementales.

Otra condición indispensable para que exista la solidaridad como actitud personal y social es la esperanza, íntimamente relacionada con la fe y confianza en los demás y el amor hacia ellos. Por lo general nada positivo espera uno de alguien en quien no cree ni confía o de la persona que nos es indiferente. El ser



humano, por lo general, está dispuesto a dar lo mejor de sí mismo si sabe que su país, su comunidad, tiene la esperanza puesta en él como agente de su propio cambio y de la sociedad que lo rodea. Si yo espero algo de alguien y él lo percibe, es posible que entonces esté en permanente búsqueda para perfeccionar, con ayuda de los demás, ese ser inacabado que descubrimos en cada uno de nosotros mismos. La esperanza ya no será un cruzarse de brazos y permanecer así hasta que la solución me la dé otro, sino será una esperanza activa que luche por alcanzar el bienestar propio y el de los demás.

La solidaridad también tiene su raíz en la humildad, entendida como la verdad acerca de nosotros mismos, es decir, ser conscientes de nuestros alcances y limitaciones, de nuestros aciertos y errores, de nuestras cualidades y debilidades. Respecto a la educación de los adultos, quien se presente ante ellos como poseedor del saber y sólo vea en el otro la ignorancia no podrá decir que actúa con solidaridad.

Aquí viene bien la frase que dice: “Nadie es tan pobre que no pueda dar ni tan rico que no pueda recibir” y diríamos: nadie es tan sabio que no necesite aprender ni tan ignorante que no pueda enseñar. Acercarnos con respeto y humildad a la persona adulta que no por no haber asistido a la escuela está desprovista de conocimientos, nos ayudará a un encuentro solidario con los demás, donde pensemos que no hay sabios ni ignorantes absolutos, sólo hay hombres que juntos buscan saber más.


Si la solidaridad educativa es el encuentro de los seres humanos para saber más, ésta no puede darse sin no hay fe, confianza, amor, esperanza y humildad.

## Consideración final

La gran mayoría de los integrantes del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos desarrolla, en el trabajo que tiene encomendado, una ardua labor compuesta de múltiples tareas sin embargo, es preciso prever que no se sacrifique la reflexión [...]. Si se hace exclusivamente la acción sacrificando la reflexión, se convierte en activismo, hacer por hacer, hacer por informar, hacer para impresionar.

Si queremos que el término solidaridad no esté vacío de contenido hemos de cultivar el trinomio: reflexión-palabra-acción, recordando lo que Paulo Freire menciona en su libro *Pedagogía del oprimido*: “Privada la palabra de su dimensión activa se sacrifica también automáticamente la reflexión, transformándose en palabrería, en mero verbalismo”.

Evitemos que solidaridad quede como una palabra hueca en la que no hay el compromiso de transformar la situación insatisfactoria del rezago educativo.



# 5 La diversificación de la oferta de educación de adultos<sup>4</sup>

Esta estrategia se finca en el hecho, cada vez más documentado con mayores precisiones, de la enorme heterogeneidad de la demanda real y potencial para la educación de adultos (Vargas Vega, 1982), tanto como en la evidencia de la baja efectividad de los programas centrales, uniformes y masivos que analizamos en capítulos anteriores. Resulta evidente que ante la vasta heterogeneidad de la demanda, ningún conjunto de modelos operativos podrá resultar satisfactorio (Latapí, 1986: 3).

No debe seguirse privilegiando la certificación de los estudios como única misión. Esta posibilidad debe siempre mantenerse de manera abierta, y se deben facilitar los canales para que la acreditación sea posible. Sin embargo, la evidencia de la actividad educativa con adultos desde una perspectiva formal y certificadora, indica claramente que ésta es poco eficaz e ineficiente. El supuesto de que a todos los adultos les interesa certificar la primaria y que están dispuestos a seguir un proceso complejo y tortuoso para lograrlo ha demostrado ser falso. En cambio, el interés por aprender, sobre todo cuando este aprendizaje se relaciona con la posibilidad de satisfacer las necesidades fundamentales, está mucho más presente. La estrategia diversificadora consiste en desarrollar la capacidad de ofrecer contenidos educativos relacionados con dichas necesidades –que evidentemente varían entre grupos y en el tiempo–, y de articular dicha oferta en un modelo flexible de educación básica de adultos que permita, por la vía de la demostración de conocimientos y habilidades adquiridas, acceder a la certificación, si así se desea.

La diversificación en su sentido más profundo se refiere a esta capacidad de los servicios de educación de adultos de vincularse con las necesidades e intereses de los adultos concretos con los que se trabaja. Por ello, el llamado a la diversificación implica una visión bastante más amplia que la habitual regionalización del currículum que hoy suele reconocerse y aplicarse en varios países del continente (Vargas Vega, 1981).

4 Silvia Schmelkes y Judith Kalman. *Educación de adultos: estado del arte*, México, INEA, 1996, pp. 78-82.




Pero, a pesar de que esta diversificación hace referencia a la atención de las necesidades educativas de cada grupo, conviene considerar que la experiencia y la investigación recientes han precisado algunas necesidades comunes de sectores importantes de población que no han sido debidamente atendidos por la educación de adultos. Entre ellos se menciona a los jóvenes, los campesinos e indígenas, los trabajadores asalariados de los polos industriales o de la agricultura empresarial, los grupos étnicos minoritarios, los grupos en zonas fronterizas, los campesinos en situación económica viable, los campesinos minifundistas, los jornaleros agrícolas, así como las mujeres (unesco, 1993: 19). Cabe profundizar un poco sobre los siguientes sectores:

- Las *mujeres*. En muchos países –pero el caso de México es quizás uno de los más claros–, la demanda por servicios de educación de adultos es predominantemente femenina. Sin embargo, ni los esquemas de atención ni los contenidos educativos han considerado debidamente esta situación; tampoco han procurado identificar aquellas necesidades específicas de las mujeres, y las de éstas en cada grupo poblacional, con el fin de atenderlas. En algunos grupos poblacionales, y notablemente en el caso de los indígenas y de las poblaciones rurales, el analfabetismo de las mujeres es superior al de los hombres, y ello mismo exige su atención específica.

Respecto a la atención educativa hacia mujeres, existen planteamientos que abordan dos líneas de trabajo: 1) la relacionada con su papel productivo, y 2) la relacionada con su papel reproductivo. La experiencia latinoamericana parece demostrar que los proyectos más exitosos son los que toman en cuenta ambas funciones y las integran. Desde el punto de vista del rol reproductivo de las mujeres, y debido a la creciente evidencia respecto a los efectos intergeneracionales de su educación, se han desarrollado numerosos programas de atención materno-infantil que incluyen acciones de alfabetización, así como programas orientados a la mujer como activadora esencial de la educación de sus hijos (Rivero, 1989: 14).

Habría precisiones que hacer respecto a las necesidades de la mujer campesina y de la mujer urbana.

La mujer campesina, además de las necesidades específicas respecto a su salud y a la de sus hijos, a su alimentación y la de su familia, también tiene necesidades vinculadas al mundo del trabajo. La mujer campesina lleva una carga importante dentro de la diversificación de actividades del campesinado, tanto en la producción como en la administración y comercialización de los productos agrícolas, pecuarios o artesanales. Debido al aceleramiento




del paso de la semiproletarización campesina, en muchas ocasiones la mujer se enfrenta sola a todas las actividades (Ángel y Rodríguez, 1982: 87-88). Asimismo, y de manera muy importante, la mujer enfrenta necesidades específicas en lo que se refiere a su rol socializador. La necesidad de contar con los elementos necesarios no sólo para alimentar y cuidar la salud de sus hijos, sino también para darles el afecto y la estimulación necesaria para un adecuado desarrollo en sus diversas etapas, y a partir del respeto a las prácticas culturales de crianza (Linares, 1991), es de atención prioritaria (Schmelkes, 1994a).

La mujer urbana de zonas marginales, además de las necesidades que son comunes a los habitantes de estas regiones, se enfrenta a la opresión de la que es objeto su género. Diversos diagnósticos llevados a cabo en varias zonas urbano-marginales de la Ciudad de México dan como resultado persistente que, entre 45 y 55 % de los hogares están en manos de mujeres. Madres solteras, mujeres abandonadas, mujeres cuyo compañero trabaja en otro sitio son las causas que acumulan esta impresionante cifra. Estas mujeres tienen la responsabilidad también de mantenerlos y de mantenerse a ellas mismas. Carecen de servicios de cuidado diario. Los niños mayores se quedan en la calle; los menores, muchas veces encerrados en jaulas o roperos, o amarrados al poste de la cama, mientras la madre se ve forzada a salir a ganar dinero para alimentarlos y para poder pagar la renta de su precaria vivienda. La mayoría de las veces obtiene como fruto de su trabajo menos de lo que gana el varón por realizar actividades similares, por el hecho de ser mujer. Realidad oculta que aflora con alarmante consistencia a partir de experiencias con estos sectores y que debe ser atendida por varias vías, entre ellas la educativa (Schmelkes, 1994a).


- Los *jóvenes*. La demanda por educación básica, como ya decíamos, es predominantemente juvenil. Dentro de la población juvenil pocos carecen de escolaridad previa. Sin embargo, al igual que en el caso de las mujeres, los programas no están formulados considerando esta realidad. La didáctica latinoamericana es contundente al reconocer este hecho, al grado de que se habla ya de educación de jóvenes y adultos, y no sólo de educación de adultos. Por otra parte, hay acuerdo en torno a que la población juvenil merece especial atención, y una atención que responda de manera especial a sus necesidades, sobre todo ante el problema del agudo crecimiento del desempleo juvenil urbano (Rivero, 1993: 195).





