



## LA ACCIÓN TUTORIAL Y LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA EN LA EDUCACIÓN DE ADULTOS; UNA PROPUESTA DE REVISIÓN Y MEJORA DE LAS TUTORÍAS EN RADIO ECCA<sup>i</sup>

Ana Isabel González-Herrera<sup>1</sup>,  
Pedro Juan Blanco Hernández<sup>2</sup>,  
Yolanda Márquez-Domínguez<sup>1</sup>,  
María Estefanía García-Mesa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Departamento de Didáctica e Investigación Educativa de la Universidad de La Laguna, España

<sup>2</sup>Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, España

<sup>3</sup>Profesora de Educación Secundaria de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, España

### Resumen:

En este artículo se presenta una propuesta de innovación en el área de la intervención tutorial y de la orientación educativa en Radio ECCAii. Para poder realizar la propuesta de innovación previamente se inició un proceso de análisis dentro de un modelo de proceso y de trabajo colaborativo entre un grupo de profesores-tutores de bachillerato y su alumnado junto a un asesor de la Universidad de La Laguna. A través de esta revisión se pudo extraer una priorización de necesidades a atender para mejorar el sistema de tutorías y de orientación educativa del centro, proponiendo para ello el diseño de unos talleres que conformaron la experiencia preliminar a partir de la cual se propuso un programa de innovación basado en la investigación-acción en torno a la mejora de la acción tutorial en Radio ECCA.

**Palabras clave:** orientación educativa, acción tutorial, educación a distancia, educación de adultos, programa de innovación, trabajo colaborativo

---

<sup>i</sup> TUTORIAL ACTION AND EDUCATIONAL GUIDANCE IN ADULT EDUCATION; A PROPOSAL FOR REVISION AND IMPROVEMENT OF TUTORIALS IN RADIO ECCA

<sup>ii</sup> Centro concertado de educación a distancia de personas adultas, en Santa Cruz de Tenerife, España.

**Abstract:**

This article presents a proposal for innovation in the area of tutorial intervention and educational guidance in Radio ECCA. In order to carry out the innovation proposal previously, a process of analysis was initiated within a process model and collaborative work between a group of teachers-tutors of the baccalaureate and their students together with an advisor from the University of La Laguna. Through this review, it was possible to extract a prioritization of needs to be addressed to improve the system of tutoring and educational orientation of the center, proposing for it the design of some workshops that formed the preliminary experience from which a program of innovation based on action research around the improvement of the tutorial action in Radio ECCA.

**Keywords:** educational guidance, tutorial action, distance education, adult education, innovation program, collaborative work

## 1. Introduction

El objetivo del presente trabajo es ofrecer una revisión e intervención práctica en la mejora de los procesos de la orientación educativa, a través de la figura del tutor, en el centro de formación de adultos a distancia "Radio ECCA". De forma especial se pretende realzar la figura del profesor tutor, explicando la importancia del mismo en la vida de cada estudiante que opta por esta modalidad de formación a distancia. Se plantea el proceso de elaboración de una propuesta de innovación a través del trabajo colaborativo. Aunque se expone sólo una experiencia preliminar en la que se ha contado con la participación de profesores y alumnos del centro, se debe entender como un proyecto a largo plazo a desarrollar en varias fases, en el que además participen profesionales del departamento de diseño de materiales y de la organización del centro. Todo ello enmarcado en la concepción del propio centro como unidad de cambio, contando con un sistema de apoyo externo para facilitar los procesos de revisión y mejora.

Esto supone revisar de modo colaborativo la cultura organizativa y participativa del centro desde los propios agentes implicados. El fin es que el análisis de necesidades de mejora y la puesta en práctica de propuestas de innovación vayan apuntalando, de forma constante y procesualmente, las diferentes fases de una investigación para la mejora de la acción tutorial y de la orientación en este centro de educación a distancia.

En la actualidad, es de sobra conocida la teoría de que el aprendizaje va de la mano del desarrollo integral de las personas, y que se puede actuar sobre éste a través de las propias interacciones interpersonales, de las instituciones y del contexto educativo (Velaz-de-Medrano, Blanco, y Manzano, 2012, Pérez-Jorge, 1999). Por otro lado, se tiende a pensar que todos los adultos, por el simple hecho de serlos, dominan las habilidades más básicas como saber dirigir los esfuerzos a una meta concreta (Brookfield, 1985; Candy, 1991; Paúl, 1990), sin embargo, como veremos en este trabajo, estas competencias que consideramos adquiridas para cualquier persona adulta, no lo están tanto para la totalidad de ellas, poniendo de manifiesto la necesidad de orientación en los contextos educativos específicos.

Aunque originariamente Radio ECCA, nace para alfabetizar a la población canaria adulta, hoy día además de seguir su labor de alfabetización ofrece servicio de formación reglada de graduado en educación secundaria, bachillerato y un módulo superior de formación profesional. El servicio de orientación en Radio ECCA, no cuenta tan siquiera con la figura del orientador propiamente dicha, sino que se aferra a unos principios de gestión de hace cincuenta años. Dicho sistema se centra en la figura del profesor-tutor que asiste, en determinadas tutorías presenciales, a alumnos de diferente curso, e incluso materias. El trabajo definido propiamente de orientación queda relegado a meros consejos puntuales por parte del tutor que, desde su voluntariedad, y en la inmersión del resto de sus responsabilidades, trata de ayudar a su alumnado en casos concretos fuera de lo académico; por ejemplo, ante la pérdida del trabajo y la necesidad urgente de encontrar otra fuente de ingresos, o sobre la elección de la optativas adecuadas en bachillerato cuando aún el alumno no sabe qué seguir estudiando después de acabada la formación que cursa.

Sin menospreciar el esfuerzo del profesor-tutor por tratar de resolver algunas de las dudas y de los dilemas a los que el alumnado adulto se enfrenta, este documento revela la necesidad prioritaria de desarrollar un proyecto de innovación basado en la investigación-acción que permita dotar al centro de Radio ECCA de un sistema actualizado de intervención psicopedagógica construido a partir de la figura del tutor con el acompañamiento y la coordinación de la figura del orientador y o asesor externo.

