



**MÁSTER EN FORMACIÓN DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
OBLIGATORIA, BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE
IDIOMAS**

TRABAJO FIN DE MÁSTER

CURSO 2020-2021

**ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA EN LA COMUNIDAD DE
MADRID. LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: PROPUESTAS DE RECURSOS Y
HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS.**

**BASIC VOCATIONAL TRAINING ANALYSIS IN THE AUTONOMOUS COMMUNITY OF
MADRID. ADMINISTRATIVE SERVICES: TEACHING RESOURCES AND TOOLS
PROPOSALS.**

ESPECIALIDAD: ECONOMÍA Y ADE

**APELLIDOS Y NOMBRE: MARIÑA GENOVEVA TOUCEDA LADO
CONVOCATORIA: JUNIO**

**TUTORA: Elena Gallego Abaroa. Departamento de Economía Aplicada, Estructura e
Historia. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.**

Índice

RESUMEN	1
1. Planteamiento del problema y justificación	3
2. Fundamentación teórica	4
2.1. Contexto legislativo.....	4
2.1.1. La Formación Profesional Básica	4
2.1.2. Modalidad en Servicios Administrativos.....	6
2.2. La Formación Profesional y su estudio	7
2.3. La Formación Profesional Básica y su estudio.....	8
2.3.1. Herramientas y recursos para FPB.....	9
2.4. Estadísticas de la Formación Profesional Básica.....	12
2.5. Objetivos de educación y los efectos de la Formación Profesional Básica....	15
3. Objetivos del TFM.....	20
4. Metodología.....	21
4.1. La revisión bibliográfica	21
4.2. La encuesta.....	21
5. Análisis de los resultados	22
5.1. Análisis de la fundamentación teórica.....	22
5.2. Análisis de los resultados de la encuesta	23
6. Discusión.....	25
6.1. Desarrollo de la propuesta.....	25
6.1.1. Expertos en Atención al Cliente. Trucos y herramientas.	26
6.1.2. Los alumnos y la familia.....	31
6.2. Relación de los resultados obtenidos con la profesión docente	35
6.3. Limitaciones del estudio.....	35
6.4. Futuras líneas de trabajo	36
7. Conclusiones	37
8. Bibliografía.....	39
ANEXO 1	43
ANEXO 2.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Módulos de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos	6
Tabla 2. Porcentaje de alumnado de 15 años con rendimiento bajo en comprensión lectora, matemáticas y ciencias en España	16
Tabla 3. Contenidos del módulo de Atención al Cliente.	28
Tabla 4. Objetivos y metodología de la actividad.	30

Índice de gráficos

Gráfico 1. Porcentaje de alumnos que continúan sus estudios de FPB y se matriculan en segundo curso	12
Gráfico 2. Alumnos matriculados en Formación Profesional Básica a lo largo de los años.	14
Gráfico 3. Alumnos matriculados en FPB en Servicios Administrativos a lo largo de los años.	15
Gráfico 4. Tasa de abandono temprano de la educación-formación	18
Gráfico 5. Población de 30-34 años con nivel de Educación Superior	19

RESUMEN

La Formación Profesional Básica es una modalidad de estudio al nivel de la Educación Secundaria Obligatoria, cursada por estudiantes que no se han adaptado a la educación tradicional y que suelen tener necesidades educativas especiales. Existen varias familias profesionales, como en el resto de Formaciones Profesionales, pero este trabajo se centra en la modalidad de Servicios Administrativos, una de las más demandadas tanto a nivel estatal como en la Comunidad de Madrid.

Aunque lleva vigente más de seis años, siendo el primer curso de implementación 2014-2015, tras la revisión bibliográfica se ha visto que escasean los estudios, las investigaciones y los datos estadísticos sobre su utilidad y eficacia. Se desconoce hasta qué punto contribuye a disminuir las tasas de abandono escolar, si se consiguen las competencias del aprendizaje permanente, su empleabilidad y la continuidad de estos estudios. Debido a las características del alumnado, se ve necesaria la creación de recursos y herramientas didácticos que creen un aprendizaje significativo y refuercen las relaciones alumno-profesor. Para acompañar la fundamentación teórica, se ha pasado una encuesta a un grupo de alumnos que cursan esta modalidad que ha permitido sacar información muy útil. La combinación de ambas metodologías justifica la creación de un recurso y una herramienta descritos en este TFM. El primer recurso podría ser utilizado por profesores de distintas modalidades, pero en nuestro caso ha sido adaptado al módulo profesional de Atención al Cliente. A través de Twitter y del Aprendizaje Basado en Proyectos el alumno puede conseguir un aprendizaje significativo y adaptado a sus capacidades. La segunda propuesta es una herramienta para recoger información de las familias de estos alumnos, para poder crear vínculos entre la familia y los institutos. Este trabajo sirve como alerta de las necesidades de investigación de esta modalidad formativa.

DESCRIPTORES: Formación Profesional Básica, Servicios Administrativos, Aprendizaje Basado en Proyectos, Aprendizaje Significativo, Recursos didácticos.

ABSTRACT

Basic Vocational Training is an alternative study path to Compulsory Secondary Education, taken by students that did not fit into traditional education and who usually have special educational needs. Basic Vocational Training has different modalities, like all Vocational Training and this paper has chosen to focus on Administrative Services, one of the most demanded, both at the state level and in the Community of Madrid.

Implemented in the academic year 2014-2015, it has been active for more than six years. However, the bibliographic review indicates there are little studies, research or statistics about its usefulness and efficacy. It is unknown to what extent it contributes to reduce dropout rates, teach key competences for lifelong learning skills, promotes employability or to which point contributes to the continuation of studies. Due to the characteristics of the students, it is needed to create educational resources and tools to create meaningful learning and reinforce student-teacher relationships. To accompany the theoretical foundation, a survey has been given to a group of students of Administration Services and very useful information has been gotten.

