

**Trabajo de Fin de Grado**  
**Grado en Pedagogía**  
**El Asesoramiento Pedagógico-Didáctico al**  
**profesorado universitario: Estudio**  
**exploratorio en el contexto de la**  
**Universidad de La Laguna**

---

Curso 2016-2017

Convocatoria: Julio

**AUTORAS: Carla González Rodríguez.**

[alu0100798616@ull.edu](mailto:alu0100798616@ull.edu)

**Ana Isabel Hernández Vega.**

[alu0100775174@ull.edu.es](mailto:alu0100775174@ull.edu.es)

**TUTOR: Víctor Manuel Hernández Rivero**

**(Departamento de Didáctica e Investigación Educativa)**

[vhernan@ull.edu.es](mailto:vhernan@ull.edu.es)

## **Agradecimientos.**

Un Trabajo Fin de Grado no se lleva a cabo sólo con nuestra constancia y nuestro esfuerzo personal, sino que se necesita la ayuda de muchas personas, tanto a nivel académico como personal. Con estas líneas quisiéramos mostrar nuestros agradecimientos.

En primer lugar, agradecer a aquellos docentes que han participado, voluntariamente, en nuestro estudio respondiendo al cuestionario.

En segundo lugar, queremos agradecer al profesorado por su asesoramiento y sugerencias para que nuestro trabajo y nuestras herramientas tuvieran una mejor calidad.

En tercer lugar, queremos agradecer a aquellos cargos institucionales que amablemente han colaborado y han aportado tiempo y paciencia en las diferentes entrevistas que hemos realizado.

Y por último, y más importante, a nuestro tutor, el Profesor Víctor Manuel Hernández Rivero, por ser el impulsor de este trabajo, así como por compartir con nosotras todos los conocimientos que estaban a su alcance. Agradecerle, también, la paciencia, la dedicación y el empeño que nos ha demostrado semana tras semana.

## Índice

<b>RESUMEN</b> .....	pág. 4
<b>1. MARCO TEÓRICO</b> .....	pág. 6
<b>2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	pág. 11
<b>3. MÉTODO</b> .....	pág. 12
3.1.RECOGIDA PREVIA DE INFORMACIÓN.....	pág. 12
3.2.SELECCIÓN DE MUESTRA.....	pág. 13
3.3.DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	pág. 13
3.4.VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	pág. 14
<b>4. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	pág. 14
4.1.BÚSQUEDAS EN PÁGINAS WEBS EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESPAÑOLAS.....	pág. 14
4.2.ESTUDIO EXPLORATORIO MEDIANTE CUESTIONARIOS ON-LINE....	pág. 15
4.3.ESTUDIO EXPLORATORIO MEDIANTE ENTREVISTAS.....	pág. 23
<b>5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	pág. 26
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	pág. 29

## **RESUMEN**

Esta memoria recoge el Trabajo Fin de Grado bajo la modalidad de proyecto de investigación. Se focaliza en el ámbito de la docencia universitaria y pretende explorar la necesidad de crear un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico disponible para los docentes que contribuya a la mejora de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje en las aulas universitarias. Para ello se lleva a cabo una investigación a modo de estudio exploratorio para la creación de este servicio.

Este tipo de servicio favorece la identificación de problemas que se le puede presentar al profesorado en su tarea docente, y así favorecer su resolución. Igualmente, se busca la mejora y el avance en aspectos referidos a la planificación, al desarrollo y a la innovación educativa.

El proceso de investigación comienza con una revisión de las páginas webs de las universidades públicas españolas para detectar la existencia o no, de este tipo de servicio. A continuación, nuestro centro de atención se focaliza en el contexto de la Universidad de La Laguna: realizamos encuestas a docentes y entrevistas a responsables de la gestión docente universitaria para explorar su opinión y preferencias en relación a la creación de un servicio de esta naturaleza.

Palabras clave: asesoramiento pedagógico, servicio de asesoramiento, calidad docente, enseñanza universitaria.

## **ABSTRACT**

This report collects End of Degree work under the modality of research project. It focuses on the area of University teaching and seeks to explore the need the need to create a pedagogical-didactic service available to teachers that contributes to improving the quality of teaching-learning processes in university classrooms. For this, a research is carried out as an exploratory study for the creation of this service.

This type of service helps the identification of problems that you can be presented to teachers in their educational task, and encourage its resolution. Equally, seeks improvement and progress in aspects relating to the planning, development and educational innovation.

The research process begins with a review of the Spanish public universities websites to detect or not, this type of service. Then, our care center focuses on the context of the University of La Laguna: we conducted teacher surveys and interviews with those

responsible for university teaching management to explore their opinion and preferences regarding the creation of a service of this nature.

Key words: pedagogical advice, advisory service, teaching quality, university education.

## 1. MARCO TEÓRICO.

El rol del profesorado se ha ido modificando a medida que el sistema educativo ha evolucionado. Según Toffler (1985) existen 3 condiciones que deben darse conjuntamente para que instituciones, como la universidad, sufran cambios significativos. Esas 3 condiciones son:

1. Que exista una presión proveniente de fuera de la propia institución
2. Que el conjunto de sujetos que conforman dicha institución desarrollen un sentimiento de insatisfacción.
3. Que exista una alternativa para poder evolucionar.

Así, y atendiendo a los tres puntos presentados anteriormente, antiguamente se consideraba al colectivo docente como el eje central de la educación. Esto hizo que se desarrollara un malestar y una insatisfacción dentro del sistema educativo. Actualmente, se entiende que, aunque el profesorado es un factor clave para el éxito de la enseñanza, la función que desempeña es la de guiar al alumnado y facilitarle los conocimientos que le puedan servir para su avance, tanto a nivel profesional como a nivel personal.

Los docentes, entre otras tareas, son los responsables de la planificación, el desarrollo y la puesta en marcha de su asignatura. Para conseguir desarrollar estas tres tareas de manera eficaz, y con el fin de obtener una enseñanza de calidad, se le exige, al profesorado, que esté en continuo proceso de formación. Con esto se consigue que estén continuamente informándose sobre los avances que suceden dentro del ámbito educativo. Asimismo, se puede afirmar que el fin último del profesorado es hacer del alumnado una persona competente para su futura incorporación en el mercado laboral y en el mundo social.

Según Gil León (2004), el profesorado encargado de impartir las clases en la universidad es el que se ocupa de la planificación, la aplicación, la innovación y la evaluación del currículum de su asignatura. Asimismo, también se encarga de organizar y atender las tutorías y el aula virtual, entre otras tareas. Para desarrollar estas funciones, el docente debe cumplimentar estos requisitos:

1. **Saber transmitir los conocimientos teóricos-prácticos al alumnado.** Esto supone, no solo, conocer la materia que se está impartiendo sino también ser capaz de resolver las dudas que se puedan generar en el aula. El total conocimiento de la

materia impartida dota a la figura del profesor o profesora una posición de superioridad con respecto al alumnado. Pero debe destacarse que esta posición de superioridad, no ha de utilizarse como una herramienta de poder para hacer de sus conocimientos una verdad única.

**2. Ser un buen mediador.** Esto lleva consigo conocer al alumnado matriculado en su asignatura. Con esto, el docente conseguirá entender cuándo y de qué manera necesitan ayuda. Además, esto influye de manera efectiva y óptima a la relación que debe mantener el profesorado y el alumnado para conseguir que la educación que estos reciban sea eficaz.

**3. Ser un buen formador.** Esto implica no solo saber transmitir los conocimientos, sino conseguir que el alumnado entienda los mismos, pudiendo desarrollarlos sin la necesidad de reproducir la información de una manera mecánica. Esto conlleva que el alumno/a haga suyo los conocimientos inculcados.

**4. Saber unir teoría y práctica.** Una vez impartidos los conocimientos teóricos, estos deberán ponerse en práctica. Así, la teoría y la práctica deberán ir unidas para no crear contradicciones en el alumnado y que la asimilación de los conocimientos impartidos sea más efectiva y coherente para el mismo.

**5. Una actitud pedagógica frente a la realidad en el aula.** Esto implica tener una visión objetiva del aula pero teniendo siempre presente los problemas que puedan surgir en la misma. Por tanto, esa visión objetiva está sujeta a conocer cuándo y cómo ser exigente con el alumnado, saber reconocer los errores provenientes del propio equipo docente, etc.

Para conseguir desarrollar los puntos presentados anteriormente y para lograr una enseñanza ordenada, los docentes pueden apoyarse en la teoría que Nonaka y Takeuchi (1991) presentan en su libro “The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation”. Según esta teoría, existen dos conocimientos diferenciados el “tácito” y el “explícito”. Así, los docentes pueden apoyarse en las diferentes fases que tiene esta teoría denominada la “espiral del conocimiento”. Las fases que se presentan son:

1. De “tácito” a “tácito”: esta fase también se conoce como socialización. Los docentes deben tener en cuenta que al igual que ellos tienen determinados

conocimientos el alumnado también cuenta con un conocimiento previo que, en mayor o menor medida, le puede servir para evolucionar. Por tanto, en este primer nivel debe haber un intercambio de información donde se debe conocer de qué base se está partiendo.

2. De “tácito” a “explícito”: esta fase también es conocida como exteriorización. En este nivel se consigue que el conocimiento “tácito”, es decir, el que encontramos en nuestro cerebro, pase a ser “explícito”, en forma de hipótesis o conceptos.

3. De “explícito a explícito”: en este nivel, también conocido como combinación, lo que se pretende es que todos los conocimientos que se han adquirido tomen un sentido único obteniendo como consiguiente la unificación del conocimiento en una síntesis que ayudará al alumnado a comprender la teoría.

4. De “explícito” a “tácito”: en este último nivel, conocido como internalización, entra en juego la práctica para afianzar los nuevos conocimientos adquiridos en combinación con los que ya tenían afianzados.

Sin embargo, existe un sentimiento generalizado en el ámbito de la educación superior que se basa en la desmotivación existente entre el profesorado, lo que conlleva carencias en el plano de la innovación, las clases son lineales colocando al alumno/a en una posición pasiva donde la comunicación que se crea es unilateral, etc. Y es aquí donde entra en juego el asesoramiento pedagógico, en este caso, en las universidades.

El asesoramiento pedagógico es entendido por, Escudero (1992, p.54) como:

- "un proceso de prestación de servicios a las instituciones educativas y a los profesores por parte de determinados especialistas o expertos en diversos ámbitos disciplinares o programas específicos, ya sea desde instancias privadas o, lo más frecuente, desde estructuras organizadas y legitimadas por la administración educativa correspondiente"

El asesoramiento es un proceso que debe favorecer la reflexión crítica sobre la práctica del profesor/a, para mejorar los conocimientos profesionales y posibilidades de cada uno. Para ello, el asesor/a debe dar una impresión de credibilidad para que el docente adquiera confianza al ser asesorado. Esta noción de credibilidad se relaciona directamente con el prestigio, la consideración, el tipo de liderazgo, la influencia y el sistema de comunicación

que el asesor/a desarrolle.

Se entiende que los asesores/as, deben ser especialistas con gran competencia técnica para favorecer el proceso de la toma de decisiones, estar dotados de autoridad para colaborar en la solución los problemas que le surgen a los profesores/as y tener la capacidad para ofrecer recursos y nuevas propuestas al docente universitario.

El asesoramiento se deberá desarrollar en el propio contexto de trabajo de los docentes, para que de esta manera haya un mejor proceso de cambio, de mejora, de innovación educativa, de investigación, de desarrollo curricular y de formación.

Para que el asesoramiento pedagógico funcione de la manera adecuada, según Hernández (2004), primeramente debe construirse la relación entre el asesor/a y el asesorado/a. Esto conlleva que los dos tomen confianza y establezcan una colaboración, pudiendo, así, trabajar de una manera óptima. Seguidamente se debe establecer unos criterios, unas metas y unos objetivos, para la mejora de la práctica docente que guiarán las estrategias y métodos de actuación durante el proceso de asesoramiento. Una vez esto se haya cumplido, se da comienzo a la búsqueda de información, así como al diagnóstico y las causas por las que puedan estar surgiendo los problemas. Seguidamente, se da paso al siguiente proceso, en donde se estudia las diferentes soluciones que se puedan aportar, esto conlleva el planteamiento de diferentes estrategias, técnicas o métodos para mejorar la situación actual. Cuando se hayan esclarecido la manera de actuar, se deberá llevar a la práctica el procedimiento que se haya elegido. Esto conlleva una evaluación para conocer si se ha mejorado la situación actual o si, por el contrario, ha tenido efectos negativos. En este último caso, se lleva a cabo una toma de decisiones que podrá implicar pequeños cambios con el fin de cumplir los objetivos pactados.