## **2. Algunos presupuestos teóricos de partida**

### **2.1 Sobre la orientación educativa y la acción tutorial**

En 1996, Álvarez y Bisquerra afirmaban que la educación no puede ser considerada solamente como un simple proceso con incidencia exclusivamente en el área cognitiva

del alumnado, sino que debe garantizar el desarrollo de toda la personalidad, actuando la orientación educativa, como la acción que engloba a la educación en general, contribuyendo a desarrollar todos los aspectos que el alumno necesita para formarse como persona. O dicho de otro modo, la educación se mueve entre dos facetas, la referida a la transmisión de conocimientos, cultura, disciplinas y programas; y la de transformación de actitudes, valores, hábitos, comportamientos, etc.. La acción tutorial y orientadora puede constituir el punto de encuentro de ambos procesos, dando sentido y unidad a la formación integral del alumnado (García, 2008).

Tenemos pues una actividad que trata de asistir a los alumnos para que sean formados no sólo académicamente sino también como personas. Para la consecución de este objetivo se actúa a través de las tutorías. En los países anglosajones las tutorías se enfocan como una acción intermedia entre la clase magistral y la entrevista individual, con el objeto de abarcar aspectos tanto de tipo académico, como el conocimiento de actividades e intereses y formas de pensar de los estudiantes (Lázaro, 2008). En España la mayor parte del trabajo del departamento de orientación en la Educación Secundaria Obligatoria (ESO) es realizado a través de estas tutorías, impartidas por el profesor tutor. Vélaz (2008) a partir de estudios realizados en los años 2002 y 2005, concluye que las funciones de los orientadores prescritas en la normativa son demasiado amplias y ambiguas; por eso la tutoría supone el canal de la orientación en el día a día de las aulas para impulsar una mejora de la calidad educativa que llegue a todos por igual. (Calvo, Haya y Susinos, 2012

## **2.2. Sobre la innovación y la mejora educativa**

Parece ser que el cambio en la mejorar de los procesos relacionados con la formación integral del alumnado puede y debe provenir desde las bases, a partir del trabajo del profesorado (Pérez-Jorge, 2010), y tratando de implicar al Equipo y a la Comunidad Educativa. Santana, Feliciano y Cruz (2009) abogan por usar la integración curricular, incluyendo los temas de orientación y educación sociolaboral en las programaciones educativas. Como señalan (Martínez-Garrido, Krichesky & Barrera, 2010; Santana, 2010), es esperable que el orientador u orientadora asuma el rol de liderazgo de estas iniciativas, dado que dentro del marco de sus funciones se encuentra el apartado de innovación, cambio y mejora de la totalidad del centro.

## **2.3. Sobre el trabajo colaborativo**

El trabajo colaborativo se plantea como un método eficaz para conseguir resultados positivos en la innovación, así en el ámbito organizacional ha sido la base para que

surgieran la mayoría de las innovaciones (Hargadon, 2003). Mejorar día a día es de vital importancia para el futuro, así, podemos encontrar investigadores como Bausela (2004), de cuyo trabajo se desprende que el trabajo colaborativo unido a la práctica de la investigación en acción, hacen un combinado muy poderoso para la mejora de la práctica docente. La investigación-acción consiste en la exploración reflexiva que hace el profesional ante los problemas que se encuentra en la práctica cotidiana, tratando de encontrar mejoras perdurables en el tiempo que le sirvan para afrontar los problemas futuros. El poder realizarlo en equipo supondría un aporte exponencial (Escudero y Martínez, 2012). Trabajar con las personas y no sólo para ellas, estudiar mejoras, ser crítico, implementar el resultado de las propuestas, como si modeláramos una figura de barro, son partes de lo que se denomina investigación-acción colaborativa. Compartimos la visión de González (1997) de promover los valores educativos que ven a los individuos productores y transformadores de una determinada forma de vida. Por eso hemos elegido el trabajo colaborativo como método para el desarrollo a largo plazo del proyecto planteado a Radio ECCA.

### **3. Contextualización: el centro ECCA**

En la década de los sesenta el, entonces, jesuita Francisco Villén llega a Canarias con la revolucionaria idea de poner en marcha una emisora de radio consagrada, exclusivamente, a la docencia. Los comienzos fueron duros: se inscriben apenas 279 alumnos, procedentes mayoritariamente del sector agrícola, y media docena de profesionales de la enseñanza. Además, el objetivo altruista de Radio ECCA -atender las carencias educativas de las personas más necesitadas culturalmente, cubriendo sobre todo el estadio de la alfabetización- no era rentable y fue difícil encontrar apoyo institucional. Después de adoptar distintas fórmulas, Radio ECCA funciona como centro concertado con la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Hoy, por las peculiares aulas de ECCA han pasado más de dos millones de alumnos, casi doscientas personas integran su plantilla y en su haber cuentan numerosos premios. Su actividad docente ya no se centra en la alfabetización, sino en las enseñanzas de grado medio y superior, aunque aquella siempre tenga reservado su pequeño espacio, fiel al espíritu que la hizo nacer.

#### **3.1. Sistema ECCA**

El sistema ECCA de enseñanza radiofónica se basa en el uso sincronizado de tres elementos: material didáctico, clase grabada y orientación o tutoría.

a) El material didáctico

Contiene toda la información precisa para seguir los cursos. Suele constar de un conjunto de esquemas, elemento central e imprescindible que sirve de soporte para la clase radiofónica, cuestionarios, prácticas y evaluaciones. Puede, además, complementarse con vídeo, audio, disquete, CD-ROM y algún otro material escrito.

b) La clase grabada

Consiste en una explicación minuciosa y eminentemente activa del contenido del esquema que el alumno completa siguiendo las indicaciones de su pareja de profesores.

c) Orientación o tutoría

Completa los dos elementos y fomenta el contacto entre los alumnos y con el profesorado. Puede ser presencial (imprescindible en algunos casos) y/o a distancia (telefónica, por correspondencia y/o telemática según los cursos) y favorece la retroalimentación del sistema.

d) Internet

La oferta de cursos en línea de Radio ECCA se encuentra ubicada en el entorno virtual de enseñanza Moodle. Plataforma configurada y personalizada para la impartición del sistema ECCA en línea. La acción tutorial, el tercer elemento del sistema ECCA, cobra especial relevancia en la red, por ello el tutor telemático desempeña una función didáctica y orientadora, ofreciendo al alumnado el apoyo y el acompañamiento necesario para la realización satisfactoria del curso.

## **4. Proceso, modelo y procedimiento de trabajo**

### **4.1. El punto de partida de la propuesta**

El trabajo presentado se ha dirigido a la formación en la etapa de bachillerato por ser más fácil el acceso a los alumnos al estar más concentradas sus tutorías. Hemos trabajado con la tutoría de Santa Cruz de Tenerife, que también cubre La Laguna y otros municipios circundantes de Tenerife.