En el medio urbano marginal, el sector juvenil carece de todo tipo de posibilidades. Los niveles superiores de educación después de la primaria –para quienes pudieron concluirla–, resultan demasiado onerosos y no pueden ser enfrentados por las familias de estos sectores. No hay empleo suficiente y la situación económica se agrava. Tampoco hay posibilidades de sana recreación como lo es el deporte. Pero muchos jóvenes, debido a las necesidades propias de su edad y por su afán de autonomía e independencia, no encuentran satisfacción plena en su proceso de desarrollo cuando su vida se reduce a un proceso desgastante y poco redituable de trabajo informal. El vandalismo y la drogadicción representan, a veces, salidas naturales al tedio de la pobreza. Atender estas necesidades supone, nuevamente, la interacción de dependencias gubernamentales, organismos no gubernamentales, organizaciones sociales y populares y también de la educación de adultos, para que presten atención específica a la juventud en situación de pobreza (Schmelkes, 1994a).

- Los *indígenas*. No es necesario recordar aquí el hecho de que los grupos indígenas de América Latina concentran los mayores porcentajes de analfabetismo. La alfabetización con grupos indígenas durante muchas décadas se constituyó como una acción de carácter colonizador. Se tendió a alfabetizar en forma estandarizada, desde la cultura hegemónica, en lengua dominante (Kaplan, 1990: 48). Más recientemente, la preocupación se planteó en términos lingüísticos, y en el mejor de los casos, se alfabetiza en lengua vernácula. Pero ahí no se encuentra todo el problema. Cobra especial relevancia el modo como se trata la relación entre cultura dominante y cultura dominada. Por ello, los indígenas participan poco en los programas de alfabetización. La mayoría de estos programas no responden a los intereses y aspiraciones de estas poblaciones. No obstante, en las últimas décadas se ha avanzado notablemente a partir de haber ahondado en la relación alfabetización-cultura. Se dio un anclaje antropológico a algunas acciones alfabetizadoras con poblaciones indígenas, lo que muestra una mayor preocupación por la lengua de la alfabetización, por el respeto a la identidad cultural de las comunidades, por las idiosincrasias étnicas y religiosas, y por sus respectivos universos vocabulares (Kaplan, 1990: 48). La alfabetización en lengua vernácula implica el empleo no sólo de las estructuras formales de la lengua, sino de los sistemas de conocimiento. Por su parte, la lengua nacional debe emplearse dentro de su propio contexto y no como factor de alineación. Hay que trascender una enseñanza de tipo



solamente lingüístico, ya que la alfabetización tanto en lengua indígena como en lengua dominante se vincula con formas de participación social y de acceso al lenguaje del poder. Por los resultados de las experiencias en este sentido es claro que debe seguirse avanzando con esta orientación (Ángel y Rodríguez, 1982: 93).

Por otra parte, existen experiencias recientes en América Latina en que los propios indígenas son los principales directivos y protagonistas de la educación bilingüe. Tal es el caso de Ecuador y de la Nación Guaraní (PRO-MEDLAC IV, 1991: 19).

# 6 Acerca de la percepción de los beneficiarios del INEA<sup>5</sup>

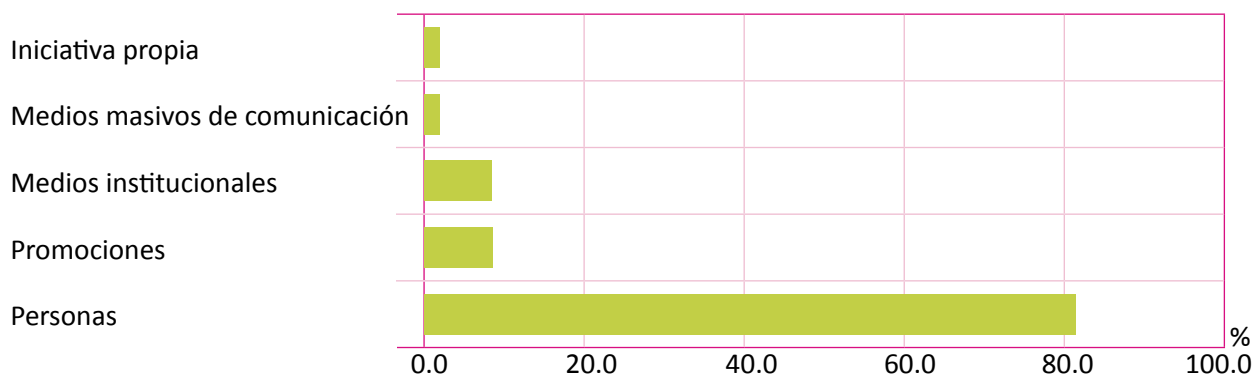
## 3.4 Percepción sobre los procesos de operación del MEVyT

### 3.4.1 Divulgación y promoción del Programa

Al parecer el mejor medio para promover los programas del INEA es el personal. 51 % de los educandos se enteró de que podía estudiar en el INEA por medio de una persona vinculada a la institución, y 33 % por medio de un amigo o familiar; con lo cual este medio fue el efectivo para 84 % de los educandos en el año 2007.

A nivel de medios promocionales, los más efectivos son los carteles; 6 % de los educandos se enteraron de la posibilidad de estudiar en el INEA por medio de ellos.

**Gráfico 9.** Distribución de cómo se enteraron los educandos que podían estudiar en el INEA, 2007



Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*

<sup>5</sup> El contenido de este apartado es un fragmento del *Informe de los resultados de la evaluación de percepción de beneficiarios del INEA* que, según las reglas de operación 2007, realizó la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) publicado en marzo de 2008 por ello se reproduce tal cual del documento original.

Los medios masivos (radio y televisión) solamente los registran 2 % de los educandos. En relación con los medios institucionales, el principal es el programa Oportunidades (2 %). También se menciona la iniciativa propia con otro 2 %.

### 3.4.2 Requisitos

Los educandos del INEA deben presentar uno de los siguientes documentos para ser inscritos al Sistema Automatizado del Programa (SASA); pero deben completar su expediente con varios de ellos, la fecha límite para su entrega será antes de la presentación del último examen del módulo para certificar el nivel educativo que esté estudiando (primaria o secundaria).

En el caso de los estudiantes de lengua indígena, deben presentar un examen antes de su inscripción, para determinar su grado de comprensión del español, y de esta manera ser ubicados en el MIBI o MIBES.<sup>6</sup>

**Cuadro 22.** Distribución de los requisitos que presentaron los educandos al inscribirse al INEA, 2007

	Sí (porcentaje)	No (porcentaje)	Total (porcentaje)
Acta de nacimiento	93.8	6.2	100.0
CURP	55.4	44.6	100.0
Fotografía	82.2	17.8	100.0
Cartilla Militar	1.9	98.1	100.0
Credencial de elector	57.0	43.0	100.0
Certificado de primaria o boleta de grado	36.7	63.3	100.0
Comprobante de domicilio	36.4	63.6	100.0
Constancia de tenencia	2.6	97.4	100.0
Copia de holograma del programa Oportunidades	1.7	98.3	100.0
Media filiación	5.5	94.5	100.0
Ficha sinaléptica	53.3	46.7	100.0
Certificado médico	0.5	99.5	100.0

Fuente: Elaboración propia con base a la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

6 Indígena Bilingüe Integrado (MIBI), Indígena Bilingüe con Español como Segunda Lengua (MIBES)

**Acta de nacimiento** El 94 % de los encuestados presentó este documento.

**CURP.** 55 % de los educandos lo presentó.

**Cartilla militar.** Los porcentajes en este caso se invierten. Solamente un 2 % de los educandos lo presentó.

**Credencial de elector.** Sólo 57 % de la población objetivo presentó su credencial de elector.

**Certificado de primaria o boleta de grado.** En este caso 37 % de los educandos acreditó módulos o el nivel con estos documentos. Cabe mencionar que éste es un requisito para los niveles intermedio y/o avanzado. En el caso de los que se encuentran en nivel avanzado, aún hay 30 % que no lo ha presentado. Sin embargo, también se presenta en este estudio el resultado de los que aprobaron algún nivel por examen de acreditación (34 %).

**Fotografías.** Las fotografías se deben entregar para integrarlas en la credencial con el Registro Federal Escolar. El porcentaje que entregó es del 82 %.

Determinación de niveles de bilingüismo. Solamente 35 % de los educandos hablantes de lengua indígena presentó este examen.

## Problemas durante la inscripción

Los principales problemas que se les presentan a los educandos que se inscriben en el programa MEVyT del INEA se relacionan con la carencia del acta de nacimiento y con la falta de certificados de estudio. Sin embargo, estos problemas son marginales puesto que 97 % de los educandos afirmó no haber tenido ningún problema para inscribirse en el Programa.

**Cuadro 23.** Distribución de si tuvieron o no problemas los educandos para inscribirse al INEA según modalidad, 2007

Modalidad	Sí (porcentaje)	No (porcentaje)
Inicial	10.8	27.9
Intermedio	92.2	22.1
Avanzado	59.9	50.1
Total	100	100

Fuente: Elaboración propia con base a la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

### 3.4.3 Evaluación diagnóstica y acreditación

Los exámenes de diagnóstico son un derecho que adquieren los educandos inscritos para ser ubicados en alguno de los niveles del MEVyT. Los educandos inscritos deben recibir información sobre esta posibilidad.

Sólo 57 por ciento de los educandos sí recibió información sobre la posibilidad de presentar un examen para saber qué conocimientos tenía y pasar módulos o niveles (acreditación); sorprende el alto porcentaje de la población de educandos inscritos que no recibió esta información (43 %).

**Cuadro 24.** Distribución si al inscribirse al INEA alguien le comentó que podía hacer un examen del diagnóstico según modalidad, 2007

Modalidad	Sí (porcentaje)	No (porcentaje)
Inicial	21.7	35.1
Intermedio	21.6	23.1
Avanzado	56.7	41.8
Total	100	100

Fuente: Elaboración propia con base a la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

Cabe mencionar que el educando no está obligado a presentar esta evaluación diagnóstica, por lo tanto es normal que el porcentaje de educandos que lo presentó baje a 42 % (menor al que recibió información).