Según Escudero y Moreno (1992), y Nieto, (1993), el asesoramiento se puede plantear desde tres grandes enfoques:

**El enfoque de asesoramiento, directivo o de intervención.** Responde a una perspectiva de racionalidad técnica, en donde se da gran importancia al papel del asesor/a, ya que este/a asume toda la responsabilidad en el proceso de toma de decisiones. Por tanto, es el asesor/a el que le impone al profesorado el qué y el cómo tiene que enseñar. El asesor/a tiene la libertad de implantar todos los conocimientos de una forma directa y autónoma para dar solución a

los problemas del centro.

Según Favaro (1983), puede ser que el interés del asesor/a sea mejorar la enseñanza y el aprendizaje, pero también se centra en asegurar y controlar que un centro no implante determinados programas o que haya fidelidad e implantación uniforme al proyecto realizado.

Por último, destacar que la evaluación ocupa un lugar fundamental en este enfoque, basándose en criterios y procedimientos lógicos y racionales.

Por otro lado, está **el enfoque de asesoramiento práctico, reflexivo o de facilitación**. Este enfoque da a la institución y al profesorado un papel fundamental y serán ellos mismo los que deban esclarecer los objetivos y los contenidos. Esto se debe, principalmente, a que, desde este enfoque, se entiende que este colectivo son los que están diariamente en el centro del problema y por tanto, saben cuáles son y de dónde provienen.

El papel que juega el asesor/a en este enfoque es el de facilitador/a. Es decir, los asesores/as deberá apoyar y asesorar al profesorado y a la institución pero siempre teniendo presente sus visiones y opiniones, ya que lo que se pretende es que el docente tome sus propias decisiones. Con esto se favorece el espíritu crítico y autónomo del profesorado; así como su desarrollo, tanto a nivel personal como a nivel profesional, ya que toman decisiones basándose en su propia experiencia.

Por último, nos encontramos con **el enfoque de asesoramiento crítico, comprometido o de colaboración**. Este enfoque se centra principalmente en el por qué y el para qué, dándole un segundo plano al cómo.

Algunos de los principales pilares que sustenta este enfoque son la comunicación, la solidaridad, la colaboración, la autonomía, la democracia y la equidad, entre otros.

Lo que se pretende en este enfoque es cuestionar el propio proceso de producción del conocimiento. Para ello, los sujetos deben ofrecer sus opiniones y defenderlas. En este proceso es cuando se determina si dichos sujetos tienen una opinión propia o si están subestimados a opiniones procedentes de colectivos que están posicionados por encima de ellos.

El proceso de evaluación se basa prioritariamente en que las personas sean conscientes de cuáles son sus opiniones y sus visiones y sepan ser críticos con ellas.

Asimismo, Nieto y Portela (1992), destacan que estos tres enfoques pueden desarrollarse

desde dos perspectivas.

La primera perspectiva es la del asesoramiento externo. En este asesoramiento el encargado/a de apoyar y asesorar al profesorado es ajeno a la institución. Por tanto, no tiene ninguna relación previa con la misma. Cuando se hace referencia al asesoramiento externo, se entiende a todas aquellas personas, que sin estar vinculadas administrativamente a la estructura interna de la institución, prestan asistencia o ayuda en actividades de mejora, en este caso, serían profesionales de asesoramiento pedagógico. Las tareas que llevan a cabo este tipo de profesionales se centrarán en promover experiencias, diseñar, diagnosticar, planificar, proporcionar estrategias, recursos, es decir, en gestionar procesos de cambio.

Y la segunda perspectiva, es el asesoramiento interno. Para que se lleve a cabo este tipo de asesoramiento, la persona encargada de dicho proceso debe ser alguien que esté involucrado/a de manera directa con la institución en cuestión. El profesional de este tipo de asesoramiento, generalmente, tiene entre sus funciones poder organizar, orientar y supervisar a los compañeros/as tanto en el trabajo teórico como en el práctico; además se encarga de diseñar y coordinar la formación de otros profesores/as, formar parte del proceso de evaluación, y facilitar los recursos y materiales necesarios.

La actividad docente del profesorado universitario constituye una tarea fundamental en la vida de estas instituciones, que no está carente, hoy por hoy, de necesidades y problemas. Dotarles de recursos, herramientas, métodos y estrategias, dirigidas a la mejora de la labor docente de su calidad y su excelencia, es sin duda uno de los retos actuales de la Pedagogía universitaria, y especialmente del ámbito del asesoramiento pedagógico en educación superior.

## **2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.**

**1. Comprobar si las universidades públicas españolas cuentan con un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico institucionalizadas, describiendo sus principales características.** Se pretende conocer cuántas universidades públicas tienen en funcionamiento un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Con esto, se podrá descubrir si las características de dicho servicio puede servir para un futuro servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en el Universidad de La Laguna.

2. **Detectar las necesidades docentes que surgen en el ámbito de la enseñanza universitaria en cuanto a la planificación y preparación de la enseñanza, el desarrollo de la misma y las tutorías.** Se pretende analizar las necesidades formativas docentes en la Universidad de La Laguna, en lo que se refiere, fundamentalmente, a la utilización de estrategias que mejorarían el desempeño de su papel como profesional de la educación superior.

3. **Recabar la opinión del profesorado universitario sobre la necesidad de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico como apoyo a su labor docente.** Se pretende conocer las valoraciones que tiene el profesorado de la Universidad de La Laguna con respecto a los servicios de asesoramiento pedagógico-didáctico y a una posible implantación del mismo en dicha universidad.

4. **Explorar las preferencias de uso del docente a la hora de utilizar un servicio universitario dedicado a la consultoría del ámbito de la docencia.** Se quiere conocer cuáles son los factores que necesita el profesorado para que estos acudan de manera regular al servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico que en un futuro pueda implantarse en la Universidad de La Laguna.

### **3. MÉTODO.**

El diseño de la investigación permite que esta tenga un plan de acción orientado a cumplir los objetivos propuestos (ver Anexo 1) en el apartado anterior. La naturaleza de esta investigación es de tipo exploratorio y descriptivo. Esto se debe a que, por una parte, existen pocas investigaciones en relación a los servicios de asesoramiento pedagógico-didáctico. Y por otra parte, lo que se pretende es dar una visión general partiendo de una realidad existente. Con esto, se pretende conocer, mediante los datos obtenidos de las diversas técnicas llevadas a cabo, las actitudes de estos profesionales a diversas situaciones.

#### *3.1. RECOGIDA DE INFORMACIÓN PREVIA A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB.*

Con el fin de conocer el alcance que tiene los servicios de asesoramiento pedagógico-didáctico en las diferentes Universidades Públicas de España, se llevó a cabo una revisión por las diferentes páginas webs de las mismas. El objetivo era conocer cuántas universidades tenían implantado este servicio. Para ello, se seleccionó una muestra de 14 universidades. Las

universidades seleccionadas para esta revisión se escogieron atendiendo al número de alumnado que estaba matriculado en ellas, entendiendo que cuanto mayor alcance tiene la universidad, mayor es la probabilidad de encontrar el servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Las universidades seleccionadas para esta revisión son: Univ. Complutense de Madrid, Univ. de Barcelona, Univ. del País Vasco, Univ. de Sevilla, Univ. Autónoma de Madrid, Univ. Carlos III, Univ. Don Juan Carlos, Univ. de Compostela, Univ. Las Palmas, Univ. de Valencia, Univ. de Navarra, Univ. de Salamanca, Univ. de Murcia y Univ. de Granada.

El proceso que se desarrolló fue la revisión de las páginas webs de las universidades seleccionadas, y los consiguientes emails enviados a cada una de ellas para confirmar y contrastar la información previa obtenida.

### *3.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.*

La investigación que se llevó a cabo mediante los cuestionarios como recogida de datos, está constituida por 66 docentes pertenecientes a las distintas facultades de la Universidad de La Laguna.

Asimismo, también han participado cuatro docentes de la Facultad de Educación y altos cargos de la misma en las diferentes entrevistas realizadas con el fin de complementar el cuestionario que se desarrolló en este estudio.

### *3.3. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.*

Atendiendo a los objetivos de esta investigación, se determinó que se debía utilizar dos técnicas diferentes que se complementaran entre ellas. Dichas técnicas son las entrevistas y los cuestionarios. Estos instrumentos se dividieron y se organizaron de la siguiente manera:

- Cuestionario dirigido al profesorado de La Universidad de La Laguna (Anexo 3).
- Entrevista dirigida a docentes especializados y a altos cargos de La Universidad de La Laguna (Anexo 4 y 5)

Estas técnicas están organizadas en 3 partes bien diferenciadas:

**1º parte.** Conocer las necesidades/problemáticas del profesorado de La Universidad de La Laguna.

**2º parte.** Conocer la opinión del profesorado sobre servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la Universidad de La Laguna.

**3º parte.** Conocer las condiciones para la utilización de dicho servicio. Cabe destacar que, los cuestionarios son semi-cerrados ya que se combinan las preguntas con respuestas abiertas y preguntas con respuestas cerradas. Asimismo, las entrevistas son semi-estructuradas, ya que aunque se llevaba un guión, este estaba sujeto a preguntas que pudieran surgir a medida que se iba desarrollando la entrevista.

### *3.4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS*

Los instrumentos utilizados para la obtención de respuesta han sido validados por jueces ya que fueron presentados a dos profesionales del área de Didáctica que corrigieron y aprobaron los ítems utilizados en el cuestionario. Además, hay una validación de constructo, ya que se han medido las hipótesis formuladas de manera teórica y se ha probado de manera empírica. Cabe destacar que el cuestionario estuvo abierto, a través de la aplicación de google para la realización de cuestionarios, durante tres semanas.

## **4. RESULTADOS.**

Como se ha comentado anteriormente, este proyecto es una investigación de tipo exploratorio. Se ha llevado a cabo este tipo de investigación debido a los escasos estudios existentes en las diversas universidades públicas de España y, especialmente, en la Universidad de La Laguna, sobre los servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico.

### *4.1. BÚSQUEDA EN PÁGINAS WEBS INSTITUCIONALES EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS ESPAÑOLAS.*

Por ello, en primer lugar, se ha querido conocer la existencia de posibles servicios de asesoramiento pedagógico-didáctico que se pudieran estar desarrollando en las diferentes universidades públicas situadas en el territorio español. Es por esto, por lo que se ha llevado a cabo una detección a través de búsquedas en las páginas webs institucionales de las mismas. Existen universidades, como la Universidad del País Vasco, que llevan a cabo un servicio de asesoramiento educativo, cuyo propósito principal es responder a las necesidades derivadas

del modelo que ellos mismo han creado y que han denominado *Modelo IKD* (Ikaskuntza Kooperatibo Eta Dinamikoa). Para ello, se ofrece al profesorado diversos programas de formación inicial y continua. Además, llevan a cabo una línea de trabajo de asesoría en la Universidad, en los que se pretende ofrecer orientación y apoyo focalizado para el fomento de la coordinación (Anexo 2).

En el caso de La Universidad de la Laguna, esta cuenta con programas tales como la *Evaluación y Mejora de la Calidad Docente*, la *Formación e Innovación Docente*, entre otros. Sin embargo dicha universidad no cuenta con un programa específico sobre asesoramiento pedagógico orientado al profesorado.

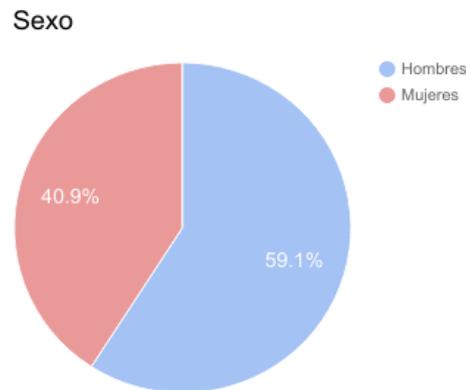
Con respecto a otras universidades ubicadas en España, todas disponen de servicios de formación al profesorado para que estos puedan seguir actualizando y ampliando sus conocimientos. Las instituciones universitarias publican, anualmente, sus planes de formación continua, en los que se imparten cursos sobre conocimientos específicos dependiendo del área en el que están especializados, además de cursos dirigidos a la mejora didáctica. Por otro lado, el Ministerio de Educación posee un programa estatal, el *Programa Formación Profesorado Universitario (FPU)*, en donde conceden becas y ayudas para la formación del docente.