Los datos del curso 2015-16 arrojan un porcentaje de un 9,29 % de personas que terminan los estudios; con ello se constata que Radio ECCA obtiene unos resultados por debajo de la media española en lo que se refiere a bachillerato a distancia. Estos datos son un indicador de la necesidad de aumentar la calidad educativa del sistema ECCA y ofrecer un servicio que compense dichos resultados; esta evidencia supuso el punto de partida de este trabajo y del estudio preliminar que hemos desarrollado en la entidad a partir de la impartición de talleres. Durante un cuatrimestre escolar, se ha podido comprobar la falta de habilidades del alumnado para organizar su tiempo de estudio,

así como la ausencia de técnicas de estudio que les ayuden a conseguir los resultados esperados, cuestiones que influyen la alta tasa de abandono del alumnado.

Por otro lado, el alumnado, a través del profesorado, ha demandado una determina formación complementaria a la formación reglada que cursan, por ejemplo sobre búsqueda de empleo, técnicas de estudio o método para seguir el sistema ECCA entre otros.

En el procedimiento de trabajo colaborativo han participado 4 profesoras y 16 alumnos y alumnas de la entidad. Se ha seguido el modelo de procesos de Guarro y Santana (1992), ya que mantiene el énfasis en el aspecto más importante del trabajo colaborativo; la generación de procesos y actitudes que faciliten en las instituciones educativas la transformación de su cultura (Pérez- Jorge, Barragán-Medero y Molina-Fernández, 2017; Molina-Fernández, Medero, Pérez-Jorge, & Oda-Ángel, 2017). Desde este marco se enfatiza, al margen de las estrategias y técnicas factibles de ser utilizadas para asesorar y facilitar los procesos de mejora que decidan llevar a cabo los centros, el cuidado de procurar que esos procesos vayan desarrollándose progresivamente, tanto en cantidad como en calidad.

Resultado del trabajo colaborativo realizado en el cuatrimestre de intervención, nace una primera propuesta innovadora de investigación en la acción. Desde aquí, el objetivo planteado para el futuro es empezar a desplegar esta propuesta inicial, para seguir trabajando en la investigación-acción durante varios períodos.

## **5. El análisis de necesidades**

Este trabajo ha comenzado con un estudio previo de necesidades a través de profesionales del mundo de la educación y ajenos a Radio ECCA, que conocen la organización pero nunca han trabajado en ella, lo que ayudó a tener una idea de la imagen percibida desde el exterior por profesionales de la educación. También se realizaron numerosas entrevistas informales con diferentes trabajadores de la entidad: la pedagoga que hace funciones de recepcionista con más de 14 años de antigüedad en la entidad; con profesorado de diferentes especialidades y cursos; con alumnos que en ese momento cursaban estudios de educación secundaria y de bachillerato; alumnos que ya habían terminado el bachillerato; pedagogas del departamento de diseño de materiales; profesoras del módulo superior de integración social; la psicóloga del proyecto de inserción laboral; así como 2 coordinadores de área, de la zona centro Santa Cruz-La Laguna y de la zona sur de la isla de Tenerife.

Se organizó una reunión con 4 tutoras de Radio ECCA, con el objetivo de realizar un listado inicial de necesidades. Posteriormente se realizó su categorización y el diseño del diamante propuesto por Guarro (2012), para lo cual se usó un cuestionario en línea utilizando la aplicación de Google Drive. El cuestionario se realizó de forma anónima, los participantes contestaban en una escala tipo Likert de diez niveles de respuesta, expresando el 1 el menor grado de acuerdo y el 10 el máximo acuerdo. Además se añadió un cuadro de texto libre en cada pregunta para que los participantes pudieran añadir las consideraciones que estimaran oportunas.

## 6. El diseño de los talleres

Se pusieron en práctica dos talleres para alumnos de la entidad con el objeto de comprobar si cubrían las necesidades desveladas en las entrevistas con profesionales y estudiantes. En el primer taller se trató el tema de *hábitos saludables de estudio, organización del tiempo y logro de metas*; en el segundo taller se trató el tema de *la orientación vocacional, las posibles salidas de estudio y laborales*. El primer taller estaba dirigido a alumnado que había abandonado los estudios. El segundo taller estaba enfocado al alumnado que seguía asistiendo a las tutorías y presentándose a los exámenes; este último taller surgió como demanda manifiesta de este alumnado. En el primer taller participaron 5 personas (3 mujeres y 2 hombres); en el segundo 12 (8 mujeres y 4 hombres). Puntualizar que 4 personas del primer taller repitieron en el segundo ya que el contenido era diferente y se habían diseñado de forma complementaria, con el fin de que el segundo fuera una continuación del primero.

Los talleres estaban organizados en sesiones grupales y una sesión individual de 45 minutos. El de hábitos saludables tenía 3 sesiones grupales y una individual. El taller de orientación vocacional tuvo una sesión grupal más (4) y 1 sesión individual que se trabajó desde la 1ª sesión grupal. Hay que señalar que, aunque el centro no era muy partidario de las sesiones individuales, desde el sistema de apoyo externo se consideró que eran fundamentales, pues permitían acercarse de una forma muy abierta y personal a las necesidades del alumnado. A través de este medio, se pudo comprobar que el hecho de ser adultos no implica que los estudiantes dominen la habilidad de la auto-dirección sino que, por el contrario, se encuentran extraños en su nuevo rol, sintiéndose desorientados e inseguros sobre sus habilidades para estudiar, además, por tener que combinar su nueva ocupación con el resto de actividades de la edad adulta (Brookfield, 1985; Candy, 1991; Paúl, 1990). Si bien Bermúdez (1993) añade a estos condicionantes el aislamiento físico y psicológico, nosotros añadimos el peso de la sensación de “fracaso

escolar” que la mayoría de los estudiantes adultos sienten, desde el comienzo por no haber podido concluir sus estudios durante su infancia y adolescencia (Fernández, Mena y Riviere, 2010)

A partir de la experiencia de estos talleres se ha diseñado una primera propuesta de innovación para dar continuidad al proyecto en el futuro. Paralelamente a los talleres, se fueron teniendo tutorías individuales con estudiantes de bachillerato en el mismo centro en el que se desarrollaban las tutorías académicas. En ellas se pudo observar otro enfoque sobre las preocupaciones puntuales de algunos alumnos, que aunque no habían querido participar en los talleres, sí demandan información concreta; por ejemplo, sobre la Prueba de Acceso a la Universidad (PAU), o la elección de la rama más adecuada de bachillerato en función de su perfil académico personal y expectativas laborales. La información obtenida nos permitió a mejorar el diseño de la primera propuesta de innovación de estos talleres.