**Cuadro 25.** Distribución de si alguien le aplicó el examen diagnóstico para ubicación de nivel, según modalidad, 2007

Modalidad	Sí (porcentaje)	No (porcentaje)
Inicial	15.1	36.1
Intermedio	22.9	21.9
Avanzado	62	42.1
Total	100	100

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

**Acreditación.** Con el examen diagnóstico los educandos pueden acreditar módulos y/o niveles.

Los resultados del examen diagnóstico para 42 % de los educandos que lo presentaron fueron, por un parte, acreditación de algún módulo en 51 % de los casos, y acreditación de nivel para 33 % de los educandos.

Hay 34 % que afirma haber acreditado algún nivel en el INEA, esto podría explicar una parte del porcentaje de educandos que no presenta su certificado como requisito de ingreso (63 %), puesto que lo obtiene en el mismo INEA.

**Cuadro 26.** Distribución del resultado que obtuvieron los educandos del INEA que realizaron el examen de diagnóstico al inscribirse según modalidad, 2007

Modalidad	Acreditó algún módulo (porcentaje)	Acreditó algún nivel (porcentaje)	No acreditó (porcentaje)
Inicial	5.6	6.8	41.2
Intermedio	24.3	20.5	24.1
Avanzado	70.1	72.8	34.7
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

## Acreditación de módulos o niveles por certificados o boletas


Otra forma en que los educandos pueden acreditar niveles o módulos son los certificados o boletas.

Para este caso, aparece 28 % de educandos en la población que han acreditado módulos o niveles con los documentos requeridos. La mayor parte de ellos se encuentran cursando el nivel avanzado (42 %). Los del nivel inicial tan sólo en un 6 %.

### 3.4.4 Conformación del paquete de estudios

Los educandos inscritos, una vez que se han verificado sus conocimientos y ubicado dentro del Programa en los niveles intermedio y avanzado, deben tomar dos tipos de módulos; los obligatorios y los diversificados (también se incluyen los llamados de capacitación para el trabajo).

Entre los módulos diversificados, se ofrecen una amplia gama de temáticas que los capacita para el trabajo y/o para la vida; cada educando debe elegir un



módulo diversificado para complementar sus estudios; en el caso de los del nivel intermedio son dos en total y para los del avanzado son cuatro.

Estos módulos diversificados pueden ser certificados con cursos externos de capacitación; uno para los del nivel intermedio y hasta tres para los del nivel avanzado. Solamente 6 % de los educandos ha utilizado esta modalidad para cubrir sus módulos diversificados. De estos 88 % se encuentra en nivel avanzado y 10 % en nivel intermedio.

### **Selección módulo diversificado**

La selección del módulo diversificado debe ser tarea exclusiva del educando. Al parecer esto no sucede con frecuencia. De los educandos, 45 % seleccionó el módulo diversificado por alguna sugerencia del personal del INEA y tan sólo 19 % por iniciativa propia. En este caso se considera normal que los educandos pidan asesoría, puesto que muchos de los módulos no los conocen.

En las respuestas obtenidas sobre la materia, se presenta un resultado preocupante. Hay 36 % de la población objetivo que no ha tomado ningún módulo diversificado.

Los educandos del nivel inicial no están obligados a tomar ningún módulo diversificado; sin embargo en este 36 %, se presenta 24 % de educandos en el nivel intermedio que no ha tomado ninguno, y otro 24 % de la población en el nivel avanzado, por lo tanto se puede considerar que hay un promedio cercano a la mitad de los educandos que están obligados a tomar algún módulo y no lo han hecho.

### **3.4.5 Distribución de los materiales**

Los paquetes modulares deben estar disponibles en los puntos de encuentro para todos los educandos, estos son de distribución gratuita.

En su mayoría, los educandos reciben sus materiales en el transcurso de la semana en que se inscriben; así lo reporta 66 % de la población objetivo. Entre ellos, 23 % lo recibe el mismo día de la inscripción.

Entre los que lo reciben después de la primera semana, el promedio tarda entre una y cuatro semanas adicionales; 13 % afirma haberlo recibido la semana inmediatamente después de la inscripción, y 15 % cuatro semanas después; 96 % de los educandos confirmó haber recibido el material completo.





### 3.4.6 Apoyos a los beneficiarios

El Programa MEVyT dispone de una serie de apoyos que deben ser ofrecidos a la población objetivo del mismo en forma regular y gratuita. Algunos de estos beneficios son información y orientación del personal del INEA, inscripciones, acreditaciones y certificaciones, materiales educativos, asesorías, aplicación de exámenes, información sobre lugares de estudio.


**Información y orientación sobre el Programa.** Del universo de beneficiarios, se les preguntó solamente a los inscritos en el Programa, entre los cuales, 94 % afirmó haber recibido orientación. Adicionalmente, y una vez inscritos, los educandos deben recibir asesoría sobre cómo iniciar su aprendizaje. De acuerdo con la información suministrada por los educandos, 96 % recibió esta asesoría por parte del personal del INEA.

**Asesorías educativas (horarios, lugares, personal, etc.).** La información que reciban los educandos sobre las formas en que ellos pueden tener acceso a los asesores, los lugares de estudio, los horarios, entre otros, son fundamentales para que el educando reciba los apoyos necesarios y disponibles en su formación. En este punto, 96 % de la población objetivo recibió la información sobre las modalidades de las asesorías educativas.

**Gratuidad de los servicios.** La gran mayoría de los educandos fue informada sobre la gratuidad de los servicios de los programas del INEA; 98 % de los educandos afirma que no les han cobrado ninguna cantidad de dinero por los servicios recibidos: información y orientación sobre el Programa, inscripción, materiales educativos, exámenes, asesorías educativas, uso de las plazas comunitarias.

**La forma de evaluación.** El sistema considera tres formas de evaluación. La evaluación formativa, durante el proceso de aprendizaje; la evaluación diagnóstica, de ubicación y certificación de módulos y/o niveles; y la evaluación final, para acreditar los módulos. De los educandos, 93 % recibieron información sobre la forma de evaluación.

**Formas de certificación de los módulos o los niveles.** Una vez aprobados los niveles o módulos se procede a la emisión del certificado por parte de la Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación de la Secre-



taría de Educación Pública. Para la expedición del certificado, los educandos deben integrar a su expediente alguno de los documentos de identificación validados por el Instituto. Al preguntarles a los educandos si tienen información sobre los requisitos para la certificación de los módulos o los niveles, sólo 87 % confirma haberla recibido.

**Tiempo promedio para recibir el certificado.** Hay 38 % de los educandos que lo han recibido un mes después; 28 % dos meses y 22 % más de dos meses. Los que lo han recibido más rápido, en menos de un mes, lo forman 12 % de los educando.

**Obtención de certificados de primaria y/o secundaria.** Solamente 25 % de la población objetivo ha obtenido certificados por medio de estudios realizados en el MEVyT. De estos educandos, 42 % se encuentra en el nivel avanzado, por lo tanto se puede deducir que obtuvieron su certificado de primaria con el programa del INEA.

**Sanciones.** Cualquier persona que se inscriba en el Programa MEVyT puede ser sancionado mediante la entrega a las autoridades jurídicas competentes en caso de uso indebido y/o presenten documentos de acreditación y de certificación falsificados. En esta pregunta, solamente 56 % de la población objetivo afirmó conocer los motivos de sanción para los educandos que incurran en uso indebido y/o presenten documentación falsa.

**Lugar para estudiar.** El INEA dispone de Puntos de Encuentro ubicados a lo largo del territorio nacional; estos lugares son los principales para que los educandos reciban la capacitación y las asesorías, además de permitirles la interacción social con sus compañeros. En este aspecto, 96 % de los educandos recibió información sobre la ubicación, horarios y en general el funcionamiento de estos establecimientos.

**Denuncias sobre irregularidades.** La ciudadanía, en general, puede hacer denuncias y quejas sobre los servicios educativos, para ello disponen de buzones instalados en las oficinas del INEA, así como en las Delegaciones Estatales y en las coordinaciones de zona; también lo pueden hacer personalmente, vía telefónica o por Internet. En este aspecto hay un alto porcentaje de educandos que no cuentan con información; 44 % no sabe cómo ni dónde denunciar irregularidades que se puedan presentar en el Programa; y tan sólo 56 %

cuenta con esta información. Entre los que sí sabrían qué hacer, las formas más usuales para hacerlo serían a través:

Personal del INEA: con el asesor (15 %), con el técnico docente (7 %) y con el director (3 %), otros (2 %); es decir 27 % con el personal del INEA. Oficinas del INEA: acudirían 13 % de los educandos; mandarían escrito (8 %); por vía telefónica (3 %); en los módulos del INEA (1 %); total de 25 %.

Autoridades: utilizaría este medio 3 %, ya fuera en el ayuntamiento o en la policía. También señalan la SEP 1 % de los educandos; en total 4 %. De los educandos que no cuentan con esta información, 50 % se encuentran en el nivel avanzado.

Ubicación de asesorías: en general, a los educandos se les informa dónde pueden recibir las asesorías, esto lo confirman el 93 % de ellos.


**Cuadro 27. Distribución de la información que recibieron los educandos del INEA, 2007**

	Sí (porcentaje)	Sí (porcentaje)	Sí (porcentaje)
Orientación sobre el programa	94.3	5.7	100.0
Asesorías educativas	96.2	3.8	100.0
Gratuidad de los servicios	97.8	2.2	100.0
La forma de evaluación	93.1	6.9	100.0
Formas de certificación de los módulos o niveles	87.2	12.8	100.0
Sanciones	56.0	44.0	100.0
Lugar para estudiar	96.4	3.6	100.0
Denuncias de irregularidades	55.6	44.4	100.0
Ubicación de asesorías	92.6	7.4	100.0

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

### 3.4.7 Frecuencia en el uso de las instalaciones del INEA

El Instituto ha dispuesto varias modalidades de recintos para que los educandos puedan combinar las formas de estudio que prefieran. Entre ellos se encuentran los puntos de encuentro, en donde además de actividades administrativas y organizativas, se implementan círculos de estudio para los educandos; otra modalidad



son las plazas comunitarias, que incorporan la computación e Internet; también se pueden implementar espacios que funcionan como círculos de estudio en instalaciones comunitarias o privadas que no necesariamente se ubican en un Punto de encuentro o Plaza comunitaria.