En definitiva, y después de consultar las páginas web de las universidades con mayor número de alumnos en España, se puede afirmar que son pocas las universidades españolas que poseen tanto un equipo de asesoramiento pedagógico-didáctico, como un servicio de asesoramiento pedagógico orientado a resolver las dudas y los problemas que le puedan surgir al profesorado a lo largo del curso académico.

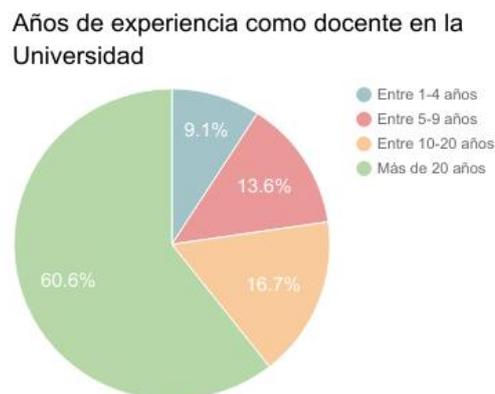
#### *4.2. ESTUDIO EXPLORATORIO MEDIANTE CUESTIONARIOS ON-LINE EN LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA*

En segundo lugar, se ha realizado un estudio exploratorio mediante cuestionarios on-line, con el fin de recabar visiones y opiniones del profesorado de las diferentes facultades que componen la Universidad de La Laguna, y en donde hemos obtenido una gran variedad de resultados. Cabe destacar que este proyecto de investigación se sustentará en una muestra realizada a 66 profesionales de distintas titulaciones de la Universidad de La Laguna.

Algunos de estas titulaciones son: Medicina, Enfermería, Pedagogía, Turismo, Química, entre otras. Los docentes que han respondido al cuestionario se componen por un 59,1% de hombres y un 40,9% de mujeres.



Mayormente, con un 60,6%, estos profesores/as tienen más de 20 años de experiencia como docente en la universidad. Seguidos por docentes que ejercen con un mínimo de 10 años y un máximo de 20; estos últimos representan el 16,7% de los encuestados. Asimismo, el 13,6% pertenece a los docentes cuya experiencia profesional se encuentra en los 5 y 9 años. Y por último, con un 9,1% están los docentes que llevan trabajando en la universidad entre 1 y 4 años.



En cuanto a la categoría profesional, el 34,8% corresponde a los Profesores/as Titulares de Universidad, el 16,7% a Profesores/as Asociados, el 15,2% a los Catedráticos/as de

Universidad, el 12,1% a los Profesores/as Contratados Doctores, el 7,6% a los Profesores/as Ayudantes Doctores. Por otro lado el 6,1% pertenece a otras categorías, como son Profesores/as Colaboradores, Investigadores IAC e Investigadores Postdoctoral con contrato no vinculado a la ULL. En cuanto al 4,5% pertenece a Profesores/as Titulares de Escuela Universitaria. Y por último el 3% restante, pertenece a los que tienen Contrato Laboral de Interinidad.



El análisis de los datos que se presentan a continuación se dividirán en dos bloques, el primero estará orientado en las necesidades y problemáticas docentes identificadas por el profesorado universitario, que a su vez se subdividirá en aspectos relacionados con la planificación de la enseñanza, aspectos relacionados con el aprendizaje del alumnado y aspectos relacionados con la innovación y el uso de las TIC. Y el segundo bloque estará orientado conocer la necesidad de la creación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la Universidad de La Laguna. Dentro de este bloque se analizará dos cuestiones; la primera será conocer la opinión del docente sobre la creación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la Universidad de La Laguna. Y la segunda será conocer las condiciones para la utilización del servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico.

***Bloque 1: Necesidades y problemas docentes identificadas por el profesorado universitario.***

- *Aspectos relacionados con la planificación de la enseñanza*

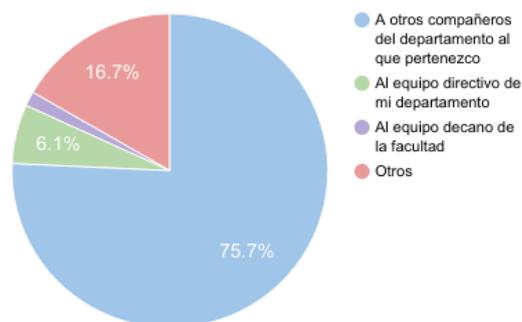
Los primeros resultados obtenidos, se refieren a temas que afectan principalmente al docente, en cuanto a la planificación, al desarrollo y a la puesta en marcha de la enseñanza.

Como se ha recalcado en puntos anteriores de este informe, el sistema educativo está en constante cambio, así como el trabajo del docente.

Debido a que el sistema educativo está en constante cambio, los docentes necesitan ayuda a lo largo de su carrera para resolver diversos problemas que se les puede presentar. Aunque el profesorado de la Universidad de La Laguna, con un 68,17% de los encuestados, reconoce haber necesitado poca ayuda a lo largo de su carrera como docente. Frente a esta afirmación, y con un 19,69%, algunos docentes reconocen haber necesitado ayuda para la planificación de su enseñanza.

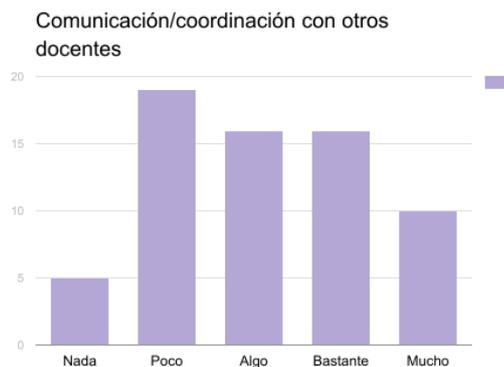
Con respecto a esa ayuda que los docentes afirman haber necesitado, en mayor o menor medida, el profesorado afirma acudir principalmente a sus compañeros de departamento. Estos profesores/as representan el 75,8%. Por otra parte, en el 16,7% de los casos, los docentes buscan solución en otras personas que no pertenecen a su departamento. Un 6,1% de los encuestados afirman acudir al equipo directivo del departamento. Y por último, con un 1,5%, existen profesionales que acuden al equipo decano de la facultad correspondiente.

A quién acude cuando tiene alguna duda



Aunque los docentes se ayuden entre ellos cuando existe algún tipo de problemática, cabe destacar que cuando se trata de coordinarse para conseguir la complementación de las asignaturas que se imparten en un mismo curso, el 36,35% de los encuestados afirman tener poca coordinación con el resto de docentes. Este porcentaje es superado, sólo en un 3%, por aquellos docentes que afirman que existe una buena comunicación con los otros

profesionales, lo que permite el desarrollo óptimo de las asignaturas. Estos representan el 39,39%.



Por otro lado, sólo un 6,06% de los encuestados comentan que los métodos de enseñan que utilizan para impartir los conocimientos de sus asignaturas tienen como fin último facilitar el aprendizaje del alumnado. En contraposición, un poco más del 36% de los docentes afirman que sus métodos de enseñanza no siempre facilitan el aprendizaje del alumnado. Y en un punto intermedio, se encuentra el profesorado que reconoce que facilita algo los métodos de enseñanza en el aprendizaje del alumnado. Estos representan el 57,57%

Con respecto a los sistemas de evaluación que los docentes utilizan cabe destacar que un 83,32% de los encuestados creen que su sistema es coherente con sus métodos de enseñanza.

○ Aspectos relacionados con el aprendizaje del alumnado.

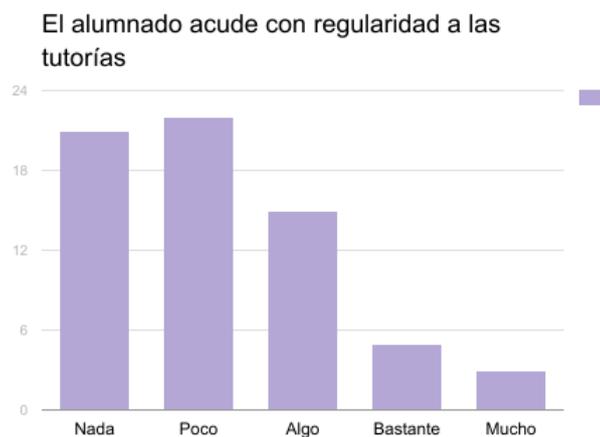
En segundo lugar analizaremos aspectos que, aunque afectan al profesorado, están directamente relacionados con el aprendizaje del alumnado.

Los docentes encuestados afirman, con un 45%, que el alumnado acude motivado al aula. Asimismo, sólo el 15,14% del profesorado afirma que su alumnado asiste a clase desmotivado. Estos datos se complementan con la comunicación que existe en el aula, debido a que una buena comunicación entre profesorado y alumnado hace que la actitud sea positiva a la hora de recibir clases. Esto queda evidenciado con el siguiente dato recabado; y es que un 45,44% de los profesionales confirman que existe comunicación bidireccional en el aula. Sin embargo, un 13,63% de los docentes afirman totalmente lo contrario, es decir, que la comunicación existente en el aula es unidireccional.

Uno de los espacios donde el alumnado puede consultar y resolver dudas es en las tutorías

que los docentes ofrecen a lo largo del año académico. El 51,5% de los encuestados afirman que las tutorías permiten consultar y resolver dichas dudas; sólo un 3% de los docentes cuestionan la eficacia de sus tutorías. Igualmente el horario impuesto para las mismas, con un 43,9%, favorece a que el alumnado acuda regularmente. Aunque existen docentes, que representan el 1,5%, que afirman que su horario de tutorías no favorece las visitas del alumnado.

Ante estos datos, el profesorado puede encontrarse ante una situación de inquietud y desconcierto ya que sólo el 12% afirma que los alumnos/as sí asisten regularmente a las tutorías. Sin embargo, con un poco más del 65%, se encuentra el profesorado que afirma que el alumnado no acude regularmente a las tutorías.



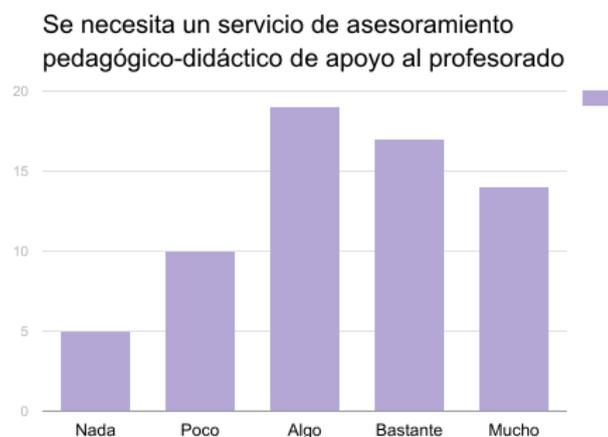
○ Aspectos relacionados con la innovación y el uso de las TIC

El tercer aspecto de este análisis va orientado a aspectos relacionados con la innovación y el uso de las TIC. En cuanto, a la innovación en el aula, un 34.8% de los encuestados afirman que sus clases destacan por un alto nivel de innovación, mientras que casi el 32% reconocen no innovar en sus clases. Estos datos se complementan perfectamente con los recursos TIC que los docentes utilizan en sus clases; pues un 56.05% de los docentes afirman hacer un uso constante de los mismos.

**Bloque 2: Necesidad de la creación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la Universidad de La Laguna.**

- Opinión del docente sobre la creación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la Universidad de La Laguna.

Los docentes, como se ha mostrado anteriormente, se enfrentan a diversas problemáticas de tipo pedagógico-didáctico. Estas problemáticas abarcan aspectos tan amplios como pueden ser: no saber qué tipo de evaluación ofrecer, cómo planificar las clases, qué estrategias utilizar para combatir la desmotivación entre el alumnado, entre otras. Es por esto que un 46,96% de los encuestados afirman estar totalmente de acuerdo con que la Universidad de La Laguna necesita un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Igualmente existe un 28,78% de los encuestados que mantienen una postura intermedia, es decir, que no se manifiestan en contra de este servicio pero que lo apoyarían en caso de implantación. Por tanto, menos del 23% de los encuestados se manifiestan en contra de la posible implantación de este servicio.