## **7. Fases del proceso y resultados**

El proceso ha tenido dos fases diferenciadas, por un lado, el producto del trabajo de las entrevistas individuales realizado con los diferentes profesionales y alumnos y por otro, el resultado del primer ciclo del análisis colaborativo construido con los profesores participantes. A partir de aquí se realizó una categorización de las propuestas para diseñar el diamante de necesidades. Como resultado final surgió una primera propuesta de innovación, consistente en el diseño de los 2 talleres a desarrollar en varias sesiones.

### **7.1 Fase previa de entrevistas individuales informales**

A continuación se muestra los puntos más relevantes señalados:

- Parece ser más importante la captación de nuevos alumnos que el mantenimiento de los existentes.
- Se puede clasificar el abandono del alumnado dependiendo del momento en que se produzca:
  - o Estudiantes que son matriculados por familiares, amigos o incluso por ellos mismos y que posteriormente no llegan a ir a ninguna tutoría.
  - o Estudiantes que aplican los consejos de la persona que realiza la matrícula y se matriculan de muchos módulos o de módulos difíciles. Estos estudiantes suelen abandonar después de ver las notas suspendidas de los primeros exámenes o al comprobar que no les da tiempo de prepararse la materia.

- Estudiantes que han aprobado algunos módulos pero que abandonan después de unos meses pues no consiguen mantener su nivel de dedicación, debido a problemas de constancia, organización del tiempo para adaptarse a nuevas situaciones en su vida personal, etc.
- En algunos casos en los que se ha medido la eficacia de algunos tutores, a través del número de matrículas nuevas realizadas por ellos mismos de nuevos módulos, la entidad no ha actuado consecuentemente, esto es: cuando se ha tenido que reducir plantilla se ha comenzado despidiendo a estos profesionales siguiendo criterios de antigüedad, muy alejados de criterios de calidad.
- Excesiva burocracia que dificulta la dedicación del profesorado a la enseñanza y que distorsiona el objetivo central del trabajo de otros profesionales de la entidad, los trabajadores se quedan en el *cómo* y no el *para qué*.
- Profesionales externos de la enseñanza cuestionan cómo el sistema ECCA se ha quedado anclado al pasado, lo consideran caduco; la única adaptación que han hecho a las TIC es subir los audios de las clases a internet y contestar consultas por email.

## 7.2 Fase de análisis colaborativo

Inicialmente se hizo una lista de necesidades detectadas por el profesorado:

- Baja motivación personal.
- Mejora de la autoestima y el positivismo en estudiantes.
- Mejora del material didáctico.
- Formación del profesorado para el trato con estudiantes adultos. Estrategias de enseñanza de la materia y sobre el trato con los alumnos ante sus problemas particulares.
- Formación del profesorado en estrategias de motivación al alumnado. El objetivo es aprender cómo evitar que el alumnado abandone sus estudios ante algún problema de salud-incapacidad y evitar la discriminación por enfermedad o trastorno.
- Formar al profesorado en inteligencia emocional para aprender a tratar las dificultades emocionales del alumnado.
- Orientación vocacional para el alumnado, para aprender a conocerse, los propios intereses, habilidades que permitan diseñar un adecuado itinerario formativo.
- Informar sobre los itinerarios formativos una vez que terminen sus estudios en ECCA.

- Formar y ayudar en la búsqueda de empleo; elaboración del CV, técnicas de búsqueda de empleo, entrevista, recursos externos sobre la búsqueda de empleo, etc. Potenciar la bolsa de empleo existente en Radio ECCA.
- Formación del profesorado en ofimática.
- Restar de tareas de promoción y captación de alumnos al profesorado. Esta labor resta mucho tiempo y energía a las labores educativas del profesorado.
- Disminuir el alto abandono; conseguir que los alumnos se enganchen al sistema es uno de los mayores retos a conseguir.
- Ayudar en la organización del tiempo de estudio del alumnado, al ser una educación muy autónoma, demanda del alumnado unas habilidades que en muchos casos no poseen.
- La saturación de tareas de los tutores tiene como consecuencia que el estudiante no pueda ser atendido adecuadamente para poder resolver sus dudas.
- Aumentar el tiempo de las tutorías, 1 hora es poco para que el tutor pueda atender bien al alumnado y realizar todas las tareas administrativas.
- Civismo, educación, autonomía. Gran parte del alumnado, por sus características de abandono del sistema reglado de enseñanza en edades tempranas, necesitan formación en habilidades sociales, técnicas para ser más proactivos y buscar información.
- Apoyar y orientar al alumnado de nuevo ingreso para mejorar la adaptación al sistema ECCA.
- Formación complementaria en informática que ayude al alumnado a seguir la metodología ECCA.
- Mejorar las técnicas de estudio. Los estudiantes por lo general no saben estudiar lo que exige de la personalización del método de estudio.
- Desinformación de los estudiantes. La comunicación con los estudiantes es deficiente, los alumnos no están bien informados y preguntan muchas dudas básicas a los tutores.
- Necesidad de realizar una acogida social durante todo el curso, a los estudiantes que se vayan incorporando a lo largo del año. Existe una tutoría 0, sólo al comienzo del curso.
- Se percibe diferencia de permanencia de los alumnos que son matriculados por primera vez por los propios tutores y por el personal administrativo de la sede de ECCA. Los tutores manifiestan que cuando ellos matriculan dedican más tiempo a explicar con detalle la organización del centro y la dinámica del sistema, lo cual ayuda a que el alumnado se adapte con mayor facilidad.

- Problemas con el suministro de material. Se ha dado el caso de empezar un módulo y no haber material didáctico para ello.
- El límite de material que se le impone a cada tutor es un caso especialmente difícil para los coordinadores de bachillerato, los cuales tienen muchos más alumnos en proporción al resto de tutores.
- Los tutores comunican un gran número de imprevistos urgentes diarios, que dificultan la rutina de las clases.

A partir de este primer listado de necesidades, se procedió a agruparlas en categorías para confeccionar un cuestionario de valoración de necesidades a estudiantes y profesorado. El cuestionario fue contestado por todos ellos. Para sacar más provecho a los datos se han separado las categorías que afectan más directamente a los profesores de las que afectan a los alumnos.