### **A. Puntos de encuentro**

Entre los lugares implementados por el INEA, el que recibe mayor porcentaje es el círculo de estudios (31 %), lo sigue el Punto de encuentro (25 %), y por último las Plazas Comunitarias (16 %); es decir, un total de 72 % de los educandos que utilizan instalaciones del programa.

Otro lugar relacionado con el Programa, pero sin carácter de oficial, es la casa del asesor, principal lugar de estudio para el 5 % de los educandos. Por último, se menciona con regular frecuencia la casa del educando 22 % de la población objetivo.

Los principales asistentes a las instalaciones del INEA son los educandos ubicados en el nivel avanzado; 45 % en promedio acude al Círculo o al Punto de encuentro, y a nivel de Plaza comunitaria (67 %). Le siguen los educandos del nivel inicial, con un promedio de 33 %, aunque este porcentaje baja considerablemente cuando se trata de las plazas comunitarias (13 %).

### **Cercanía de los Puntos de encuentro**

Hay un alto porcentaje de educandos que cuentan con un Punto de encuentro en su comunidad o cercano a ella (17 %). Cuando se les pregunta por la distancia del Punto de encuentro, 73 % afirma que las instalaciones se encuentran cerca de su comunidad. 11 % que afirma tenerlo muy cerca; 84 % de los educandos tienen el Punto de encuentro cerca o muy cerca de su comunidad. Por el contrario, 16 % lo tiene lejos o muy lejos.

### **Modalidad preferida para estudiar**

Para la población objetivo, la modalidad preferida es el estudio en grupo, preferida por 50 %, que además utiliza los círculos de estudios con este propósito. También es importante el porcentaje de los que prefieren estudiar por su cuenta y acudir solamente para presentar los exámenes; hay 16 % de los educandos que se inclinan por esta opción. El adicional 33 % corresponde con aquellos educandos que prefieren estudiar por su cuenta, pero a diferencia de los anteriores, sí acuden al Círculo de estudio para solicitar la ayuda del asesor.



## Presencia y calidad de los servicios en el Punto de encuentro

La información y la orientación es uno de los servicios que se deben ofrecer a los educandos en los Puntos de encuentro. En este sentido, 92 % de los educandos afirmó haber contado con la prestación de este servicio en dichas instalaciones.

En cuanto a materiales didácticos, 92 % de los educandos ha recibido materiales en el Punto de encuentro. Los materiales para exámenes sólo los han recibido 88 % de los educandos.

En relación con los certificados de estudio de los niveles o módulos aprobados, el porcentaje de educandos que afirma haberlos recibido disminuye a 73 %. Sin embargo, del número de educandos que no los ha recibido (27 %), la tercera parte se encuentran cursando el nivel inicial (alfabetización), para quienes no se emiten certificados.

Sobre la participación en círculos de estudio con asesores, el porcentaje de educandos que sí ha recibido el ofrecimiento es de 81 %. Los educandos que no lo han recibido (19 %), es un porcentaje alto, si se considera que el 100 % de los educandos adquieren este derecho cuando se inscriben al Programa.

## B. Plazas comunitarias

El Instituto ha dispuesto de recintos tecnológicos para facilitar y capacitar a las personas jóvenes y adultas que no han concluido su educación básica, en las nuevas tecnologías de información y comunicación, estos recintos se denominan Plazas comunitarias.

Estas instalaciones son poco conocidas por los educandos. Cuando se les preguntó si sabían qué era una Plaza comunitaria, solamente 29 % afirma conocer este tipo de lugares. En relación con nivel que estudian, el porcentaje de los que no saben qué es una Plaza comunitaria fue muy alto en el nivel inicial (88 %), mientras que en los niveles intermedio baja a 74 % y en el avanzado a 61 %.

Sobre la cercanía de la Plaza comunitaria, el mismo porcentaje, 29 %, afirmó contar con una de ellas cerca de su vivienda o en su comunidad. Entre los educandos que cuentan con este servicio, hay alrededor de la mitad de los beneficiarios que si las han utilizado.

Si consideramos 29 % de la muestra total de educandos que conoce la plazas comunitarias y el porcentaje que las han utilizado, el promedio de educandos que hacen uso de los servicios computacionales en el Programa del INEA son muy pocos, solamente 14 % de la población total; y obviamente estos educandos se distribuyen mayoritariamente entre los niveles avanzado e intermedio.

## Presencia y calidad de los servicios en la Plaza Comunitaria

En las plazas, los educandos pueden recibir todos los programas y servicios del MEVyT, tales como asesorías, presentación de exámenes, formación en cómputo y tecnologías de información, servicios de Internet, así como los administrativos; inscripciones, evaluaciones y acreditaciones, programas de difusión institucional y educativa. Para la verificación del funcionamiento de algunos de estos servicios, se les preguntó por algunos de ellos.

**Cuadro 28.** Distribución de sí los educando del INEA han utilizado en la Plaza comunitaria los siguientes servicios, 2007


	Sí (porcentaje)	No (porcentaje)	Total (porcentaje)
Computadoras	77.9	22.1	100.0
Internet	40.9	59.1	100.0
Módulos en discos	35.0	65.0	100.0
Exámenes en línea	18.0	82.0	100.0
Asesorías sobre computación	62.4	37.6	100.0
Capacitación sobre los módulos del programa	62.4	37.6	100.0
Capacitación en computación	60.6	39.4	100.0

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

**Computadoras.** De los educandos 78 %, ha tenido la oportunidad de utilizar computadoras en las plazas.

**Internet.** En materia de Internet, los servicios parecen ser deficientes. El porcentaje de educandos que lo pueden utilizar o lo han utilizado baja a 41 %. Sin embargo, si se observa el nivel, hay tan 7 % de educandos en el nivel inicial que lo han utilizado, mientras que en los niveles intermedio y avanzado este porcentaje sube casi a 44 %. Es probable que la edad de la gran mayoría de los educandos que cursan el nivel inicial sea un factor que incide en el bajo uso que hacen de este servicio.

**Módulos en discos compactos.** En este servicio baja aún más el porcentaje de educandos que sí los han utilizado, solamente 35 %. Una situación similar a la anterior se presenta en este servicio, el mayor porcentaje de los que no han utilizado los módulos en discos compactos se encuentra en el nivel inicial.



**Exámenes en línea.** Hay solamente 18 % de los educandos que han utilizado las plazas que han presentado exámenes en línea. En este caso los que más han utilizado este servicio son los que se encuentran en el nivel intermedio.

**Asesorías sobre computación.** En este punto, el porcentaje de los educandos que han recibido asesorías, aumenta a 62 %.

**Capacitación sobre los módulos del Programa.** En materia de capacitación, hay 62 % de los educandos que sí han recibido asesorías.

**Participación en Programas del INEA.** A nivel de Programas específicos para las plazas comunitarias, el INEA ha desarrollado cuatro:

Alfabetización tecnológica. En relación con este programa solamente 13 % de los educandos reportó haber participado. Son los del nivel inicial los que menos han participado.

Incorporación no formal de los educandos a las tecnologías. En este programa, el porcentaje de educandos que ha participado baja aún más, solamente 10 %. En este programa también son los del nivel inicial los que menos participan.

MEVyT en discos compactos. El uso de discos sólo lo realiza 14 % entre el total de beneficiarios que han utilizado las plazas.

MEVyT en línea. En este programa el porcentaje de los que han participado baja a 8 %. En este programa ningún educando en el nivel inicial ha participado.

**Cuadro 29.** Distribución de si han participado los educando del INEA en los programas 2007

	Sí (porcentaje)	No (porcentaje)	Total (porcentaje)
Alfabetización tecnológica	13.0	87.0	100.0
Incorporación no formal de educandos a las tecnologías	9.5	90.5	100.0
MEVyT en discos compactos	14.1	85.9	100.0
MEVyT en línea	7.5	92.5	100.0

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.



## Calificación del servicio en las plazas comunitarias

Aproximadamente 80 % de los educandos que utilizan los servicios de las plazas comunitarias se consideran satisfechos con los servicios que obtienen. Al realizar los promedios de las respuestas, en general los servicios obtienen un 7.9 de calificación.

**Servicio de Internet.** Para 71 % de los educandos este servicio es bueno; con problemas y deficiencias 29 % lo califican.

**Servicios de cómputo.** De los 92 % considera que los servicios de cómputo que les ofrecen en las Plazas son de buen nivel. Los que lo consideran que se presentan problemas son el 8 %.

**Servicio de impresión.** Al parecer los servicios de impresión son uno de los más deficientes en las Plazas; solamente 79 % de los educandos los considera con buen nivel.

**Discos compactos de los módulos.** Éste es otro de los servicios en los que se presenta mayor inconformidad; 78 % lo considera muy bueno o bueno; con muchos problemas, 11 %


**Exámenes en línea.** Los educandos que no han tenido ningún problema y por lo tanto lo califican bien son 63 %, pero también hay un alto porcentaje que al parecer han tenido muchas dificultades (37 %).

**Asesorías para el uso de las computadoras.** Con las asesorías no se presentan muchas dificultades, por el contrario, 85 % las califican bien; y sólo 15 % que se queja del servicio.