Por otro lado, los docentes reconocen que acudirían a los profesionales que llevarían a cabo este servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico para: resolver dudas o problemas que puedan surgir en la planificación o el desarrollo de las clases (40.9%), elaborar y planificar las guías didácticas (59.08%), resolver un problema concreto ya sea de planificación y desarrollo de la enseñanza o de evaluación (45.45%) plantear y resolver dudas surgidas en aspectos de innovación (53.02%), entre otras.

○ Condiciones para la utilización del servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico

Los principales objetivos por los que se realizó la encuesta es para conocer las necesidades del profesorado y, partiendo de esa base, conocer su opinión con respecto a la implantación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Una vez conocida la opinión, cabe destacar que los docentes manifestaron, con un apoyo del 43,93%, que el programa de formación al profesorado debería estar complementado con el servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. El programa de formación se encuentra en funcionamiento en la Universidad de La Laguna y es frecuentado por los docentes para continuar con su formación, conocer nuevos aspectos instaurados en el ámbito educativo o potenciar conocimientos ya adquiridos anteriormente. Algunos de estos cursos están impartidos por ponentes que provienen de fuera de la Universidad de La Laguna, es por esto que, a veces, se complica la resolución de dudas una vez finalizado el curso. Este motivo puede ser una de las causas por las cuales los encuestados se muestran interesados en dicha complementación de ambos servicios.

Así mismo, según los datos recogidos en la encuesta, el 63,62% de los profesores/as afirman que utilizarían el servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico si este se desarrollara de manera on-line. Sin embargo, el 21,21% de los encuestados prefieren que este servicio tuviera carácter presencial. Cabe destacar, que en caso de que el servicio se desarrollara presencialmente, el 49,99% lo utilizarían con más frecuencia si se encontrara instalado en su facultad y no tuvieran que desplazarse fuera de la misma.

Para terminar con el análisis de datos de la encuesta, se le ha preguntado al profesorado el tipo de asesor/a que preferirían. En el ámbito del asesoramiento el asesor/a puede comportarse de tres formas distintas basándose en los diferentes enfoques existentes. Así, el primer enfoque, conocido como **asesoramiento directivo o de intervención**, defiende que sea el asesor/a el que tome las decisiones que crea correspondiente obviando las opiniones o los criterios del profesorado. Esta opción tiene un apoyo del 15,14%. El segundo enfoque, conocido como el **enfoque de asesoramiento práctico, reflexivo o de facilitación**, pone el énfasis en el docente, determinando que es este el que debe tomar las decisiones y el asesor/a debe adoptar una actitud de guía y apoyo. Esta es la teoría más apoyada con un 81,81%. Y por último, se plantea **el enfoque del asesoramiento crítico, comprometido o de**

**colaboración**, que insiste en que el asesor y el docente deben trabajar conjuntamente. Este obtiene un apoyo del 48,47%.

#### *4.3. ESTUDIO EXPLORATORIO MEDIANTE ENTREVISTAS A EXPERTOS EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y RESPONSABLES DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.*

Con el fin de complementar y profundizar los resultados obtenidos con el cuestionario se han realizado diferentes **entrevistas** a diversos especialistas en docencia universitaria y responsables institucionales. En los Anexos 4 y 5 pueden consultarse las transcripciones literales de estas entrevistas.

##### ***Bloque 1: Necesidades y problemas docentes identificadas por el profesorado universitario.***

- *Aspectos relacionados con la planificación de la enseñanza.*

- Docencia de calidad.

Según los entrevistados, una docencia de calidad se alcanza cuando se obtienen los objetivos y las expectativas fijadas. La forma de alcanzar esos objetivos puede ser variada y dependerá del contexto y el entorno. Por ello, se ha de utilizar todas las herramientas que el profesorado tiene a su disposición.

Cabe destacar, que existen ocasiones en las que no se puede alcanzar la calidad educativa debido a los problemas que le surgen al profesorado y para los cuales, los docentes, no han adquirido los conocimientos necesarios.

- Masificación de las clases.

Estos docentes entrevistados entienden que no es lo mismo abordar actividades en aulas compuestas por un número de alumnado reducido, a realizar actividades en aulas donde existe una masificación del alumnado. Explican que, cuando existen más de 150 alumnos/as en un aula no se da el feed-back adecuado. Además, no se puede encontrar un equilibrio en las tareas que se le puede pedir al alumnado, ya que el docente no tiene el tiempo suficiente para corregirlas de una forma adecuada y rápida. Esto conlleva una evaluación pobre.

- Deficiencia en cuanto a las nuevas formas de enseñanza.

Según los entrevistados, el profesorado está en continuo proceso de formación, pero llevar a la práctica esos conocimientos adquiridos, explican, es muy difícil, ya que el ritmo que lleva

el sistema educativo es muy rápido. El docente está obligado a enseñar unos temas determinados y poner en marcha nuevas técnicas es algo que, a veces, supone un tiempo que no tienen.

- La coordinación docente.

Existe una descoordinación docente, que varía en función de las facultades y los cursos, que afecta directamente al alumnado ya que se encuentra con tareas que no coinciden en el tiempo. Esto sucede porque los plazos que tiene el profesorado son ajustados y muchas veces no pueden llegar a un acuerdo para hacer las actividades conjuntamente.

- Recursos materiales

Según los entrevistados/as la universidad cuenta con recursos humanos, como son los gabinetes, los servicios de inspección, los asesores jurídicos, etc. Estos recursos pueden resolver aquellos problemas que pueden considerarse de mayor importancia. Sin embargo, cuando abordan problemas cotidianos, es decir, problemas que puedan desarrollarse en un aula, los recursos existentes son escasos y limitados.

- o Aspectos relacionados con el aprendizaje del alumnado.

- Desmotivación del alumnado.

Los entrevistados comentan que, en diversas ocasiones, el alumnado se encuentra ante una desmotivación debido a la falta de tiempo que tienen para realizar los trabajos de las diferentes asignaturas a las que se enfrentan. Así, el profesorado se encuentra ante una falta de trabajo que desvirtúa la enseñanza.

Esta desmotivación del alumnado puede terminar viéndose reflejada también en el profesorado, ya que si estos no ven resultados positivos en sus alumnos/as pueden darse situaciones de cansancio y despreocupación por su trabajo. Esto conlleva que el profesorado termine desarrollando más énfasis en las investigaciones que en la docencia.

- Asistencia a las tutorías

Existe una gran falta de asistencia del alumnado a las tutorías. Los entrevistados/as, entienden que muchas veces el alumnado no ve las tutorías como un lugar donde seguir aprendiendo sino como un sitio donde ir a una revisión del trabajo o para preguntar dudas las semanas previas a los exámenes. Reconocen, también, que, en ocasiones, la actitud que muestra el docente, es decir, la cercanía que este transmite en el aula, determinará que el alumnado

acuda con regularidad a sus tutorías.

Como conclusión, cabe destacar, que existen tutorías obligatorias. Estas tutorías, como se ha podido observar en las entrevistas pueden analizarse desde dos perspectivas. La primera, es que el alumnado asiste desmotivado y por tanto, su aprendizaje sea incompleto o nulo. Es por eso por lo que muchos profesores/as no apoyan esta técnica. Y una segunda perspectiva, que insiste en que, aunque el alumnado acuda desmotivado a dichas tutorías, con el paso del tiempo puede darse una relación óptima que ayudará en un futuro aprendizaje.

- Aspectos relacionados con la innovación y el uso de las TIC.

- Innovación

Desde el punto de vista de la innovación, se debe intentar llegar a los estudiantes de la mejor forma posible. En las Jornadas e Innovación Educativa que se llevan a cabo en la Universidad de La Laguna se demostró que el profesorado está preocupado por la misma y por incorporar cada vez más innovación en su forma de impartir la asignatura.

Aunque cabe destacar, que la introducción de la innovación en las aulas destaca por la necesidad de tiempo. Un tiempo que, como se ha podido comprobar en las entrevistas, el profesorado no tiene. Por lo que muchas veces se termina volviendo al modelo tradicional de enseñanza.

- Recursos tecnológicos

Los entrevistados/as afirmaron que el profesorado deben entender que innovar no significa, en todos los casos, imponer más recursos tecnológicos en el aula. Esta idea de que la innovación implica la necesidad de la tecnología es una idea errónea.

Asimismo, también se pudo conocer que los recursos tecnológicos que ofrece La Universidad de La Laguna son escasos. No pudiendo avanzar en este ámbito al ritmo que el profesorado quisiera.

Esta falta de recursos tecnológicos puede deberse a la falta de recursos económicos que tiene La Universidad de La Laguna. Por lo que en diversas ocasiones se ha de apostar por nuevas técnicas en el aula que sustituya este problema.

## ***Bloque 2: Necesidad de la creación de un Servicio de Asesoramiento Pedagógico-Didáctico en la Universidad de La Laguna.***

- *Opinión del docente sobre la posible creación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la Universidad de La Laguna*

Los entrevistados afirmaron que sería bastante interesante que existiera un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la Universidad de La Laguna. Esto, según los entrevistados, supondría apoyar y ayudar a la docencia en cuanto a las nuevas estrategias, los problemas que puedan tener en el aula, entre otros.

Para finalizar, según los entrevistados, el impacto que puede tener este tipo de servicio en la Universidad de La Laguna, con respecto a la calidad docente, la mejora de la enseñanza y el proceso de aprendizaje del alumnado y su rendimiento académico, es positivo e incluso en algunos casos podría relajar tensiones. También volvería a poner en valor la importancia de la pedagogía en la educación actual y sería un buen elemento para la mejora de la calidad docente y, así, poder aportar la relevancia que se merece.

Por otro lado, la Universidad de La Laguna, actualmente, cuenta con un programa de formación que cuenta con 50 cursos de formación que abarcan distintas líneas de actuación. Este programa ayuda al profesorado a continuar adquiriendo nuevos conocimientos.

La idea de que el programa de formación al profesorado y el servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico se complementaran surge, principalmente, para apoyar al profesorado con las dudas que puedan surgirle una vez que finalicen los cursos. Los entrevistados/as añadieron que esta complementación no sólo podría suponer un avance significativo para el profesorado y para el alumnado, sino que también favorece a que se diera una mejora de la calidad en la enseñanza.

## **5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.**

Una vez presentados los resultados de la investigación, su interpretación ha permitido un conjunto de reflexiones y algunas conclusiones y sugerencias.

Con respecto al primer objetivo, cabe destacar que, aunque en todas las universidades públicas de España en las que se consultó, existen programas y planes de formación permanente que abordan, entre otras temas, aspectos correspondientes a la didáctica

universitaria y cuenta con planes de estímulos a la innovación y a la mejora de la enseñanza, prácticamente ninguna dispone de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Tan solo la Universidad del País Vasco cuenta con un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico tal como se ha definido en este trabajo. Las universidades públicas están apostando fuertemente por aumentar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Es por esto, por lo que necesitan tomar la creación de servicios específicos para el asesoramiento de tipo didáctico, lo que redundaría en una mejora de la calidad docente ofertada.

Respondiendo al segundo objetivo, centrado en la identificación de necesidades y problemáticas docentes, se ha obtenido que el profesorado se enfrenta diariamente a problemas tales como la masificación en el aula, la escasa coordinación entre el profesorado, la desmotivación del alumnado, la carga burocrática de las tareas docentes, entre otras. No obstante, se requieren estudios que amplíen los resultados obtenidos aquí y que profundicen en un diagnóstico completo de la realidad en relación con el desempeño docente y la problemática que le afecta. No cabe duda que la universidad pública ha de apostar por una docencia que garantice la formación de los futuros profesionales con criterios de calidad y excelencia, si quieren competir con la oferta, cada vez más amplia de la universidad privada.

Como afirma Gil León (2004) el profesorado es el encargado de desarrollar multitud de tareas y es el encargado, también, de ofertar una enseñanza de calidad. Pero para ello, necesita el apoyo de profesionales que puedan ayudarlos cuando el docente así lo requiera. De esta manera, contemplar la creación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico sería una forma de impulsar la mejorar la calidad de la enseñanza.