### 7.2.1 Necesidades del profesorado

A continuación presentamos una tabla con las necesidades que afectan al profesorado. En la tabla se incluyen las valoraciones realizadas por el profesorado, alumnado, la media total y la diferencia entre la valoración del profesorado y la valoración del alumnado.

**Tabla 1:** Listado de valoración de las necesidades relativas al profesorado, ordenadas a partir las puntuaciones dadas por el profesorado\*.

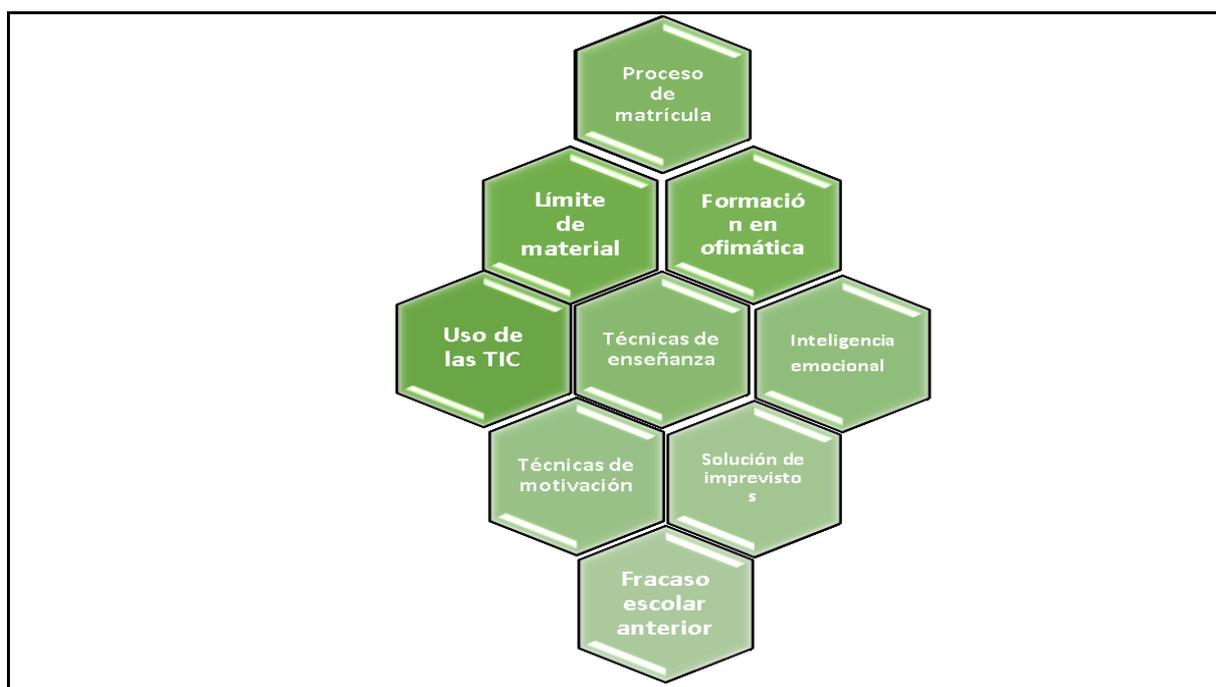
Necesidades	Media todos	Media profesores	Media alumnos	Diferencia o discrepancia
Mejorar proceso matrícula	8,33	10,00	7,50	2,50
Límite de material	8,33	9,00	8,00	1,00
Ofimática	9,00	9,00	9,00	0,00
TIC comunicación con alumnado	8,33	8,50	8,25	0,25
Técnicas de enseñanza	8,50	8,00	8,75	-0,75
Inteligencia emocional	8,50	8,00	8,75	-0,75
Motivar alumnado	8,83	8,00	9,25	-1,25
Solucionar imprevistos	6,17	7,50	5,50	2,00
Fracaso escolar anterior	8,00	7,50	8,25	-0,75
Uso datos personales	8,83	7,50	9,50	-2,00
Trato ante dificultades	8,17	6,00	9,25	-3,25
Trato ante enfermedades mentales de estudiantes	8,00	5,00	9,50	-4,50

\*Se incluyen las puntuaciones medias de todos los participantes, la media de los alumnos y la diferencia entre la media de los profesores y los alumnos.

Como se puede observar en la tabla 1, la necesidad más importante para el profesorado es la mejora del proceso de matrícula, valorada con una puntuación máxima. En el puesto 2º y 3ª tenemos el límite de material que se le da a cada profesor para llevar a las tutorías, y la formación en ofimática para poder afrontar con eficacia las tareas administrativas a su cargo.

En 4º, 5º y 6º lugar tenemos el uso adecuado de las posibilidades que dan las nuevas tecnologías para contactar con los estudiantes, aprender técnicas de enseñanza adaptadas al sistema ECCA, y formación sobre inteligencia emocional para aprender a tratar dificultades emocionales por las que pasa el alumnado.

En 7º y 8º lugar tenemos aprender técnicas de motivación para ayudar a los alumnos y técnicas de organización y priorización ante los imprevistos a los que se enfrentan en su tarea diaria. En 9º lugar encontramos la necesidad de mejorar la formación para aprender a tratar las razones que causaron el abandono de los estudiantes.



**Figura 1:** Diamante de necesidades para el profesorado

### 7.2.3 Necesidades del alumnado

Se muestra ahora la tabla 2 de necesidades que afectan directamente al alumnado, incluidos en los resultados así como la media total y la diferencia entre lo valorado por los profesores y los alumnos.