**Asesorías para presentar exámenes en línea.** Aproximadamente la dos terceras partes de los educandos las califica como de buen nivel (64 %), sin embargo también aparece un porcentaje cercano a 35 % que señalan inconvenientes.

**Registro e inscripción en el INEA.** En este rubro las calificaciones muy favorables las proporcionan 81 % de los educandos; por el contrario, para 19 % es muy deficiente.





**Certificación de cursos, módulos y niveles.** Otro porcentaje similar, 84 % los avalan como buenos servicios, y son cuestionados por 16 %.

## **Funcionamiento del equipo en las plazas comunitarias**

### **Computadoras que funcionan**

Para que una Plaza comunitaria sea considerada como Plaza institucional debe operar con un mínimo de 10 computadoras; también hay Plazas móviles, en desarrollo o en colaboración con otras instituciones. Por el número de computadoras que con mayor frecuencia señalan los educandos (87 %), existe en las plazas comunitarias, se trata de plazas institucionales.

En la mayor parte de las plazas comunitarias funcionan entre 6 y 10 computadoras, de acuerdo con 78 % de los educandos que señalaron cifras en este segmento. Entre 1 y 5 (8 %), y más de 10, solamente 9 %.

### **Computadoras que no funcionan**

De los educandos 30 % afirma que hay entre una y cuatro computadoras que no funcionan en las plazas comunitarias; otro 10 % de educandos señala que son 10. Para el 64 % de los educandos todas las computadoras que hay en las Plazas funcionan.

### **Computadoras con servicio de Internet**

De los colocados 20 % afirma que ninguna computadora tiene Internet. Entre las que sí tienen, el mayor porcentaje de educandos (52 %) afirma que entre 6 y 10 computadoras lo tienen, 19 % que solamente entre dos y seis. Más de 11 computadoras el 6 %.

### **Impresoras**

Hay 24 % que afirma no contar con ese servicio, 63 % de los educandos afirma que hay entre una y dos, 7 % señala que son de 7 a diez, y sólo 4 % que hay cuatro.

## Apoyo del personal en las plazas comunitarias

### Técnicos

La mayor parte asegura que cuentan con un técnico que les proporciona soporte en las plazas (56 %); entre dos y tres técnicos. 32 % de los educandos; también hay 8 % que asegura no contar con ningún técnico en las plazas.

### Asesor

En general, 50 % de los educandos cuentan con un asesor en las Plazas; hay un promedio de 14 % que señalan que son dos los asesores; y de tres a cinco asesores, 19 % de los educandos. Los que afirman que no tienen asesor son 6 %.


## 3.4.8 Percepciones sobre el asesor y sus funciones

El INEA proporciona facilitadores para el proceso de aprendizaje. Entre ellos se tiene al asesor, principal figura de apoyo educativo; también están los técnicos

**Cuadro 29.** Distribución de índice de satisfacción de los educandos del INEA con los servicios de las Plazas comunitarias

Ítem	Calificación										Total	Prom.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
El servicio de internet	11.9	0.0	0.0	0.0	7.0	10.2	9.5	5.4	13.2	42.8	100.0	7.6
Las computadoras	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	3.7	15.5	17.2	55.4	100.0	8.8
Servicios de impresión	13.2	1.9	0.0	0.0	1.1	5.3	8.9	9.1	14.3	46.3	100.0	7.8
Discos compactos de los módulos	11.6	1.9	0.0	0.0	0.5	6.3	8.0	17.1	17.3	37.3	100.0	7.8
Exámenes en línea	20.3	2.3	0.0	0.0	2.4	12.2	10.6	9.2	8.5	34.5	100.0	6.8
Asesorías para el uso de las computadoras	7.9	0.9	0.0	1.3	0.0	4.6	2.7	13.8	15.3	53.6	100.0	8.4
Asesoría para presentar exámenes en línea	18.6	2.6	0.0	0.0	6.3	8.1	3.8	10.1	14.3	63.3	100.0	7.0
Registro e inscripción al INEA	7.4	1.9	0.0	0.0	1.5	5.5	2.5	11.5	12.5	57.2	100.0	8.5
Certificación de sus cursos, módulos y niveles	6.5	1.9	0.0	0.0	2.9	4.9	1.9	12.2	14.2	55.4	100.0	8.5
<b>Prom</b>												<b>7.9</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.



docentes que cumplen básicamente las mismas funciones; adicionalmente, hay personal de las propias comunidades que voluntariamente se acerca para ofrecer-se como “figuras solidarias”.

Entre estas figuras, el asesor es el principal apoyo para los educandos; el porcentaje de la población objetivo que lo menciona como el principal es 88 %; al técnico docente sólo lo mencionan 3 %, y a la figura solidaria, también 3 %. Otro 2 % reciben apoyo de algún miembro de su familia, de los educandos, y un 5 % afirmó que ninguna persona los asesora.

El asesor es la principal figura facilitadora para apoyar a los educandos en sus estudios. Para conocer las opiniones sobre el desempeño del asesor se realizaron una serie de preguntas sobre la puntualidad, la asistencia, su capacidad docente, trato dado a los educandos, entre otros.

En promedio, 92 % de los educandos califica de muy bueno el desempeño de su asesor. La nota que obtiene el asesor por su trato, capacidad docente y desempeño en general, asciende a 9.6, en promedio (en una escala de 1 a 10).

**La puntualidad de su asesor.** De los educandos, 89 % que recibe apoyo del asesor (88 %) lo califica como muy puntual.

**La asistencia de su asesor (que no falte).** De los educandos 90 % afirma que su asesor es muy cumplido.

**El interés del asesor en que el educando aprenda.** Las opiniones son similares, 92 % de los educandos percibe un gran interés por parte de su asesor para que lleve a cabo su aprendizaje.

**El tiempo que le dedica el asesor al educando.** Los educandos (88 %) consideran que su asesor les dedica el tiempo necesario.

**El trato que le da el asesor al educando.** En este rubro el porcentaje de educandos que califican muy bien el trato que reciben por parte del asesor sube 94 %.

**Capacidad docente.** Aproximadamente 93 % considera que la capacidad docente de su asesor, en diferentes aspectos, es de muy buen nivel.

**La manera en que el asesor le explica los ejercicios** Los educandos consideran (93 %) que el asesor les explica en forma excelente o muy buena los ejercicios.

### La manera en que el asesor le resuelve las dudas al educando.

Continuando con la capacidad docente, 91 % califica de excelente o muy buena la capacidad del asesor para resolverle sus dudas.

**La paciencia del asesor para enseñarle al educando.** Para 94 % de los educandos, su asesor tiene mucha paciencia para enseñarle.

### El lenguaje del asesor para darse a entender con el educando.

El lenguaje utilizado por el asesor fue considerado como muy adecuado por 93 % de los educandos.


**Motivación que recibe el educando por parte del asesor.** Para 94 % de los educandos la motivación que reciben por parte del asesor es muy valorada.

## Satisfacción general del educando con su asesor

**Cuadro 30.** Distribución porcentual de satisfacción de los educandos y calificación promedio con la atención de los asesores, 2007

	Calificación										Total	Prom.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La puntuación de su asesor	0.1	0.0	0.1	0.0	0.3	0.2	2.5	7.3	15.1	74.3	100.0	9.6
La asistencia de su asesor (que no falte)	0.5	0.2	0.1	0.0	0.2	0.9	2.3	6.1	13.0	76.6	100.0	9.6
El interés que tiene su asesor en que usted aprenda	0.2	0.0	0.1	0.1	0.3	0.4	1.0	5.8	14.4	77.6	100.0	9.6
El tiempo que su asesor le dedica a usted	0.8	0.0	0.1	0.2	0.1	1.5	2.9	6.8	12.3	75.2	100.0	9.5
El trato que su asesor le da a usted	0.1	0.0	0.0	0.0	0.2	0.8	1.3	3.5	11.6	82.6	100.0	9.7
La manera en que su asesor le explica los ejercicios	0.4	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2	1.6	5.0	11.6	81.2	100.0	9.7
La manera en que su asesor le resuelve sus dudas	0.3	0.8	0.0	0.0	0.5	0.2	1.7	5.6	11.1	79.8	100.	9.6
La paciencia que tiene su asesor para enseñarle	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2	1.6	4.3	10.8	82.9	100.0	9.7
El lenguaje que utiliza para que usted le entienda	0.1	0.0	0.0	0.1	0.2	0.1	1.3	5.5	11.1	81.6	100.0	9.7
La manera en que lo motiva para que usted participe	0.2	0.1	0.0	0.1	0.2	0.1	1.6	4.0	10.9	82.7	100.0	9.7

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.



En general, cuando se les pregunta a los educandos sobre su satisfacción con el asesor, 52 % responde que muy satisfecho, mientras que 41 % se encuentra satisfecho. Considerando las calificaciones anteriores, se puede constatar que la población objetivo valora ampliamente los servicios y los apoyos que recibe por parte de los asesores, pero también pueden ser “figuras solidarias” que adquieren el nombre de asesores por cumplir con las mismas funciones de éstos, aunque no estén formalmente vinculados a la institución.

### 3.4.9 Proceso de acreditación de módulos por examen final

Los educandos pueden acreditar sus módulos por medio de la presentación de exámenes diagnóstico o exámenes finales. Las personas autorizadas por el INEA para aplicar los exámenes son solamente los aplicadores y los coordinadores de aplicación. El educando sólo podrá presentar máximo dos exámenes finales por día.

Los requisitos para presentar el examen final son los siguientes:

- a) Hoja de avances firmada por el asesor o por el técnico docente en los casos de estudiantes libres.
- b) Paquete modular trabajado completo, con las evidencias escritas por el propio usuario en el módulo impreso o en archivo digital. Esto no es necesario para evaluar avances en módulos que desarrollan habilidades orales ni en el MEVyT en línea descrito en las plazas comunitarias.
- c) Hoja de avances foliada y firmada por el asesor o técnico docente (para los casos de educandos que realizaron el estudio de su módulo en disco compacto, en Internet o en la modalidad del MEVyT en línea).
- d) Credencial del INEA, del Instituto estatal o una identificación con fotografía.