Es por esto, y atendiendo al objetivo 3, por lo que la gran mayoría del profesorado encuestado así como una pequeña representación de especialistas y responsables de la gestión docente universitaria a lo que hemos entrevistado están de acuerdo que la Universidad de La Laguna necesita crear un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. La gran mayoría del profesorado encuestado contestó de una manera unánime que, en caso de que se creara dicho servicio, lo utilizarían con el fin de resolver dudas surgidas en clase, mejorar en aspectos relacionados con la innovación, consultar dudas con respecto a la elaboración de las guías didácticas, entre otras.

En relación al cuarto objetivo de esta investigación (centrado en qué

condiciones/características debe tener el servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico para facilitar su utilización por parte de los docentes) los resultados apuntan hacia un modelo de asesoramiento de corte colaborativo en el que el asesor juega un papel de facilitador para favorecer el análisis y decisiones de los propios docentes, configurando su rol como guía y apoyo. Como afirma Hernández (2004) la relación que se debe dar entre el asesor/a y el profesorado. Ha de estar basada en la confianza y el respeto y en la libertad para que el asesorado (profesorado) pueda tomar las decisiones libremente.

En síntesis, cabría decir que la creación de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico evidentemente no constituye recursos para solucionar los problemas a nivel docente sino que jugará un papel complementario a las políticas actuales de formación permanente del profesorado y de estímulo a la innovación a la innovación y mejora educativa.

Con esta modesta importación se ha querido iniciar una línea de trabajo que, sin lugar a duda, requiere estudios más amplios y exhaustivos que permitieran mayor claridad y un proceso de toma de decisiones ajustado a la realidad.

Teniendo en cuenta la escasez de recursos económicos y la limitada dotación a las universidades públicas y en particular de la Universidad de La Laguna, se podría contemplar crear un servicio de esta naturaleza, como proyecto piloto, con una pequeña dotación de profesionales cualificados del ámbito de la pedagogía. Incluso, podría contemplarse la participación del alumnado de Pedagogía que desarrollara un Practicum específico en este tipo de labores. O incluso, la creación de algunas becas que favorecieran la incorporación de profesionales en formación con un perfil ajustado y adecuado a este tipo de tareas.

Para finalizar, confirmar que a medida que se iba desarrollando este estudio se han abordado las competencias propuestas para el Trabajo Fin de Grado. Competencias tales como: analizar e interpretar el concepto de educación y los diferentes elementos que intervienen en el desarrollo de todo proceso educativo e identificar, localizar, analizar y gestionar la información y documentación pedagógica, se han llevado a cabo a medida que se iba cumplimentando el marco teórico. En este, hemos podido conocer y seleccionar nuevas teorías y visiones provenientes de autores consagrados dentro del ámbito de la Pedagogía.

Mientras se iban diseñando y poniendo en marcha las diferentes herramientas utilizadas en este informe se ha podido adquirir la competencia de diseñar, desarrollar y aplicar

instrumentos de diagnóstico y de análisis de necesidades educativas. Igualmente, también hemos podido conocer de qué manera se desarrolla una investigación a nivel profesional, la rigurosidad que esta debe tener y las complicaciones que pueden desarrollarse. Además, nos ha permitido, no sólo consolidar los conocimientos adquiridos en estos 4 años de carrera, sino también adquirir nuestras estrategias y herramientas de trabajo.

En definitiva, el Trabajo Fin de Grado nos ha servido, no sólo, para desarrollar las competencias y los conceptos que hemos adquirido a lo largo de nuestra vida académica en la Universidad de La Laguna, sino también para adquirir nuevas formas de trabajo, nuevas herramientas y estrategias que, complementadas con las que ya teníamos asimiladas, nos ayudará a realizar nuestro trabajo como pedagogas de una manera más profesional, exhaustiva y completa

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonafé, Jaume M. (2007). El olvido de la investigación-acción en el asesoramiento docente y la innovación educativa. *Revista de currículum y formación del profesorado*. 3-7.
- Eng Duarte, J. Antonio. (2003). El papel del profesorado como formador de personalidades. *Revista panamericana de pedagogía*, 125-137
- Escudero, J.M y Moreno, J. M (1992). *El asesoramiento a centros educativos estudio evaluativo de los Equipos Psicopedagógicos de la Comunidad de Madrid*. Madrid, Comunidad de Madrid. Consejería de Educación y Cultura Dirección General de Educación.
- Escudero, J. M., Vallejo, M., & Botías, F. (2008). El asesoramiento en educación: ¿Podrían ser las competencias profesionales una contribución positiva? *Revista de currículum y formación del profesorado*, 3-9.
- Fanghanel, Joëlle. (2007). Investigating university lecturers' pedagogical constructs in the working context. *The Higher Education Academy*. Recuperado de: <https://www.heacademy.ac.uk/system/files/fanghanel.pdf>
- Gil León, María S. (2004). El papel del profesor en la integración universidad-sociedad. *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos*, 32-33
- Giner, F. J., & Giner, V. (1998). La formación permanente del profesorado a través del asesoramiento pedagógico en un centro de profesores. *Revista Interuniversitaria de*

*Formación al profesorado*, 161-171.

- Hernández Rivero, Víctor. M. (2002). *Sistema de apoyo externo a los centros educativos*. (Tesis doctoral). Departamento de Didáctica e Investigación Educativa y del Comportamiento. Universidad de La Laguna.
- Hernández Rivero, Víctor. M. (2004). *Asesoramiento Institucional y Sistemas de Apoyo*. La Laguna: Ed. Xerach
- Romero, A., Vázquez, M. L., Baltazar, N., García, M. A., Sandoval, R., & López, F. Y. (2014). Modelo pedagógico para el asesoramiento académico en entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Autónoma del Estado de México. *Revista de Innovación Educativa*, vol.6 (núm. 2), 3-5.
- Sánchez Moreno. M (2008). Asesoramiento en la universidad. Poniendo a trabajar a la experiencia. *Revista de currículum y formación del profesorado*, vol.12, 1-18. Recuperado de: <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev121ART7b.pdf>
- Sánchez, M., Mayor, C. (2006). Los jóvenes profesores universitarios y su formación pedagógica. Claves y controversias. *Revista Educación*, 926-929
- Teba, J., Lozano, S., & Racero, J. (2006). Aplicación de los principios de la gestión del conocimiento y la calidad a las tareas docentes universitarias en el contexto del espacio europeo de educación superior. *Revista de Enseñanza Universitaria*. 46-50.
- Universidad del País Vasco (2016). *Servicio de asesoramiento educativo*. Recuperado de: <http://www.ehu.es/es/web/sae-helaz/aurkezpena>

## ANEXOS

### Índice

1. Tabla Objetivos.....pág. 32
2. Servicio de Asesoramiento Educativo en la Universidad del País Vasco.....pág. 34
3. Cuestionario al profesorado de la Universidad de La Laguna.....pág. 41
4. Transcripción de la entrevista a los docentes.....pág. 46
5. Transcripción de la entrevistas a responsables institucionales.....pág. 53

ANEXO 1. Tabla objetivos.

<b>OBJETIVOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>	<b>PREGUNTAS</b>
<b>Comprobar si las universidades públicas españolas cuentan con un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico institucionalizada, describiendo sus principales características.</b>	Conocer qué universidades tienen un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico.	Servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico	→Qué universidades tienen instaurado el servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico.
<b>Detectar las necesidades docentes que surgen en el ámbito de la enseñanza universitaria en cuanto a la planificación y preparación de la enseñanza, el desarrollo de la misma y las tutorías.</b>	Analizar y categorizar las necesidades de los docentes.	Necesidades de los docentes.	→Cuáles son las principales problemáticas que tiene los docentes →Qué necesidades tienen más prioridad →De qué manera suelen solucionarlo
<b>Recabar la opinión del</b>	Opinión que sugiere un	Nivel de aceptación del programa de	→Necesitan los docentes un

<p><b>profesorado universitario sobre la necesidad de un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico como apoyo a su labor docente</b></p>	<p>programa de asesoramiento pedagógico</p>	<p>asesoramiento pedagógico</p>	<p>servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico →Utilizarían los docentes un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico</p>
<p><b>Explorar las preferencias de uso del docente a la hora de utilizar un servicio universitario dedicado a la consultoría del ámbito de la docencia</b></p>	<p>Alcance de la asistencia al programa de asesoramiento</p>	<p>Elementos que mejorarían la asistencia al programa</p>	<p>→Qué requisitos tendría que tener el servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico para que el docente acudiera</p>

## CARTA DE SERVICIOS<sup>1</sup>

Fecha de aprobación oficial 26/02/2016



# SERVICIO DE ASESORAMIENTO EDUCATIVO

## Introducción

La Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, guiada por el proyecto "Euskampus, Campus de Excelencia Internacional", tiene como misión alcanzar los máximos niveles de calidad para una comunidad universitaria integrada. Como un paso adelante en esa dirección, el Servicio de Asesoramiento Educativo adscrito al Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación presenta esta Carta de Servicios, como compromiso de desarrollo y apoyo de la innovación educativa dentro de la comunidad universitaria. Compromiso en el cual, además de su faceta informativa en la que se especifican todos los servicios que tienen a su disposición las personas interesadas, se establecen unos indicadores que facilitan la valoración de su cumplimiento con el fin de medir el grado de efectividad de nuestro desempeño

---

<sup>1</sup> Universidad del País Vasco (2016). Servicio de asesoramiento educativo. Recuperado de: <http://www.ehu.eus/es/web/sae-helaz/aurkezpena>

## **Propósito**

Somos el Servicio de Asesoramiento Educativo (SAE/HELAZ) de la UPV/EHU, adscrito al Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación, cuyo propósito principal es responder a las necesidades derivadas del modelo educativo IKD (Enseñanza-aprendizaje cooperativo y dinámico). Para ello, el Servicio ofrece al profesorado de la UPV/EHU diversos programas de formación inicial y continua. Además, el SAE/HELAZ mantiene una línea de trabajo de asesoría a los centros en los que se ofrece orientación y apoyo focalizado para el fomento de la coordinación, el diseño de cursos y/o planes de formación en centro, o el desarrollo de proyectos institucionales de cambio e innovación curricular. Estas acciones tienen su punto de referencia central en el Programa EHUNDU (Programa para el Apoyo al Desarrollo Curricular de los Nuevos Grados de la UPV/EHU).

El Servicio de Asesoramiento Educativo surge de la readaptación del antiguo ICE/HEZI (Instituto de Ciencias de la Educación), aprobada en el Consejo de Gobierno de la UPV/EHU del 30-09-2002. El SAE/HELAZ conserva el fondo histórico de los títulos certificados por el ICE/HEZI, y la responsabilidad de otorgar títulos que no se encuentran en el catálogo oficial de títulos. El SAE/HELAZ se coordina y administra en los tres campus de la UPV/EHU, y está bajo la responsabilidad de cinco docentes de la UPV/EHU, quienes se encargan de la dirección del servicio, dirección de innovación metodológica y los trabajos de coordinación, teniendo una dedicación parcial. Para ello contamos con un equipo humano formado, motivado y orientado a los grupos de interés.