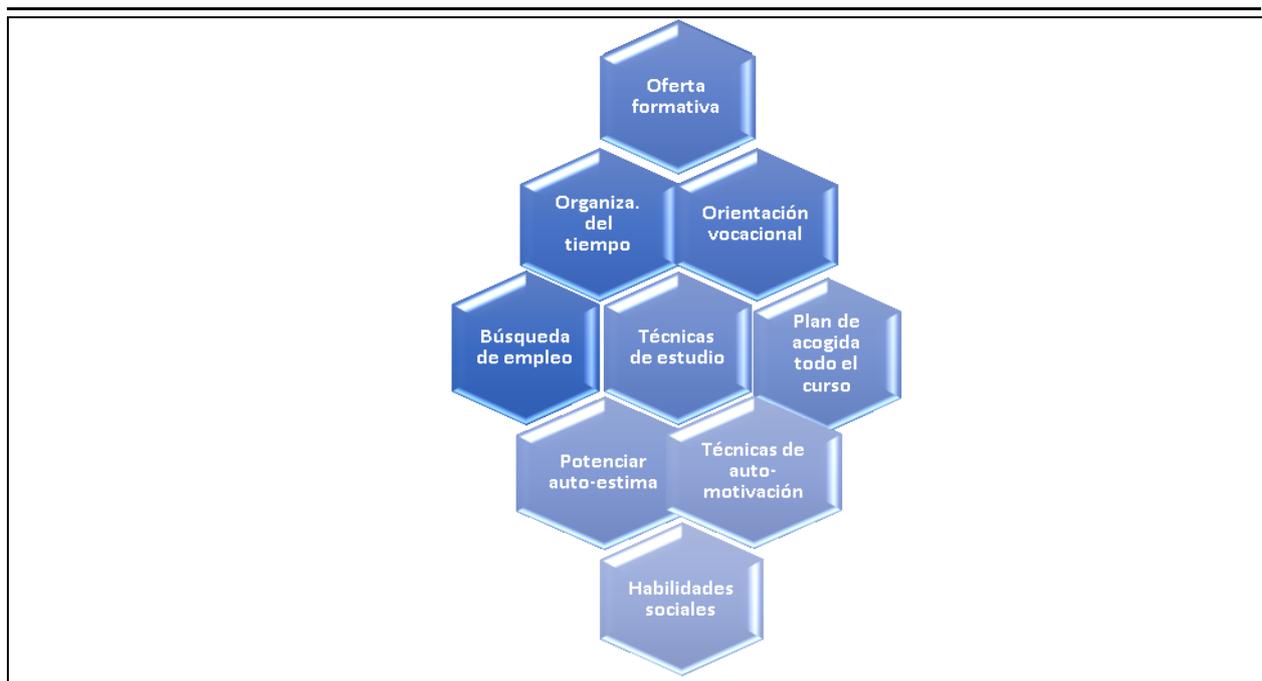
**Tabla 2:** Listado de valoración de las necesidades relativas al alumnado, ordenadas a partir las puntuaciones dadas por el propio alumnado\*.

<b>Necesidades</b>	<b>Media todos</b>	<b>Media profesores</b>	<b>Media alumnos</b>	<b>Diferencia o discrepancia</b>
1. Oferta formativa	9,50	8,50	10,00	1,50
2. Organización del tiempo	8,50	6,00	9,75	3,75
3. Orientación vocacional	9,17	8,00	9,75	1,75
4. Búsqueda empleo	9,17	8,00	9,75	1,75
5. Técnicas de estudio	9,33	8,50	9,75	1,25
6. Acogida	9,33	9,00	9,50	0,50
7. Auto-estima	8,67	7,50	9,25	1,75
8. Motivación	8,83	8,50	9,00	0,50
9. Habilidades sociales	8,50	8,00	8,75	0,75
10. Autosuficiencia	8,50	8,00	8,75	0,75
11. Suministro de material	8,17	9,00	7,75	-1,25

\*Se incluyen las puntuaciones media de todos los participantes, la media de los alumnos y la diferencia entre la media de los profesores y los alumnos.

Para el alumnado la preocupación principal está relacionada con la oferta formativa, tanto de ECCA como externa. Ha sido valorada con máxima puntuación, en 2º lugar se encuentran la formación relativa a organización del tiempo y la formación sobre orientación vocacional.

En 4º, 5º y 6º lugar se sitúa la demanda de técnicas de búsqueda de empleo, técnicas de estudio y un adecuado plan de acogida para todo el curso ofreciendo este servicio, en cualquier momento, al alumnado de nueva incorporación. En 7º y 8º lugar encontramos la demanda de estrategias para mejorar la autoestima, así como para mejorar la motivación. En 9º lugar se encuentra la formación en habilidades sociales y asertividad.



**Figura 2:** Diamante de necesidades para el alumnado

Dado que todos los participantes han realizado una valoración de importancia de todas las necesidades planteadas, se ha comprobado que el punto de vista difiere entre los dos grupos, así encontramos que ante las necesidades que competen al profesorado, los alumnos han dado una valoración diferente. Se muestra en la tabla 3 las necesidades ordenadas de mayor a menor discrepancia entre los dos grupos.

**Tabla 3:** Valoración de las necesidades relativas al profesorado, ordenadas en función de la discrepancia entre la valoración dada por el profesorado y por el alumnado

Necesidades	Media todos	Media profesores	Media alumnos	Diferencia o discrepancia
Trato trastornos mentales				
alumnos	8,00	5,00	9,50	4,50
Trato ante dificultades	8,17	6,00	9,25	3,25
Mejorar proceso matrícula	8,33	10,00	7,50	2,50
Uso datos personales	8,83	7,50	9,50	2,00
Solucionar imprevistos	6,17	7,50	5,50	2,00
Motivar alumnado	8,83	8,00	9,25	1,25
Límite de material	8,33	9,00	8,00	1,00
Técnicas de enseñanza	8,50	8,00	8,75	0,75
Inteligencia emocional	8,50	8,00	8,75	0,75
Fracaso escolar anterior	8,00	7,50	8,25	0,75
TIC comunicación con				
alumnado	8,33	8,50	8,25	0,25
Ofimática	9,00	9,00	9,00	0,00

Como se puede observar en la tabla 3, el grado de discrepancia más alto corresponde a la formación necesaria para el profesorado en el trato de alumnos con enfermedades o trastornos mentales. Para el alumnado este tema es valorado con un 9,5 lo que equivaldría a una primera posición, que choca con la última posición dada por el profesorado. Le sigue el trato ante alumnos con dificultades, valorada por el alumnado en tercera posición y por el profesorado en penúltima posición. El tercer lugar en esta clasificación de discrepancia la ocupa el proceso de matrícula de los módulos; para el profesorado es un tema prioritario y, sin embargo, para el alumnado está relegado a la penúltima posición de necesidades a solucionar.

Atendiendo ahora a las necesidades que competen a los alumnos podemos ver el grado de discrepancias ordenadas de mayor a menor en la tabla 4. A nivel general se observa un menor grado de discrepancias si atendemos a la columna de la derecha que resta ambas puntuaciones medias entre profesores y alumnos.