Presentación del examen final. De los educandos, 82 % termina su módulo antes de presentar el examen final. Hay 16 % que aún no presenta ningún examen final.

**Quién aplica los exámenes.** De los educandos, 73 % señalan al “aplicador” de exámenes como la persona con la cual presentan el o los exámenes. El asesor lo aplica a 22 % de los educandos, y el técnico docente a 4 %. Sin embargo, para este 26 %, hay una violación de la norma que solamente autoriza a los aplicadores y coordinadores de aplicación como las personas habilitadas. Sin embargo, también tenemos que considerar, que en muchos de estos

casos, se trata de población semi-rural y rural lo que dificulta, contar con la presencia de un “aplicador” de exámenes.

**Cuadro 31.** Distribución de la persona que les aplica general los exámenes a los educandos del INEA según modalidad, 2007

Modalidad	Aplicador de exámenes (porcentaje)	Su asesor (porcentaje)	El Técnico docente (porcentaje)	Otros* (porcentaje)
Inicial	16.4	26.4	26.1	10.1
Intermedio	22.9	30.4	24.6	9.9
Avanzado	60.7	43.2	49.3	80
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

**Cómo le autorizaron la presentación del examen.** Los educandos afirman que les autorizan presentar los exámenes por diferentes requisitos; los que sólo tuvieron que presentar uno fue 31 %; dos, (42 %) y tres, (17 %); sin embargo, todos los educandos deben presentar tres requisitos de manera obligatoria.


## Cumplimiento de requisitos

Los educandos que cubrieron los tres requisitos obligatorios (hoja de avances firmada por el asesor o técnico docente, paquete modular trabajado completo y la credencial del INEA o identificación con foto) solamente ascienden a 56 % de la población objetivo.

**Cuadro 32.** Distribución del porcentaje de educandos que les exigieron la "hoja de avances firmada por el asesor o técnico docentes", el "paquete módulo trabajado completo" y la "credencia del INEA u otra identidad con foto" para presentar el examen final de algún módulo según modalidad, 2007

Modalidad	No (porcentaje)	Sí (porcentaje)
Inicial	25.9	13.6
Intermedio	26.5	23.4
Avanzado	47.7	63.1

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.



Los educandos que menos cumplen con los requisitos son los que se encuentran en el nivel inicial (más de la mitad de ellos) y los que más los cumplen son los educandos del nivel avanzado.

El requisito para los que presentan los exámenes en línea que reemplaza a la hoja de avances firmada por el asesor o técnico docente es la *Hoja de avances foliada y firmada por el asesor o técnico docente*. Este requisito debió exigirse a 2 % de la población objetivo que señaló haber presentado exámenes por este medio. Sin embargo, sólo se le exigió a 1 % de los educandos, es decir, se cumplió el requisito sólo para la mitad de los que participaron de esta alternativa.

**Número de exámenes presentados en un mismo día.** Según las ROP, los educandos sólo están autorizados para presentar un máximo de dos exámenes por día; 82 % que sí ha presentado exámenes, ha realizado uno o dos exámenes, únicamente. Los porcentajes son con uno, 50 %, y con dos 43 %; solamente 4 % ha presentado tres exámenes.

**Modalidad de presentación.** De los educandos de la población objetivo, 98 % realiza sus exámenes en forma escrita; la utilización del medio Internet es marginal (2 %).

**Impedimento para presentar un examen final.** De los educandos, 98 % afirma que nunca le han impedido la presentación de un examen final.

**Tiempo promedio para conocer la calificación.** El tiempo promedio para que los educandos conozcan su calificación es de menos de un mes; 87 % de la población objetivo así lo registra, más de un mes, 10 %. Las formas en que los educandos se enteran son en su gran mayoría por información suministrada por el asesor (83 %) y por una boleta que les entregan (15 %).

**Acreditación de módulos diversificados por constancias.** Solamente un 6 % de los educandos ha utilizado esta modalidad para cubrir sus módulos diversificados. De éstos, 88 % se encuentra en nivel avanzado y 10 % en nivel intermedio.

### 3.4.10 Calificación de los educandos para el Programa MEVyT

En general, la calificación promedio que le dan los educandos al Programa, cuando evalúan sus diversos componentes, es de 9.5

**Calificaciones para los servicios del INEA.** En relación con los servicios que ofrece el INEA, tales como promoción, labor social, organización del trabajo, facilidad para la realización de trámites, la educación que imparte y los materiales educativos que distribuye, el instituto obtiene una calificación promedio entre 9 y 10, por parte de 90 % de los educandos.

Cuando se les pregunta por la rapidez con que entregan los materiales, los certificados y las calificaciones, la opinión de los educandos cambia. El porcentaje de calificaciones entre 9 y 10, baja aproximadamente en un 10 %, mientras que

**Cuadro 33.** Distribución de índice de satisfacción de los educandos con los servicios que otorga el INEA, 2007

	Calificación (porcentaje)										Total	Prom.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
La promoción que hace para que los adultos se inscriban	0.05	0.0	0.8	0.1	0.9	0.3	1.0	6.7	11.6	78.4	100	9.6
Los materiales que proporciona a los adultos que estudian	0.1	0.1	0.5	0.1	0.6	0.2	1.3	4.7	10.3	82.0	100.0	9.7
La labor social que realizara el INEA	0.0	0.1	0.0	0.0	0.3	0.4	1.2	6.2	10.7	81.0	100.0	9.7
La organización con que trabaja el personal del INEA	0.1	0.0	0.1	0.4	0.3	0.5	0.8	6.8	12.5	78.5	100.0	9.6
La facilidad para la realización de trámites	0.2	0.0	0.0	0.5	0.3	0.0	1.8	5.6	11.4	80.2	100.0	9.7
La educación que se imparte en el INEA	0.2	0.0	0.0	0.2	0.7	0.2	2.0	5.3	9.3	82.1	100.0	9.7
La rapidez con que le entregan calificaciones	1.7	0.1	0.2	0.1	1.0	1.2	4.3	9.1	14.0	68.4	100.0	9.3
La rapidez con que le entregan el certificado	1.7	0.1	0.2	0.1	1.0	1.2	4.3	9.1	14.0	68.4	100.0	9.3
La rapidez con que le entregan los módulos	0.2	0.1	0.0	0.0	0.5	1.8	3.1	8.0	11.9	74.4	100.0	9.5
											Prom.	9.5

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.



aumentan las correspondientes con 7 y 8. El 80 % aproximadamente las califica con 9 y 10, y el 13 % con 7 y 8. También aumentan los que señalan que son muy malos estos servicios.

**Calificaciones para el material educativo.** Cuando se les pregunta por diferentes variables del materia educativo (colores, letras, figuras, ejemplos, explicaciones, ejercicios, encuadernado llamativo) hay un promedio de calificaciones entre 9 y 10, por parte de 90 %, aproximadamente, de los educandos. Entre las características de los materiales, una de las que presenta las calificaciones más bajas son los colores; hay 6 % de educandos que señalan que son muy malos.

**Cuadro 34.** Distribución de los educandos con los materiales educativos que otorga el INEA, 2007

	Calificación (porcentaje)										Total	Prom.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Los colores	5.3	0.2	0.5	0.1	0.9	0.8	1.4	6.1	12.6	72.1	100.0	9.1
Tamaño de la letra	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	2.3	6.2	13.1	77.6	100.0	9.6
Las figuras y dibujos	0.4	0.0	0.1	0.0	0.0	0.2	0.9	5.0	10.4	83.2	100.0	9.7
La explicación de los temas	0.2	0.0	0.0	0.0	0.03	0.1	2.9	5.4	12.7	78.6	100.0	9.7
La explicación de las instrucciones	0.1	0.0	0.0	0.0	0.03	0.2	3.0	6.6	14.4	75.7	100.0	9.6
Los ejemplos	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	1.9	5.0	13.2	79.5	100.0	9.7
Las palabras que utilizan	0.1	0.0	0.0	0.0	0.2	0.8	2.4	7.2	11.8	77.6	100.0	9.6
Los ejercicios	0.1	0.0	0.0	0.0	0.6	0.1	2.7	6.0	10.8	79.6	100.0	9.6
El encuadernado	0.1	0.05	0.0	0.0	0.2	0.0	1.6	4.4	10.1	83.5	100.0	9.7
Lo llamativo (bonitos, alegres, amenos, etc.)	0.2	0.05	0.4	0.0	0.3	0.5	0.9	4.0	8.4	85.2	100.0	9.7
Prom.												9.6

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

### 3.5 Beneficios percibidos por los educandos

Se les preguntó a los educandos cuál era el principal beneficio que ellos percibían al haber ingresado a continuar o iniciar sus estudios en el INEA, en varios entornos, familiar, laboral, personal y social. Hay algunas variables que se presentan con porcentajes muy similares y por ese motivo se incluyen en algunos casos dos.

**Entorno familiar.** Para la población indígena de hombres lo más valioso en esta categoría es mejorar la relación con los miembros de la familia y apoyar a sus hijos en la escuela; para las mujeres apoyar a sus hijos en la escuela y mejorar la relación con los miembros de su familia.

Para los hombres no indígenas lo más importante es mejorar la relación con los miembros de la familia; para las mujeres, apoyar a sus hijos en la escuela y mejorar la relación con los miembros de su familia.

**Entorno laboral.** Para los hombres no indígenas el principal beneficio es aprender cosas nuevas para mejorar en su actual trabajo; para las mujeres es conseguir un mejor trabajo y aprender cosas nuevas para realizar mejor su actual trabajo.

Para los hombres y las mujeres no indígenas lo más importante es conseguir un mejor empleo.