## **Actividades y Destinatarios**

Actividades	Destinatarios
<p><b>ACCIONES Y PROGRAMAS DIRIGIDOS AL PDI</b></p> <p>Detección de demandas y necesidades de formación docente del profesorado universitario.</p> <p>Diseño y desarrollo de programas y acciones de carácter formativo dirigidas al desarrollo profesional docente y al desarrollo curricular. (Programas FOPU y ERAGIN)</p>	<p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Equipos Docentes de la UPV/EHU</p> <p>Responsables de grado y postgrado</p> <p>Coordinadores/as de curso/ módulo/ itinerario y asignatura</p>
<p><b>ASESORAMIENTO VIA DEMANDA</b></p> <p>Asesoramiento a responsables de grado y postgrados de la UPV/EHU en el ámbito de la mejora de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje desde la orientación IKD. Diseños de acciones de Formación Docente del Profesorado Universitario (FOPU) en Centros</p> <p>Asesoramiento al profesorado de la UPV/EHU en el ámbito de la mejora de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje desde la orientación IKD, priorizando la atención a las personas que se reincorporan tras una larga ausencia motivada por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p> <p>Departamentos de la UPV/EHU</p> <p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Equipos Docentes de la UPV/EHU</p> <p>Responsables de grado y postgrado</p> <p>Coordinadores/as de curso/ módulo/ itinerario y asignatura</p>
<p><b>ASESORAMIENTO VIA PROGRAMAS</b></p> <p>Asesoramiento para el desarrollo institucional (vía programa EHUNDU) a las escuelas y facultades de la UPV/EHU en el ámbito de la mejora de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje desde la orientación IKD. Análisis compartido de indicadores y resultados del documento de compromiso ehundu relacionados con la práctica educativa IKD, la formación en nuevas metodologías, la difusión del conocimiento sobre experiencias innovadoras de la docencia (publicaciones, jornadas, etc.) y la coordinación docente.</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p>
<p><b>INNOVACIÓN EDUCATIVA</b></p> <p>Detección/ recepción de propuestas/ necesidades de innovación a nivel de asignatura/ curso/ grado/ postgrado.</p> <p>Apoyo en el desarrollo de propuestas o proyectos coordinados o compartidos de innovación. (Proyectos de Innovación Educativa, ...)</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p> <p>Departamentos de la UPV/EHU</p> <p>Equipos Docentes de la UPV/EHU</p> <p>Coordinadores/as de Grado de la UPV/EHU</p> <p>Cordinadores/as de la UPV/EHU de curso/ módulo / itinerario/ asignatura</p> <p>Alumnado de la UPV/EHU</p>
<p><b>ACREDITACIÓN DE LA FORMACIÓN</b></p> <p>Acreditación oficial de las acciones formativas desarrolladas por el SAE/HELAZ o aquellas lideradas por los centros en colaboración con el SAE/HELAZ (formación de centros), así como las relacionadas con el archivo del antiguo ICE/HEZI (CAP)</p>	<p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Alumnado de la UPV/EHU</p>
<p><b>COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p> <p>Atención a las demandas vía telefónica o e-mail, y derivación correspondiente.</p> <p>Actividades de comunicación e intercambio interno (página web y blog del SAE/HELAZ, blog Beitu para la innovación en la UPV/EHU)</p> <p>Elaboración y publicación de la Memoria Anual de Actividades, Carta de Servicios e Informe Anual de Seguimiento de la Carta de Servicios.</p>	<p>Centros de la UPV/EHU</p> <p>PDI de la UPV/EHU</p> <p>Personas interesadas en innovación educativa</p>

## Derechos

1. Utilizar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
2. Obtener información y orientación acerca de las actuaciones o solicitudes que se proponen realizar.
3. Recibir un trato personalizado y respetuoso tanto a la hora de solicitar información como a

la hora de plantear una queja o sugerencia.

4. Disponer de información actualizada sobre los programas y actuaciones a desarrollar, así como sobre la reglamentación aplicable, a través de la página web, intranet, software, etc.

5. Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja o sugerencia.

6. Obtener una respuesta por parte del personal para las demandas planteadas a través de los canales establecidos.

7. Recibir información sobre el avance y el estado de los procedimientos en curso.

### **Deberes**

1. Respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a las personas usuarias.

2. Tratar con respeto a las personas que llevan a cabo la atención, manteniendo una actitud y lenguaje apropiados, en los espacios públicos en general y en instalaciones universitarias en particular.

3. Utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.

4. Colaborar activamente en la aportación de toda la información necesaria para la definición de las necesidades y acceso a los servicios, presentando en su caso, la documentación requerida.

### **Normativa General**

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera

### Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
ACCIONES Y PROGRAMAS DIRIGIDOS AL PDI	Obtener una media $\geq 4$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la formación recibida.	Promedio de opinión sobre la satisfacción de las personas con la formación recibida.
	Obtener una media $\geq 4$ sobre 6 en el grado de satisfacción con el formador/a.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con el formador/a.
	Obtener una media de $\geq 4$ sobre 6 en el grado de utilidad de la formación recibida.	Promedio de opinión sobre la utilidad de la formación recibida.
ASESORAMIENTO VIA DEMANDA	Obtener un grado de respuesta = 100% sobre el total de las demandas de asesoramiento vía demanda recibidas.	Grado de respuesta a demandas de asesoramiento vía demanda sobre las recibidas.
ASESORAMIENTO VIA PROGRAMAS	Obtener un grado de respuesta = 100% sobre el total de las demandas de asesoramiento vía programas recibidas.	Grado de respuesta a demandas de asesoramiento vía programas sobre las recibidas.
INNOVACIÓN EDUCATIVA	Obtener una media $\geq 4$ sobre 6 en el grado de satisfacción con el apoyo del servicio a los Proyectos de Innovación Educativa.	Promedio de opinión sobre la satisfacción con el apoyo del servicio a los Proyectos de Innovación Educativa.
ACREDITACIÓN DE LA FORMACIÓN	Obtener un grado de respuesta = 100% sobre el total de las demandas de acreditación recibidas.	Grado de respuesta a demandas de acreditación sobre las recibidas.
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Obtener un grado de respuesta = 100% a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el total de las recibidas.	Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.

### Formas de participación

Las personas usuarias del Servicio pueden colaborar en la mejora continua del mismo expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan, así como mediante la formulación de quejas y sugerencias.

### Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse de forma escrita a través de:

-Envío de fax al nº 946013390

-Envío de e-mail a la dirección del servicio: sae-helaz @ehu.es

-Envío por e-mail utilizando el Buzón de Sugerencias disponible vía web en <http://www.ehu.es/sae-helaz> -Cumplimentación de la hoja de sugerencias en la sede del Servicio Asesoramiento Educativo.

La Dirección del Servicio de Asesoramiento Educativo responderá al 100% de las sugerencias recibidas.

### **Formas de presentación de quejas y reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones deben plantearse de forma escrita a través de:

-Envío de fax al nº 946013390

-Envío de e-mail a la dirección del servicio: sae-helaz@ehu.es

-Envío por e-mail utilizando la Hoja de Reclamaciones disponible vía web en <http://www.ehu.es/sae-helaz> -Cumplimentación de la hoja de reclamaciones en la sede del Servicio de Asesoramiento Educativo.

La Dirección del Servicio de Asesoramiento Educativo responderá al 100% de las quejas y reclamaciones recibidas.

### **Compromiso Social**

Mediante esta Carta mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro. Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos establece el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. Es por ello que la UPV/EHU entiende que en su compromiso con ofrecer un servicio de calidad, el uso de ambas lenguas debe ser especialmente tenido en cuenta, por lo que se establecen mecanismos para garantizar el uso equilibrado tanto del euskera como del castellano.

### **Medidas de subsanación**

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación por incumpliendo de los compromisos a la persona responsable de la unidad.

La persona responsable de la unidad enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma que la reclamación ha sido recibida. Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

### **Publicación de Resultados**

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar

sometidos a revisión continua, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos, y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se han puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que han sido tomadas, en su caso.

El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.

### **Dirección, accesos y horarios**

Dirección:

CAMPUS DE BIZKAIA

6ª planta Biblioteca 48940 LEIOA Horarios:

De lunes a jueves:

09:00-13:30 15:00-16:30

Viernes, jornada intensiva de verano y turnos de Semana Santa y Navidades: 09:00-14:00

Teléfono:

946012276

Fax:946013390 e-mail: sae-helaz@ehu.es

Web: [www.ehu.es/sae-helaz](http://www.ehu.es/sae-helaz)

ANEXO 3. Cuestionario al profesorado de la Universidad de La Laguna.

1. **Sexo:** Hombre  Mujer

2. **Años de experiencia como docente en la Universidad:**

Entre 1-4 años  Entre 5-9 años  Entre 10-20 años  Más de 20 años

3. **Categoría profesional:**

Profesor/a Ayudante Doctor/a  Profesor/a Contratado/a Doctor/a

Profesor/a Titular de Escuela Universitaria  Profesor/a Titular de Universidad

Profesor/a Asociado  Contrato Laboral de Interinidad

Catedrático/a de Universidad  Becario/a con Docencia

Otros  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

4. **¿En qué titulación imparte la mayor parte de su docencia?**

**La docencia universitaria constituye una tarea pedagógica compleja. El profesorado ha de enfrentarse a múltiples decisiones de planificación didáctica, desarrollo de la enseñanza en el aula, incorporación de mejoras e innovación de la enseñanza.**

Señale **qué grado de acuerdo o desacuerdo** le genera las siguientes afirmaciones (utilizando la siguiente escala: 1 = nada a 5 = mucho.)

	Nada				Mucho
5. He necesitado ayuda para elaborar la planificación de mi enseñanza.	1	2	3	4	5
6. Mis alumnos/as suelen estar motivados en clase.	1	2	3	4	5
7. Cuando imparto una clase percibo que los alumnos/as colaboran conmigo.	1	2	3	4	5
8. La interacción en el aula es frecuente.	1	2	3	4	5
9. Mi comunicación/coordinación con otros	1	2	3	4	5

docentes del curso es fluida lo que permite mayor complementación de la asignatura.					
<b>10.</b> La enseñanza se caracteriza por un alto grado de innovación.	1	2	3	4	5
<b>11.</b> El alumnado acude con regularidad a las tutorías.	1	2	3	4	5
<b>12.</b> Las estrategias y métodos de enseñanzas que empleo en mi aula facilitan el aprendizaje	1	2	3	4	5
<b>13.</b> Utilizo recursos TIC en mi docencia	1	2	3	4	5
<b>14.</b> Mi horario de tutoría favorece la atención al alumnado	1	2	3	4	5
<b>15.</b> Las tutorías permiten resolver los problemas del alumnado.	1	2	3	4	5
<b>16.</b> El sistema de evaluación que empleo en mi asignatura es coherente con mi enseñanza y con el aprendizaje del alumnado.	1	2	3	4	5

**17. ¿A quién acude cuando tiene alguna duda?**

A otros compañeros del departamento al que pertenezco.

Al coordinador de calidad de mi facultad.

A alguna comisión docente de mi facultad.

Al equipo directivo de mi departamento.

Al equipo decano de la facultad.

Otros.

¿Cuál? \_\_\_\_\_

**18. A continuación, identifique, por favor, con qué problemas de tipo pedagógico**

**didáctico se encuentra en su tarea docente.** \_\_\_\_\_

**ASESORAMIENTO PEDAGÓGICO DIDÁCTICO PARA EL PROFESORADO UNIVERSITARIO.**

Señale **qué grado de acuerdo o desacuerdo** le genera las siguientes afirmaciones (utilizando la siguiente escala: 1 = nada a 5 = mucho.)

	<b>Nada</b>				<b>Mucho</b>
<b>19.</b> La Universidad de La Laguna necesita un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico de apoyo al profesorado.	1	2	3	4	5
<b>20.</b> Me gustaría contar con apoyo de profesionales de tipo pedagogía-didáctica para resolver dudas surgidas a la hora de dar clase.	1	2	3	4	5
<b>21.</b> Sería deseable contar con apoyo profesional de tipo pedagógico-didáctico para resolver dudas con respecto a la innovación dentro del aula.	1	2	3	4	5
<b>22.</b> Estoy de acuerdo con disponer de asesoramiento profesional para resolver dudas con respecto a las TIC.	1	2	3	4	5
<b>23.</b> Me gustaría contar con apoyo profesional de tipo pedagógico-didáctica para elaborar la guía didáctica de mi asignatura.	1	2	3	4	5
	<b>Nada</b>				<b>Mucho</b>
<b>24.</b> La labor del profesorado sería más fácil si los programas de formación se complementarían con un servicio de asesoramiento educativo.	1	2	3	4	5

25. Estoy de acuerdo en que en un servicio de asesoramiento pedagógico/didáctico el asesor/a asuma liderazgo y tome decisiones propias.	1	2	3	4	5
26. Los asesores/as deben apoyar y guiar pero es el profesorado el que debe tomar las decisiones didácticas en su enseñanza.	1	2	3	4	5
27. Tanto el profesor/a como el asesor/a deben trabajar juntos ayudándose. Lo importante es conocer y entender qué, por qué y para qué se hacen cambios en la docencia.	1	2	3	4	5

Señale **en qué grado de acuerdo o desacuerdo** le genera las siguientes afirmaciones (utilizando la siguiente escala: 1 = nada a 5 = mucho.)