**Tabla 4:** Listado de valoración de las necesidades relativas al alumnado, ordenadas en función de la discrepancia entre la valoración dada por el profesorado y por el alumnado

Necesidades	Media todos	Media profesores	Media alumnos	Diferencia o discrepancia
Organización del tiempo	8,50	6,00	9,75	3,75
Orientación vocacional	9,17	8,00	9,75	1,75
Búsqueda empleo	9,17	8,00	9,75	1,75
Auto-estima	8,67	7,50	9,25	1,75
Oferta formativa	9,50	8,50	10,00	1,50
Técnicas de estudio	9,33	8,50	9,75	1,25
Suministro de material	8,17	9,00	7,75	1,25
Habilidades sociales	8,50	8,00	8,75	0,75
Autosuficiencia	8,50	8,00	8,75	0,75
Acogida	9,33	9,00	9,50	0,50
Motivación	8,83	8,50	9,00	0,50

La discrepancia mayor la podemos encontrar en la necesidad de formación relativa a la organización del tiempo, el alumnado lo ve como algo muy importante, dándole una puntuación de 9,75, sin embargo el profesorado lo valora tan solo con un 6. Le siguen a este punto, tres temas que son más valorados por el alumnado y menos por el profesorado, éstos son los relativos a la formación en orientación vocacional, técnicas de búsqueda de empleo, y técnicas para potenciar la autoestima. La diferencia en estos tres apartados es de 1,75 puntos sobre 10.

## 8. Conclusiones, propuestas de mejora y continuidad

Debido a las especiales características de este centro por su estilo educativo y siento el principal objetivo de este estudio el de comprobar si realizaban alguna labor relacionada con la orientación educativa. Podemos concluir que en general, los tutores no disponen de tiempo para otras labores de orientación educativa, su trabajo se limitaba a recomendaciones puntuales a la hora de elegir los módulos a los que matricularse, según las características que observara de cada alumno, pero sin realmente ayudarlos a conocerse a sí mismos. Por ello, este trabajo ha pasado de ser una propuesta de mejora a una propuesta de inclusión de un plan de innovación-investigación-acción de acción tutorial, adaptado a Radio ECCA.

Al centro parece preocuparle sobre todo el número de matrículas de cada módulo, sin hacer diferenciación entre alumnos nuevos o que continúan. Existe un importante índice de fracaso y abandono de alumnado. Según el estudio de necesidades realizado con sus docentes, se palpa un exceso de burocracia en sus funciones, las preocupaciones más importantes son la de mejora del proceso de matrícula de los módulos, la limitación de material que poseen a su cargo para su posterior venta a los alumnos, y los conocimientos de ofimática para poder realizar de forma más rápida la labor administrativa que tienen encomendada. Sin embargo, los intereses de los estudiantes van en otra dirección, pues la valoración que éstos hacen sobre las necesidades del profesorado apuntan al trato de los tutores ante alumnos con dificultades mentales, la protección de datos de carácter personal, el trato de los tutores ante las dificultades especiales de los alumnos y las técnicas de motivación que podrían usar los profesores para apoyar al alumnado.

Si bien el profesorado propone que el proceso de matriculación hay que mejorarlo, éstos son conscientes de que las matrículas que realizan ellos mismos son más efectivas que las realizadas por personal administrativo de la entidad. Así mismo, afirman que las llamadas telefónicas que realizan la 3ª semana de comienzo del curso a los estudiantes que han dejado de asistir, son muy efectivas para motivarlos y reengancharlos al sistema, lo que coincide con la excelencia educativa de países como Finlandia, donde los docentes consiguen crear un clima más confiado y cálido acercándose a las hogares (Moreno, 2012). Sin embargo, en España la falta de tiempo es una de las limitaciones más importantes para llevar a cabo este tipo de tareas (Marcelo, Mayor y Gallego, 2010). Tal vez se está sobrecargando al profesorado con tareas que se alejan de sus competencias reales. Quizá, se trate simplemente de escuchar más a las

partes directamente implicadas si se quiere elevar la calidad educativa, desvelándose el trabajo colaborativo con profesorado y alumnado una vía eficaz para este labor.

En lo que se refiere a las necesidades relativas al alumnado, se comprueba que dentro del área desarrollo de la carrera, el tema de las salidas educativas es la mayor preocupación, lo que evidencia su interés por seguir estudiando. Coincidimos con otros autores (Brookfield, 1985; Candy, 1991; Paúl, 1990) al afirmar que los adultos tienen entre sus preocupaciones más importantes la de aprender a organizar su tiempo y la orientación vocacional, además de la demanda de técnicas de estudio y búsqueda de empleo.

Se puede constatar que el fracaso escolar, probablemente sentido también como personal, sigue haciendo mella en la auto-estima de los estudiantes de ECCA, la demanda de "tutorías encaminadas a potenciar la auto-estima y el positivismo del estudiante para superar los módulos y afrontar las tareas educativas y personales con más ánimo" fue muy alta (9,25 sobre 10). Ejemplo de ello es el bajo número de estudiantes de bachillerato que se presentan a la PAU, descartando realizar carreras universitarias con argumentos como "*eso es mucho para mí*". Se hace necesario trabajar en la prevención y desarrollo personal, temas como el fracaso escolar, la carrera profesional o el auto-concepto, son básicos para ayudar a enfocar a los estudiantes metas más altas.

Aunque la educación es a distancia, los alumnos interactúan entre ellos en las tutorías académicas formativas, y la relación que exista entre los estudiantes puede ayudar a su aprendizaje. Realizar un programa de acogida con dos vertientes, una de tipo social para ayudarlo a crear redes sociales con sus compañeros de tutoría, y otra de tipo organizativa, para explicar el sistema ECCA, son actividades importantes que desde el equipo de orientación se podría impulsar y reforzar en ECCA, opiniones como; *Esto si sería un punto muy importante dado que llegas un poco perdido y tienes que ir preguntando todo a diferentes personas, ya que la tutoría 0 no se basa mucho en esto*, así lo evidencian.