**Cuadro 35.** Distribución de los beneficio que perciben obtener los educandos en su entorno familiar por estudiar en el INEA según condición de habla de alguna lengua indígena y sexo, 2007

	Hombres indígenas (porcentaje)	Hombres no indígenas (porcentaje)	Mujeres indígenas (porcentaje)	Mujeres no indígenas (porcentaje)	Total (porcentaje)
Mejorar la relación con los miembros de su familia	35.8	50.4	22.2	25.8	31.3
Apoyar a sus hijos en la escuela	28.3	17.0	36.9	36.5	31.8
Apoyar a sus hermanos, familiares o amigos en la escuela	5.8	11.8	13.3	12.9	12.5
Mejorar la comunicación con los miembros de su familia	20.5	10.7	12.3	15.2	13.9
Participar en la toma de decisiones de la familia	9.6	6.6	10.3	5.9	6.8
Cuidar la salud de los miembros de su familia	0.0	3.6	4.9	3.6	3.6
Ninguna	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

**Entorno personal.** Para los hombres indígenas lo más beneficioso es continuar estudiando; para las mujeres, la superación personal.

Los hombres y las mujeres no indígenas coinciden en señalar la superación personal como el mayor beneficio.

**Cuadro 36.** Distribución de los beneficios que perciben obtener los educandos en su entorno laboral por estudiar en el INEA según condición de habla de alguna lengua indígena y sexo, 2007

	Hombres indígenas (porcentaje)	Hombres no indígenas (porcentaje)	Mujeres indígenas (porcentaje)	Mujeres no indígenas (porcentaje)	Total (porcentaje)
Conseguir un mejor trabajo	19.4	42.4	31.7	42.3	39.7
Mejorar sus ingresos	18.2	18.3	17.5	18.7	18.4
Realizar mejor su actual trabajo aprendiendo cosas nuevas	34.4	17.4	29.2	23.2	22.8
Obtener un mejor empleo	13.3	15.0	20.5	9.6	12.8
Mejorar la relación con sus compañeros de trabajo	14.7	7.0	1.0	6.2	6.3
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

**Entorno comunitario.** Los hombres indígenas consideran que lo más útil es comprender la información de los medios de comunicación, así como conocer sus derechos y responsabilidades; para las mujeres indígenas lo más importante es conocer sus derechos y responsabilidades.

Para los hombres no indígenas lo mejor es que se mejora la convivencia en su comunidad; para las mujeres no indígenas es conocer sus derechos y responsabilidades, y también mejorar la convivencia en su comunidad.

**Cuadro 37.** Distribución de los beneficios que perciben obtener los educandos en su entorno personal por estudiar en el INEA según condición de habla de alguna lengua indígena y sexo, 2007

	Hombres indígenas (porcentaje)	Hombres no indígenas (porcentaje)	Mujeres indígenas (porcentaje)	Mujeres no indígenas (porcentaje)	Total (porcentaje)
Cuidar su salud y prevenir riesgos	2.2	20.0	20.4	18.5	18.5
Resolver problemas de la vida cotidiana como compras, etcétera.	27.6	14.0	19.3	15.1	16.0
Sentirse más realizado	5.0	12.7	6.6	16.4	13.7
Superación personal	18.2	34.3	30.6	30.9	31.1
Continuar estudiando	47.1	14.4	13.0	13.8	15.2
Ser más organizado en gastos, horarios y actividades	0.0	4.6	10.1	5.3	5.6
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.

**Cuadro 38.** Distribución de los beneficios que perciben obtener los educandos en su comunidad por estudiar en el INEA según condición de habla de alguna lengua indígena y sexo, 2007

	Hombres indígenas (porcentaje)	Hombres no indígenas (porcentaje)	Mujeres indígenas (porcentaje)	Mujeres no indígenas (porcentaje)	Total (porcentaje)
Mejorar la convivencia en su comunidad	21.5	38.2	24.6	24.6	27.6
Mejorar la participación en su comunidad	17.0	17.4	17.6	18.5	18.1
Mejorar la ecología	0.0	7.3	1.3	3.8	4.1
Comprender la información de los medios de comunicación	30.8	16.2	21.0	22.4	21.2
Conocer sus derechos y responsabilidades	28.6	15.7	32.0	27.4	25.4
Facilidad del modelo educativo	2.1	5.2	3.5	3.3	3.7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Percepción del Beneficiario del INEA*, 2007.



## Por qué les gusta asistir a los círculos de estudio o a instalaciones del INEA

Los educandos mencionan que les gusta asistir a los círculos de estudio fundamentalmente por tres motivos, para “enterarse de lo que sucede en la comunidad”, para “distraerse de los quehaceres del hogar o del trabajo”, y para “ampliar sus conocimientos”; éstos son los motivos principales para los grupos indígenas y los grupos no indígenas, tanto para los jóvenes, como para los jóvenes adultos y los adultos mayores.

**Socializar.** Los educandos acuden a estos espacios para “mantener la comunicación con la comunidad”, es un espacio para socializar que les permite estar al tanto de lo que sucede. La socialización la podemos considerar un motivo muy importante tanto para los grupos (hombres y mujeres) indígenas como para los grupos no indígenas. Sin embargo el que mayormente lo enfatiza es el grupo de hombres no indígenas.

**Conocimientos.** También y como era de esperarse, para “ampliar sus conocimientos”; este motivo lo manifiestan principalmente las mujeres indígenas y las mujeres no indígenas.

**Diversión.** El último de mayor presencia es la diversión; para “entretenerse de los quehaceres del hogar o trabajo”; éste es el motivo principal para los hombres indígenas; también es muy importante para las mujeres indígenas y no indígenas.

## 3.6 Satisfacción de los educandos con el Programa

En los anteriores apartados se ha mostrado la calificación que los beneficiarios del INEA han otorgado a diversas dimensiones de los servicios, funcionamiento, materiales, etc. que proporciona el programa. En cada una de esas dimensiones se valoraron diversas variables o características. En todas ellas se obtuvo una calificación promedio muy buena (mayor a 9).

Con el afán de sintetizar la satisfacción de los educandos se construyeron índices de satisfacción para cada una de las dimensiones calificadas. Estos índices son

la medida resumen de los indicadores (calificación promedio y/o porcentajes) de cada una de las variables de esas dimensiones.

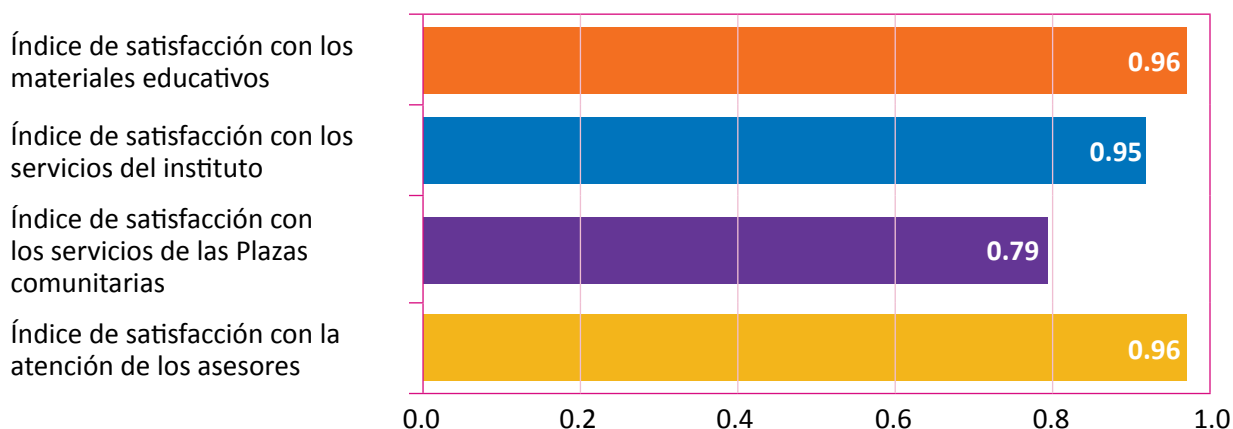
Las variables de calificación son de tipo cuantitativo, con valores de 1 a 10. Para la construcción del índice de satisfacción se transformó cada una de esos valores en función a la máxima calificación (diez) y que representa el ponderado de base 1 (valor máximo que podría alcanzar el índice).

Los resultados para cada uno de los servicios, figuras, estrategias y procesos que conforman el programa fueron: el trabajo del asesor, el servicio en las plazas comunitarias, los materiales educativos y otros servicios del programa.

Los resultados obtenidos muestran que en general existe un alto grado de satisfacción de los beneficiarios con el servicio, funcionamiento y materiales educativos que brinda el programa. La atención de los asesores, así como el material educativo son los rubros en los cuales los educandos tienen el mayor grado de satisfacción (0.96).

Se debe señalar que si bien el grado de satisfacción es menor en el caso del funcionamiento de las plazas comunitarias, debemos recordar que sólo 15% aproximadamente utiliza ese servicio. No obstante, se han encontrado evidencias de que existen equipos de cómputo que no funcionan, o la inexistencia de asesores o técnicos que apoyen el trabajo del educando. También se debe tener en cuenta que el uso y manejo de las herramientas tecnológicas por parte de los educandos no es la mejor, y la valoración de satisfacción que están revelando podría estar condicionada por el poco dominio que tienen.

**Gráfico 10. Índices de satisfacción con los servicios y atención que presta el INEA a los educandos, 2007**



Fuente Elaboración propia con base en la *Encuesta de percepción del beneficiario del INEA, 2007*

# 7 El técnico docente y la motivación de su equipo

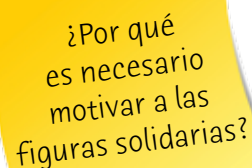
En muchas organizaciones e instituciones uno, de los factores que pocas veces se abordan o que se hace de una manera superficial como parte del entorno necesario para lograr el éxito en las acciones que forman parte de su quehacer cotidiano, es el relacionado con el papel de líder que debe asumir la figura responsable de cada grupo humano para propiciar un ambiente de comunicación y motivación.