	<b>Nada</b>				<b>Mucho</b>
28. Recurriría al servicio de asesoramiento pedagógico cuando tenga un problema concreto en mi enseñanza.	1	2	3	4	5
29. Utilizaría el servicio de asesoramiento pedagógico si este fuera virtual.	1	2	3	4	5
30. Utilizaría el servicio de asesoramiento pedagógico aunque tuviera que desplazarme fuera de mi Facultad.	1	2	3	4	5
	<b>Nada</b>				<b>Mucho</b>
31. Aunque no tenga problemas concretos acudiría al de asesoramiento pedagógico para valorar	1	2	3	4	5

más opciones de mejora.					
<b>32.</b> El servicio de asesoramiento pedagógico podría ser relevante para elaborar las guías didácticas.	1	2	3	4	5

ANEXO 4. Transcripción de la entrevista a los docentes.

- ✓ **Según usted ¿Cuáles son los principales problemas con los que se encuentra el profesorado en cuanto a la planificación, la preparación y la puesta en marcha de su enseñanza?**

- **Sujeto 1.** Tendríamos que hablar de diferentes tipologías, hay una gran diversidad de problemas. Si hay que referirnos a un problema, destacaría la sobrecarga administrativa, haciendo que la docencia no sea el principal tema que se debería mejorar.

Por otro lado, está el problema de la implicación del alumnado en el aula y no sé porque no existe motivación.

- **Sujeto 2.** El principal problema con el que se encuentra el profesorado es que la de las tres funciones que tenemos el profesorado, que son gestión, investigación y docencia, la institución considera la docencia la hermana pobre. Es decir, se le exige mucho más al profesorado en gestión, incluso en investigación, y docencia es la hermana pobre, es decir, es la menos valorada por la institución y a la que muchas veces menos tiempo tiene el profesorado para dedicarle, puesto que sabe que el tiempo y el esfuerzo que deposita en la mejora de su docencias, solamente va a repercutir positivamente en su alumnado, pero que no supone ningún beneficio para el profesor, más allá de lo que puede ser la satisfacción de un trabajo bien hecho.

Pero yo creo que esa es una de las principales dificultades, que como no es un trabajo valorado al final es la actividad a la que dedicas menos tiempo, porque sabes que no obtienes ningún beneficio del que estoy favoreciendo a mi alumnado.

- ✓ **En este sentido, nos gustaría que nos comentara el siguiente dato obtenido de las encuestas. Tan sólo el 12,11% del profesorado encuestado afirma que el alumnado acuden regularmente a las tutorías. Y más del 65% de los docentes, reconocen que el alumnado no acude a dichas tutorías. ¿Qué le parece este dato?**

**¿Qué se podría hacer para mejorar? Según usted, ¿este problema es de los alumnos o del profesorado?**

- **Sujeto 1.** Es debido a la implicación del alumnado, defendiendo un enfoque integral. Forma parte de la diversidad de los perfiles del alumnado.  
La tutoría es un espacio más de aprendizaje pero sólo acuden aquellos que muestran más interés en las clases y en la asignatura. Aun así, intenta animar a asistir a las tutorías, pero no obliga.
  
- **Sujeto 2.** Hay que considerar muchos factores, pero así por resumirlo, estarían los factores del propio alumnado y los factores del docente.  
Por un lado los factores del alumnado, de forma natural, no tiende tanto a asistir a las tutorías, yo creo que el alumnado siempre necesita el empujón del profesorado, porque necesita por parte del docente cercanía, que se sientan bien acogidos, que sepan que pueden ir a tutoría, que les está esperando y vienen pero no vienen tanto como yo desearía, sino que vienen al final, cuando ya está la proximidad de las evaluaciones y han tenido problemas y entonces ya vienen mucho. Aun así estarían ahí que por una parte va procrastinando y va dejando todas las actividades para el final.  
Pero, también estarían los factores del profesorado, en donde me doy cuenta que si yo hago el esfuerzo de intentar fomentar que el alumnado vaya, muchas veces hasta les pongo tutorías obligatorias para que el alumnado acuda. Aunque el alumnado siempre es un poquito reticente a venir, porque es tiempo extra, la labor del profesorado es fundamental, o sea, no solamente se trata de que tengas un horario de tutoría y que lo cumplas, sino de que realmente en las clases animes al alumnado a ir.
  
- ✓ **Otro dato destacable es el de la coordinación existente entre los docentes ya que 36.35% de los encuestados afirman tener poca interacción. En cambio, un 40% afirma coordinarse bastante con los otros docentes, lo que permite el desarrollo óptimo de las asignaturas. En cuanto a la coordinación docente ¿cree que existe**

**algún problema en la realidad educativa? ¿cómo afecta esto al profesorado y al alumnado?**

- **Sujeto 1.** Creo que hay coordinación, pero que siempre se puede mejorar. Lo difícil es encajar con la diversidad de opiniones que hay en la universidad. Por lo tanto, hay que seguir mejorando aunque haya coordinación.

Sí, afecta, y hay que mejorarlo.

- **Sujeto 2.** El tema de la coordinación yo creo que repercute directamente en la calidad docente. Primero entre el profesorado que imparte la misma asignatura, que es fundamental, después entre el profesorado del mismo departamento de la misma área que muchas veces tienen contenidos comunes y que es muy importante que se coordinen para que no hayan contenidos solapados y no falten contenidos a impartir, y luego, en general, en la coordinación de todo el grado.

La coordinación en nuestra facultad, más o menos se hace pero no me sorprende que no se haga, ya que es un esfuerzo la coordinación.

- ✓ **¿Cree usted que los docentes cuentan con suficientes recursos en su docencia para enfrentarse a esos problemas?**

- **Sujeto 1.** Los recursos nunca son suficientes, siempre hay cosas que mejorar.

- **Sujeto 2.** En algunas cosas sí, yo considero que todo lo que es la docencia virtual, la Universidad de La Laguna ha hecho un gran esfuerzo, y ahí sí es verdad que tenemos un montón de recursos, hay mucha formación, se ha fomentado bastante, siempre nos muestran un montón de disponibilidad.

También es verdad que existe mucha formación, aunque es voluntaria, pero que si tienes carencia de formación la oferta que nos hace la universidad para apalear esas carencias de habilidades docentes que puede tener el profesorado, creo que también es buena. Esos recursos están ahí, no diría que no haya recursos.

En cuanto a nuestra facultad, los recursos que más echamos de menos, son los recursos son los tecnológicos en el aula, la dotación de las aulas o la calidad de las aulas.

✓ **En cuanto al servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico, hemos realizado una pequeña investigación por las webs de las diferentes universidades públicas de España y hemos encontrado que sólo tiene servicio de asesoramiento pedagógico como tal la Universidad de País Vasco. ¿Cómo valoraría usted un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico en la universidad de la laguna?**

➤ **Sujeto 1.** Sería interesante un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Con lo de la jornadas de innovación se demuestra que el docente tiene un inquietud por aprender

➤ **Sujeto 2.** Lo que más conozco que se aproxime al Servicio de Asesoramiento Pedagógico es el PAED, que es el Programa de Atención a Estudiantes con Disparidades. De lo poco que lo conozco, creo que funciona bastante bien para los pocos recursos que tienen. Es un servicio voluntario que acude el alumnado que presenta alguna discapacidad o alguna NEAE. Es un servicio que se le oferta al alumnado y repercute hacia el profesorado en el sentido de que nosotros recibimos un informe confidencial y ahí se les esta dan indicaciones metodológicas, tanto para el día a día en el aula, como para la evaluación. Y yo creo que el resultado del asesoramiento es muy útil.

Al margen de eso, me estoy enterando por ustedes que no tenemos más elementos de asesoría que no sean las de la formación, que es voluntaria.

✓ **Como dato, queríamos que supiera que un 46.96% de los encuestados están bastante interesados en que exista un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Frente a esto, solo un 22.72% está en contra de este servicio.**

**Asimismo, un 28.78% de los encuestados mantienen una postura intermedia. ¿Está de acuerdo con ello?**

- **Sujeto 2.** Yo si estoy de acuerdo y sería necesario ese servicio, incluso aunque haya profesorado que no lo necesita, y tengamos la formación adecuada y somos de los profesores que impartimos esa formación para el resto del profesorado de la universidad, sería necesario y conveniente tener un servicio para apoyar y asesorar al profesorado en los casos que puedan surgirle aunque el profesorado esté formado.
  
- ✓ **En estos días se ha celebrado la VIII Jornadas de Innovación Educativa en la Universidad de La Laguna ¿En qué medida cree que el profesorado está concienciado de la importancia de la innovación? ¿cree que el profesorado utilizaría este servicio para avanzar en este campo?**
  
- **Sujeto 1.** Para mi entender existe una mezcla. Está las personas que le dan importancia la innovación educativa y por otro lado, están las personas que lo que pretenden es mejorar su currículo. Yo creo que es muy importante innovar en toda la universidad.
  
- **Sujeto 2.** Yo creo que la gente si está concienciada y acude a esas jornadas, en donde se presentaron un montón de experiencias de muchas facultades, y en donde la facultad de educación destacaba. Otra cosa es lo que se entiende por innovación, y yo creo que en general, tanto la universidad como el profesorado en general, entiende por innovación algo bastante más escuálido que lo que debería de entenderse por innovación. ¿Qué es innovación? ¿Qué es innovar en la universidad? ¿Innovar en la universidad es que un power point en vez de ponerlo en clases es ponerlo en el aula virtual? ¿Es eso innovación? A veces veo que entendemos por innovación, en general del profesorado, cosas que realmente no suponen un verdadero cambio metodológico de la concepción del aprendizaje, pero, de todas formas, no quiero despreciar ese

impulso, yo creo que es muy positivo y la verdad que me sorprendió mucho la cantidad de iniciativas en el profesorado de todas las facultades.

✓ **El servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico estaría directamente relacionado con el Programa de Formación al Profesorado. ¿Cree que esto supondría un avance para la Universidad de La Laguna y para el profesorado? ¿Qué problemáticas se podría solventar con esta unión?**

➤ **Sujeto 1.** Sería complementar el programa de formación. Se tendría que ver si este programa está funcionando adecuadamente. Pero puede ser interesante.

➤ **Sujeto 2.** Sí, claro. Por ejemplo, la persona que reciba ese asesoramiento, también podría recibir recomendaciones sobre el tipo de formación le sería más adecuada. Y de ese propio servicio, también se me ocurre, que sería fundamental para analizar las necesidades de formación del profesorado y hacer una oferta de formación al profesorado acorde con esas necesidades que detecta el servicio de las demandas que le llegan.

✓ **¿Cuál cree que podría ser el impacto de este tipo de servicio con respecto a la calidad docente, la mejora de la enseñanza y el proceso de aprendizaje del alumnado y su rendimiento académico?**

➤ **Sujeto 1.** No se puede decir porque es una hipótesis. Se tendría que ver cómo funciona. Tampoco se puede saber hasta qué punto supondría una mejora para los alumnos/as ya que no está en funcionamiento. La cuestión está en cómo introducir las cosas de manera efectiva.

➤ **Sujeto 2.** Creo que sería un elemento, no el único, pero sí que sería un elemento para la mejora de la calidad docente y en general de la calidad de la universidad, un elemento más, no el único ni el más importante, pero sí que me parece un elemento

relevante. Pero insisto, para eso hace falta que las universidades empiecen a poner el acento sobre que la docencia es tan relevante como la investigación

✓ **¿Qué opinión le merece a esta iniciativa? ¿Le parece interesante el TFG y el enfoque dado al mismo?**

➤ **Sujeto 1.** Sí, me parece bastante interesante.

➤ **Sujeto 2.** A parte de que me alegraría mucho, porque eso supondría que tengan más trabajo el alumnado y la gente que ha estudiado pedagogía, creo que también pondría en valor la importancia de la pedagogía y de la docencia en general. Eso significaría un cambio de visión en la universidad, de que le estemos dando importancia a la calidad de la docencia.

ANEXO 5. Transcripción de la entrevistas a responsables institucionales.