Nuestra propuesta iría encaminada a desarrollar un programa innovador de tutorías, en los 3 centros de tutorías para bachillerato en la isla de Tenerife, siendo pertinente que se hiciera también en la isla de Gran Canaria. Se propone la posibilidad de ofrecer, antes del comienzo de las tutorías de las diferentes asignaturas, un taller de una hora de duración, con diferente temática cada semana. Para los docentes se plantean talleres formativos los viernes en horario de mañana, antes de las reuniones que realiza la entidad durante el curso. Además, parece fundamental seguir trabajando en la línea del trabajo colaborativo, con un desarrollo de más tiempo y mayor número

de actividades y reuniones, con la participación de profesorado y alumnado. Sobre objetivos generales a largo plazo, parecen prioritarios los siguientes:

- Empezar a llevar un control del nº de alumnado que continúa y abandona el curso.
- Averiguar las principales causas de abandono que alegan los alumnos.
- Aumentar la tasa de éxito académico.
- Mejorar la tasa de acceso del alumnado a la Universidad.

Los resultados apuntan hacia la necesidad de escuchar más a las partes implicadas, por lo que sería interesante trabajar también en esta línea, en la medida que esto puede afectar a la mejora de calidad educativa del centro.

## Referencias

1. Álvarez, M. y Bisquerra, R. (Coords.) (1996). *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona, España: Praxis.
2. Bausela, E. (2004). La docencia a través de la investigación-acción. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33, 1-9.
3. Bermúdez, M. (1993). La orientación al Estudiante en las Universidades a Distancia: Situación actual y Perspectivas. *Informe De Investigaciones Educativas*, 7(1-2).
4. Brookfield, S. (1985). *Self-Directed Learning: from Theory to Practice*. New Directions for Continuing Education. San Francisco, USA: Jossey-Bass.
5. Calvo, A., Haya, I. y Susinos, T. (2012). El rol del orientador en la mejora escolar. Una investigación centrada en la voz del alumnado como elemento de cambio. *Revista de Investigación en Educación*, 10(2), 7-20.
6. Candy, P. (1991). *Self-Direction for Lifelong Learning: a comprehensive guide to theory and practice*. San Francisco, USA: Jossey- Bass.
7. Escudero, J.M. y Martínez, B. (2012). Las políticas de lucha contra el fracaso escolar: ¿Programas especiales o cambios profundos en el sistema y la educación? *Revista de Educación*, 174-193.
8. Fernández, M., Mena, L. y Riviere, J. (2010). *Fracaso y abandono escolar en España*. Barcelona, España: Fundación La Caixa.
9. García, N. (2008). La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 21-48.

10. González, A.I. (1997). *Cuando la realidad sociolaboral entra en la escuela*. Tesis doctoral, Universidad de La Laguna.
11. Guarro, A. (2012). La estrategia del proceso de asesoramiento desde la colaboración (1): una (re)visión desde la práctica. En J. Domingo (Comp.), *Asesoramiento al centro educativo. Colaboración y cambio en la institución* (pp.203-226). Barcelona, España: Octaedro.
12. Hargadon, A. (2003). *How breakthroughs happen: The surprising truth about how companies innovate*. Boston, USA: Harvard Business School Press.
13. Lázaro, Á. (2008). Diferencias cualitativas entre experiencias tutoriales para opciones de aprendizaje universitario. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 109-137.
14. Marcelo, C., Mayor, C. y Gallego, B. (2010). Innovación educativa en España desde el punto de vista de sus protagonistas. *Curriculum y Formación de Profesorado*, 14(1), 111-134.
15. Martínez-Garrido, C. A., Krichesky, G. J., & Barrera, A. G. (2010). El orientador escolar como agente interno de cambio. *Revista Iberoamericana de educación*, (54), 107-122.
16. Molina-Fernández, E., Medero, F. B., Pérez-Jorge, D., & Oda-Ángel, F. (2017). Cultural Empowerment and Language: Teaching Spanish to the Socially Disadvantaged Amazigh Population through the Alehop Programme. *Asian Social Science*, 13(10), 43-54.
17. Moreno, A. (2012). *El sistema educativo en Finlandia y España; un análisis comparativo*.
18. Paúl, R. (1990). *Open Learning and Open Management*. London, UK: Kogan Page.
19. Pérez Jorge, D. (1999). Reforma versus innovación. Educadores: *Revista de la Federación Española de Religiosos de Enseñanza*, 41(192), 443-455.
20. Pérez-Jorge, D. (2010). El profesor motivador: El profesor que estimula e implica a los alumnos en proyectos para el desarrollo de la competencia cultural y artística. En O. Alegre, O. (Ed.), *Capacidades docentes para atender a la diversidad* (pp.139-153). Sevilla, España: MAD.
21. Pérez-Jorge, D. y Rodríguez, M. C. (2012). Actitudes de los maestros hacia las necesidades especiales de los alumnos. En O. Alegre, (Ed.), *Investigación sobre competencias y tecnología para la inclusión y la interculturalidad* (pp.180-196). Madrid, España: Arial.

22. Pérez- Jorge, D., Barragán-Medero, F. & Molina-Fernández, E. (2017). A Study of Educational Programmes that Promote Attitude Change and Values Education in Spain, *Asian Social Science*, 13(7), 112-130.
23. Santana, L.E. (2010).Presentación. *Revista de Educación*, 351, 15-21.
24. Santana, L., Feliciano, L. y Cruz, A. (2009). El Programa de Orientación Educativa y Sociolaboral: un instrumento para facilitar la toma de decisiones en Educación Secundaria. *Revista de Educación*, 35(I), 73-105.
25. Vélaz, C. (2008): Formación y profesionalización de los orientadores desde el enfoque de competencias. *Educación XX1*, 11, 155-181
26. Velaz de Medrano Ureta, C., Blanco-Blanco, Á., & Manzano Soto, N. (2012). *Cobertura de necesidades de orientación y tutoría en la Educación Obligatoria: estudio en nueve: Form-teaching Needs in Compulsory Education: Study in Nine Autonomous Communities*. Ministerio de Educación.

Creative Commons licensing terms

Authors will retain the copyright of their published articles agreeing that a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0) terms will be applied to their work. Under the terms of this license, no permission is required from the author(s) or publisher for members of the community to copy, distribute, transmit or adapt the article content, providing a proper, prominent and unambiguous attribution to the authors in a manner that makes clear that the materials are being reused under permission of a Creative Commons License. Views, opinions and conclusions expressed in this research article are views, opinions and conclusions of the author(s). Open Access Publishing Group and European Journal of Open Education and E-learning Studies shall not be responsible or answerable for any loss, damage or liability caused in relation to/arising out of conflict of interests, copyright violations and inappropriate or inaccurate use of any kind content related or integrated on the research work. All the published works are meeting the Open Access Publishing requirements and can be freely accessed, shared, modified, distributed and used in educational, commercial and non-commercial purposes under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).