En la labor que implica servir a otros, como parte de su responsabilidad, el técnico docente debe incidir y asegurar, no sólo para que cada figura solidaria que colabora con él cuente con los elementos teóricos y prácticos necesarios que le permitan desempeñar adecuadamente sus tareas, sino también para propiciar una serie de factores y situaciones destinadas a elevar el grado de compromiso y motivación.


Cuando el técnico docente ha logrado favorecer un ambiente de confianza, seguridad y respeto en torno a las acciones que realizan, tanto de manera grupal como en forma individual, cada una de sus figuras solidarias enlazarán sus esfuerzos para el logro de los objetivos y metas, lo cual será una consecuencia del grado en que el equipo se ha compenetrado como tal.

Cuando una persona decide participar solidariamente en educación para adultos, como es en aquellas tareas vinculadas con la atención directa de jóvenes y adultos, es porque busca satisfacer una necesidad interna —aún cuando en esta búsqueda se pretenda satisfacer también una necesidad de orden económico—, que se manifiesta como el deseo de contribuir a que otras personas a quienes van a atender cristalicen alguna de sus aspiraciones, como es lograr concluir su educación básica.

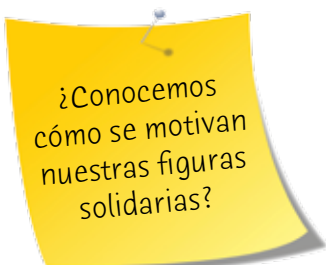
Después de un tiempo, aquella persona que se incorporó con mu-



¿Por qué es necesario motivar a las figuras solidarias?



cho entusiasmo, se siente insegura debido a la presencia de cambios y la problemática inherente a la operación de los servicios educativos, esto causa temor por no saber cómo enfrentardichas situaciones; cuando no se da respuesta oportuna, la motivación inicial decae, haciendo que las actividades que se realiza se vuelvan rutinarias, con falta de interés y creatividad.



¿Conocemos  
cómo se motivan  
nuestras figuras  
solidarias?

Cuando se aplica una entrevista inicial a una persona que desea participar como figura solidaria en educación para adultos, en muchas ocasiones queda fuera aquella información relacionada con los aspectos o factores relacionados con las causas que la motivaron a participar en esta labor.

Si el estímulo económico fue la causa principal, es necesario reconocer que este factor será un elemento importante a considerar para que la persona siga en esta actividad, pero si no es así, será necesario identificar cuáles son los aspectos para que la persona en cuestión se motive.

Si por motivación entendemos:

El proceso interno y propio de cada persona, que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito que el individuo considera necesario y deseable. Es un proceso producido por el resultado de una evaluación que el individuo realiza de una situación determinada. El sujeto evalúa su entorno y toma la decisión de movilizarse para tal o cual cosa, siempre que ello traiga una recompensa\*

Entonces en cada una de las figuras solidarias deberemos conocer aquellos aspectos internos que las motivan a colaborar en esta labor para que durante el proceso en el cual participan su motivación no sólo se mantenga sino que sea cada vez mayor.

Así, cuando le preguntemos: "¿qué te motiva a participar en educación para adultos?" las respuestas inmediatas que recibamos se deban parecer a las siguientes: "deseo apoyar a otros para que se superen", "quiero contribuir a que mi comunidad sea cada vez mejor", "colaborar a disminuir el rezago educativo." Lo anterior, nos dice poco acerca de aquellos aspectos internos; sin embargo, cuando se profundiza lo anterior puede expresarse en las siguientes frases o ideas: "emplear la propia energía", "lograr estatus social", "sentir que puedo ser eficien-

\* [http://www.paritarios.cl/especial\\_liderazgo\\_motivacion.htm](http://www.paritarios.cl/especial_liderazgo_motivacion.htm)



te dentro de un área laboral”, “enorgullecerse por el propio trabajo”. Todo esto último está relacionado con la necesidad de autorrealización, con el hecho de sentirse competente, de saberse útil y de mantenerse en un nivel de estima adecuado.

Como figura responsable de un equipo de trabajo, el técnico docente deberá crear, como parte de su papel de líder, aquellas situaciones o condiciones para que cada una de las figuras solidarias se motive en la tarea que realicen y satisfagan sus expectativas, aspiraciones, deseos y necesidades.


En el cuadro siguiente se presentan los factores principales que explican la motivación de las figuras solidarias a participar en la educación de jóvenes y adultos:

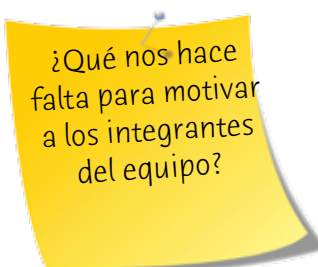
¿Qué factores se distinguen para motivar a los integrantes del equipo y en qué consisten?

Factores de motivación	En qué consiste
a) Reconocimiento social	La tarea que realizo es valorada en mi comunidad o localidad por las personas que me rodean.
b) Integración a un ambiente de participación	Colaborar con las personas me mantiene unido a su deseo de realizar sus aspiraciones.
c) Superación personal	La tarea que realizo da origen a que me realice como persona.
d) Crecimiento profesional	La preparación que se me proporciona contribuye a que mi formación sea profesional.
e) Estímulo económico	La gratificación que obtengo del instituto me ayuda a cubrir algunas necesidades.

Motivar a las figuras solidarias debe considerar acciones efectivas y muchas veces menos costosas como las siguientes:

- Entrega de constancias al mismo tiempo que se hace entrega de estímulos económicos: como reconocimiento por el tiempo y esfuerzo dedicados para la educación de jóvenes y adultos.
- Aprovechar las reuniones para hacer público el reconocimiento a las figuras solidarias destacando sus logros; por ejemplo, durante la entrega de certificados.

- 
- Propiciar un ambiente de integración grupal e intercambio de experiencias entre las diferentes figuras: por ejemplo los encuentros de asesores.
  - Destacar y reconocer en los eventos de formación aquellos aspectos en los que las figuras solidarias se han desarrollado como personas (autorrealización): capacidad de comunicarse y escuchar a otras personas, aprender a expresarse en público, interacción con personas de diferentes grupos sociales, capacidad de resolución de problemas, desarrollarse como agente de cambio en la localidad, etcétera.
  - Proporcionar las herramientas necesarias que permitan que realice su labor con profesionalismo.



¿Qué nos hace falta para motivar a los integrantes del equipo?


Comprender las distintas conductas y el comportamiento que en diferentes momentos y situaciones tienen las figuras solidarias será de gran relevancia no sólo para que las personas que colaboran logren sus aspiraciones y deseos sino también para encauzar sus características hacia la labor que desarrollan.

Una persona identificada como fría y apática, como las que parecen entusiasmarse poco en algún proyecto o a mostrarse poco participativas en un equipo de trabajo, puede limitar el éxito de los resultados. En ese sentido el conocimiento eficaz de cada persona hará que exista un uso funcional, útil y oportuno de sus emociones.

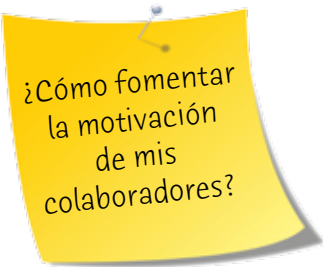
Cada persona que se incorpore como figura solidaria deberá contar con la formación de inducción necesaria a su tarea, lo cual redundará en el mínimo esfuerzo realizado y el máximo desempeño a futuro. Iniciar de manera asertiva aumenta la motivación de la persona, hará que su labor sea, consistente y reducirá la deserción.

El técnico docente, durante el ejercicio responsable de sus funciones deberá contemplar la motivación en todo su alcance y repercusiones de tal manera que le beneficie en resultados positivos. Al identificarse con el tipo de motivación que requiere el comportamiento de sus colaboradores proporcionará a la institución la integración de un equipo de trabajo adecuado al cumplimiento de los objetivos y metas.

Establecer las condiciones para que los integrantes del equipo desplieguen su creatividad coadyuvará a que se desarrollen diferentes alternativas para la realización de las actividades o para el logro de los propósitos.



Cada individuo es único y el líder, como tal, debe atender cada individualidad y promover el ambiente propicio para que emerja su motivación interior. Son muchas cosas que el técnico docente puede hacer para motivar a los integrantes de su equipo de trabajo, entre ellas destacan las siguientes:



¿Cómo fomentar la motivación de mis colaboradores?

- Garantizar que las figuras solidarias reciban su estímulo económico correspondiente en tiempo y forma.
- Establecer y promover que la misión y visión compartida sea retadora y atrayente para ellas.
- Procurar que las figuras dispongan de los recursos que precisa su labor.
- Garantizar que las figuras se sensibilicen en el sentido del valor que tiene su labor para las personas jóvenes y adultas que atienden.
- Propiciar que cada una de las figuras estén dispuestas a mejorar y se les den las facilidades para que incrementen sus saberes y desarrollen sus habilidades.
- Fomentar la autoestima de las figuras solidarias para que su labor sea considerada importante.
- Favorecer un espíritu de colaboración para que la participación de los integrantes del equipo se dé con naturalidad y calidez.
- Establecer los canales pertinentes de comunicación para que las figuras se involucren en la solución de los problemas.
- Tratar a todas las figuras solidarias por igual es un error, ya que cada persona le gusta sentirse única, por ello es necesario conocer y dedicarle tiempo a cada una de ellas.
- “Considerar a mis colaboradores como personas no como unidades de producción.”

Esperamos que los textos que hemos incluido en este material te hayan ampliado el panorama sobre lo que implica dar un servicio con responsabilidad para que tu formación se consolide en esta área del conocimiento y sobre todo para que mejore tu práctica.