- ✓ **¿Qué condiciones y criterios, según usted, debería tener una docencia de calidad en la enseñanza universitaria? (En relación con la planificación docente, el desarrollo en el aula y desde el punto de vista de la innovación y la mejora.)**
- **Sujeto 3.** Un alumnado motivado y un profesorado con ganas y motivado, actualizado en temas y metodologías hace que la universidad tenga una docencia de calidad. El profesorado y el alumnado deben querer estar en el sitio donde están.
- **Sujeto 4.** Que alcance los objetivos que se han marcado; objetivos que en estos momentos están definido en base a competencias y a resultados del aprendizaje. Una formación es de calidad, en tanto en cuanto, alcance las expectativas que se tenían. El reto está en que esos resultados del aprendizaje y esas competencias estén bien definidas. Para esto, en el marco europeo de educación superior los planes de estudios son revisados por expertos, por lo que se supone que deben estar bien establecidos. Yo creo que todo va en entorno a alcanzar los resultados del aprendizaje. La forma de hacerlo puede ser tan variada y puede depender tanto del contexto que es difícil decir qué es lo mejor y qué es lo peor para conseguirlo. Después hay cuestiones, desde el punto de vista de la innovación, donde hay que llegar a los estudiantes de la mejor forma posible. Y para llegar a ellos, lo más productivo es hacerlo de acuerdo con el entorno, utilizando todas las herramientas que estén al alcance del profesorado.
- ✓ **Según usted ¿Cuáles son los principales problemas con los que se encuentra el profesorado en cuanto a la planificación, la preparación y la puesta en marcha de su enseñanza?**
- **Sujeto 3.** El principal problema que nos encontramos, es que le profesorado tiene poco tiempo para muchas tareas, y donde hay una gran carga burocrática. Otro problema se encuentra en la masificación de las aulas, en donde no se puede atender a la individualización. Una asignatura se imparte mejor si puedes implicarte más con el alumnado.

- **Sujeto 4.** La universidad es muy grande y las situaciones son muy diferente dependiendo de dónde te encuentres; por tanto los problemas varían dependiendo del contexto en el que te encuentres. De todas formas, un problema conocido es la masificación. Hay determinado tipo de actividad donde se pueda participar pero en la medida en que grupo va creciendo la actividad y la participación va disminuyendo. Eso es un problema importante por ejemplo en el aprendizaje basado en problemas donde se requiere que todo el mundo hable y participe; la masificación puede suponer que no se pueda desarrollar la actividad. También dificulta en el poder realizar un seguimiento del alumnado. Aun en el mejor de los casos en el que exista una evaluación continua, es complicado poder hacer un seguimiento y muchas veces los alumnos/as se enfadan porque no tienen en feed-back necesario. Otro problema es la deficiencia en cuanto a nuevas formas de enseñanza, y sobre todo, aunque hayas ido a charlas, haya recibido formación, luego llevarlo a la práctica es muy difícil en determinado ámbitos. Es difícil porque el ritmo en las clases más participativas, que comentábamos antes, es mucho más lento y el profesorado tiene que impartir un temario determinado. Eso hace que muchas veces se acabe renunciando a esos nuevos métodos y se vuelva al sistema tradicional de enseñanza. Otro problema, es que muchas veces el alumno no quiere estar haciendo trabajos continuamente, entonces te encuentras con poca participación, por ejemplo en seminarios. Con esa poca participación se desvirtúa todo un poco. Otro problema, es la coordinación. La coordinación es importante. La coordinación entre los profesores de un mismo curso, de forma que no todas las tareas coincidan en el tiempo. Se va avanzando en este sentido pero cuesta ya que los plazos y los calendarios son los que son.
- ✓ **En este sentido, nos gustaría que nos comentara el siguiente dato obtenido de las encuestas. Tan sólo el 12,11% del profesorado encuestado afirma que el alumnado acuden regularmente a las tutorías. Y más del 65% de los docentes, reconocen que el alumnado no acude a dichas tutorías. ¿Qué le parece este dato?**

**¿Qué se podría hacer para mejorar? Según usted, ¿este problema es de los alumnos o del profesorado?**

- **Sujeto 3.** No se suele utilizar, sólo lo utilizan aquellos que están más interesados en la carrera. Las tutorías obligadas no las veo eficaz, ya que no sale del alumno y no parte de una necesidad.
  
- **Sujeto 4.** Existen lo que llaman tutorías académicas formativas. En mi caso son simplemente tutorías divididas en tutorías de aula y de despacho. Las tutorías de aula son grupos más pequeños. Lo que se pretende es hacer un seguimiento más cercano. Estas tutorías están recogidas en los horarios y son obligatorias. Dependiendo de lo pequeño que sea el grupo puede funcionar peor o mejor. Luego están las tutorías de despachos. Mi experiencia va por cursos. Hay años que durante todo el curso me viene gente a preguntar cosas y hay otros años en lo que no aparece nadie. Sí que es verdad, que en muchos casos el alumno/a no hace uso de estas tutorías, a pesar de que hoy en día es muy fácil quedar con el profesor si no puedes ir a la hora prevista, por ejemplo a través de correos. Pero no sé por qué ocurre ni cómo sería la forma de incentivarlos. Después se puede entrar en temas más personales. Hay profesores que pueden imponer más y otro que pueden parecer más cercanos.

Por otro lado, hay sitios donde se tiene que ir obligatoriamente a tutorías. Se debería facilitar la relación profesor alumno. A mí es un sistema que me parece correcto, pero a lo mejor es correcto cuando tienes menos de 100 alumnos. A mí ese sistema me parece bueno, pero me da la sensación de que para el alumno/a es un poco tensión. Pero, a veces, es una forma de tener un conocimiento directo del alumno/a porque si no hay alumnado a los que jamás les oye la voz y pasan desapercibido.

- ✓ **Asimismo, otro dato destacable es el de la coordinación existente entre los docentes ya que 36.35% de los encuestados afirman tener poca interacción. En cambio, un 40% afirma coordinarse bastante con los otros docentes, lo que**

**permite el desarrollo óptimo de las asignaturas. ¿Cree que existe coordinación?  
¿Cómo afectaría al alumnado?**

- **Sujeto 3.** Depende de la conciencia que tengan de la coordinación, si tienes ganas de mejorar. Aunque hay situaciones en donde la coordinación no se puede llevar a cabo, siendo uno de los problemas las diferencias que hay entre el profesorado. Esto afectaría al alumnado negativamente, ya que para que haya buenos resultados, debe de haber una buena coordinación entre los docentes.
  
- ✓ **Hemos realizado una pequeña investigación por las webs de las diferentes universidades públicas de España y hemos encontrado que sólo tiene servicio de asesoramiento pedagógico como tal la Universidad de País Vasco. ¿Cree usted que las universidades españolas deberían contar con un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico?**
  
- **Sujeto 3.** Siempre que alguien te pueda ayudar es bueno y cuantas más personas mejor. Ya que va a ayudar a enfrentarse a los problemas.
  
- **Sujeto 4.** Sería estupendo. En la universidad hay un Plan de Formación del Profesorado donde se intenta detectar deficiencias. Por ahí se detectan y se planifican cosas. Pero no es una asistencia de asesoramiento puntual. Yo creo que sería bueno contar con algún servicio que te pudiera asesorar a demanda. Ahora mismo, a demanda, lo que tenemos es la planificación dentro del plan de formación que siempre se intenta responder a lo que te piden.
  
- ✓ **Como dato, queríamos que supiera que un 46.96% de los encuestados están bastante interesados en que exista un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico. Frente a esto, solo un 22.72% está en contra de este servicio. Asimismo, un 28.78% de los encuestados mantienen una postura intermedia.**

- **Sujeto 3.** Es necesario, este servicio en esta universidad.
  
- **Sujeto 4.** A mí me parece una propuesta interesante. Un servicio de asesoramiento a demanda, si nadie te va a obligar a utilizarlo, yo pienso que podría ser una cuestión interesante
  
- ✓ **En estos días se ha celebrado la VIII Jornadas de Innovación Educativa en la Universidad de La Laguna ¿En qué medida cree que el profesorado está concienciado de la importancia de la innovación? ¿cree que el profesorado utilizaría este servicio para avanzar en este campo?**
  
- **Sujeto 3.** El profesorado piensa que ya no es solo ir a clases, sino que cada vez quieren ser mejores y meter más innovación en sus clases. En las Jornadas de Innovación hubieron 106 proyectos de innovación y 61 grupos consolidados de innovación. Con esto te das cuenta que de que el profesorado quiere estar en las últimas novedades que respecta a la innovación y eso repercute al alumnado de forma positiva.
  
- ✓ **El servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico estaría directamente relacionado con el Programa de Formación al Profesorado. ¿Cree que esto supondría un avance para la Universidad de La Laguna y para el profesorado? ¿Qué problemáticas se podría solventar con esta unión?**
  
- **Sujeto 3.** En el programa de formación existen 50 cursos que abarcan distintas líneas de actuación y que repercuten directamente a la docencia del alumnado. Por lo tanto, sería interesante que se complementaran.
  
- ✓ **¿Cree usted que los docentes cuentan con suficientes recursos en su docencia para enfrentarse a esos problemas?**

- **Sujeto 3.** La universidad tiene muchos recursos humanos, como los gabinetes, los servicios de inspección, los asesores jurídicos, entre otras. Tienen muchos recursos para problemas gordos, pero cuando nos encontramos con problemas más sencillos no tenemos a nuestra disposición tantos recursos.
  
- **Sujeto 4.** A veces es falta de formación porque realmente el mundo ha cambiado mucho en los últimos 20 años. Cuando se empezó a hablar del espacio europeo de orientación se dio un curso donde se dijo una frase que a mí me impacto mucho. Un hombre dijo: “el mundo en los últimos 50 años ha cambiado más que en toda su historia anterior.” Entonces, va todo tan rápido que no podemos seguir utilizando lo que veníamos utilizando. Muy pocas cosas existían entonces, ahí la necesidad de la adaptación. Por eso les decía al principio adaptar la metodología docente al entorno es complicado sobre todo para los que tienen una edad media ya que estudiamos en otro contexto. La adaptación dentro de la enseñanza es difícil porque no se conoce. Lo conoces en el entorno, en la vida diaria, pero el sistema de enseñanza es reproducir lo que aprendiste pero eso ya no vale, hay que ir más allá. Pero muchas veces no tienes conocimientos para ello. Y no todo el mundo tiene el mismo interés por adaptarse y por aprender.
  
- ✓ **Queríamos ofrecerle el siguiente dato: Un 75.7% de los encuestados acuden a otros compañeros de su departamento cuando tienen alguna duda. Sólo un 6.1% pregunta al equipo directivo de su departamento. Un 1.5% afirma pedir ayuda al equipo decano de la facultad. Y por último, un 16.7% afirma acudir a otras personas cuando tienen alguna duda.**
  
- **Sujeto 4.** Digamos que uno siempre empieza resolviendo sus problemas por lo inmediato. Si son tus compañeros de departamento los alumnos son parecidos, las asignaturas son las mismas, por lo tanto es probable que tu compañero haya tenido un problema parecido. A medida que el problema crezca vas subiendo de escala. Pero para cualquier problema entiendo que esa es la forma de actuar. Y esto es más rápido

ya que si vas directamente arriba, es decir, a los altos cargos, a lo mejor consigues soluciones mucho más lentas.

- ✓ **Somos conscientes de que la Universidad de La Laguna tiene recursos muy limitados, económicamente hablando. Pero, ¿ve usted alguna posibilidad de que se pudiera poner en marcha un servicio de asesoramiento pedagógico-didáctico? De ser así, ¿cómo se podría crear este servicio?**
  
- **Sujeto 4.** Quizás haya alguna posibilidad por lo menos de estudiarlo. Igual que hay un servicio de Orientación y Formación al Alumnado que pudiera haber una o dos personas para este servicio no parece descabellado. No sé qué acogida tendría ni que formato se le podría dar, pero sí que parece una idea interesante.
  
- ✓ **¿Cuál cree que podría ser el impacto de este tipo de servicio con respecto a la calidad docente, la mejora de la enseñanza y el proceso de aprendizaje del alumnado y su rendimiento académico?**
  
- **Sujeto 3.** Si está bien llevado y se adapta al profesorado y está conectado con sus intereses y su motivación tendrá un impacto positivo.
  
- **Sujeto 4.** El impacto solo puede ser positivo. Además podría incluso, en algunos casos, relajar tensiones. A veces uno se va ofuscado con sus problemas y en el momento en el que te orientan las cosas pueden ir a mejor. Así que yo creo, que todo sería positivo. Además, las personas que estén en un servicio de asesoramiento tiene que ser personas que siempre hablen en positivo, así que yo entiendo que una cosa de este tipo siempre tiene que ser en buena sintonía.
  
- ✓ **¿Qué opinión le merece a esta iniciativa? ¿Le parece interesante el TFG y el enfoque dado al mismo?**

- **Sujeto 3.** Positivo, con las condiciones que se comentó antes.