The combination of both methodologies justifies the creation of the resources and tools of this paper. The first resource has been created with the idea to be used by teachers of different modalities, but in our case, it has been adapted to the Customer Service module. Through Twitter and Project-Based Learning the student can achieve meaningful learning adapted to its abilities. The second proposal is a tool to collect information from the families of these students in order to reinforce relations between the family and the high schools. This paper warns about the needs to investigate about this vocational training.

KEY WORDS: Basic Vocational Training, Administrative Services, Project-Based Learning, Meaningful Learning, Teaching Resources.

1. Planteamiento del problema y justificación

El presente Trabajo de Fin de Máster realiza una revisión bibliográfica sobre la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos en la Comunidad de Madrid y propone recursos y herramientas didácticos para intentar corregir las debilidades encontradas. Los recursos propuestos se han adaptado a la modalidad de Servicios Administrativos para concretar las acciones a llevar a cabo, pero pueden ser de aplicación en más familias y módulos de Formación Profesional Básica (a partir de ahora FPB) e incluso en otras Formaciones Profesionales (FP) de distinto nivel.

Con estas propuestas se quiere revitalizar la FP y promover el emprendimiento, la creación de esquemas de conocimientos duraderos y la colaboración con las familias. Se pretende que al enriquecer mediante estos recursos la FPB en Servicios Administrativos se pudieran robustecer los indicadores de educación, previniendo el abandono temprano, mejorando las competencias del aprendizaje permanente de los alumnos y fomentando los estudios superiores.

Este trabajo quiere dar respuesta a una serie de problemas que se han detectado durante el desarrollo de las prácticas de final de máster en el segundo curso de FPB en Servicios Administrativos, evidenciados en la bibliografía encontrada, las estadísticas de educación y una encuesta realizada a los alumnos del centro donde se realizaron dichas prácticas, el IES Las Rozas I.

Como se verá en los siguientes apartados, la bibliografía y los datos encontrados sobre la FPB y en concreto, en la modalidad de Servicios Administrativos en la comunidad de Madrid, son limitados. Es una Formación Profesional reciente de la que apenas se ha investigado sobre su validez, la utilidad que tiene para los alumnos, sus necesidades formativas y su impacto en los indicadores de educación.

Empezaremos con el contexto legislativo de la FPB. Posteriormente se hará un análisis de la bibliografía encontrada y de los problemas de estudio que acarrea la investigación sobre la FP, analizaremos los objetivos en materia de educación y cómo influye la Formación Profesional en su consecución, para finalizar con los datos estadísticos sobre la FPB en España y en la Comunidad de Madrid.

A continuación se analizan los resultados y se desarrollan las propuestas justificadas a lo largo del trabajo con un apartado de conclusiones finales.

2. Fundamentación teórica

2.1. Contexto legislativo

2.1.1. La Formación Profesional Básica

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (a partir de este momento, LOMCE) en su preámbulo, justifica que, para paliar los efectos de la rigidez del sistema educativo en el conjunto de alumnos, es necesaria la creación de diferentes trayectorias que faciliten a un conjunto de estudiantes permanecer en el sistema educativo. Aquí surge la Formación Profesional Básica, encaminada a unos estudios técnicos para que el alumno pueda desarrollar todo su potencial. Esta formación sustituye los antiguos Programas de Cualificación Profesional Inicial.

Entre el conjunto de objetivos de esta propuesta destacan:

- Eliminar barreras que favorezcan la realización de las etapas superiores de secundaria.
- La permeabilidad de sistema educativo en relación con los objetivos de la Unión Europea.
- Adaptar el sistema educativo a las expectativas y necesidades de formación del alumnado.
- Revitalizar la opción del aprendizaje profesional modernizando su oferta y flexibilizando el acceso a la Formación Profesional de grado Medio y Superior.

La Formación Profesional Básica (FPB) es de oferta obligatoria y carácter gratuito y traerá consigo un certificado de estudios equivalentes, en el caso de no completar la totalidad de la formación recibirán un certificado académico con los módulos profesionales correspondientes.

En relación con las condiciones de acceso, en el artículo 41 de la LOMCE se establece que los alumnos que opten por esta modalidad tendrán que:

- a) Tener cumplidos quince años, o cumplirlos durante el año natural en curso, y no superar los diecisiete años en el momento del acceso o durante el año natural en curso.
- b) Haber cursado el primer ciclo de E.S.O. (de primero a tercero) o, excepcionalmente, haber cursado el segundo curso de la Educación Secundaria Obligatoria.
- c) Haber propuesto el equipo docente a los padres, madres o tutores legales la incorporación del estudiante a un ciclo de FPB.

La nueva ley de educación, la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, (a partir de ahora LOMLOE) dictamina en su preámbulo que los ciclos de Formación Profesional Básica garantizarán la adquisición de las competencias de la E.S.O. en un entorno relacionado directamente con el mundo profesional. Las condiciones para el éxito de esta modalidad se basan en facilitar al alumnado oportunidades reales de aprender: “adecuar a las necesidades del grupo y de cada alumno o alumna la organización de los espacios, los tiempos y las metodologías, proponiendo actividades motivadoras y trabajo en equipo en torno a proyectos vinculados a su vida y al contexto laboral del ciclo; es importante también proporcionar situaciones reales y satisfactorias de aprendizaje, relaciones, refuerzos y expectativas de logro reforzadoras de la autoestima. La tutoría, la orientación educativa y profesional y la colaboración con la familia y el entorno del alumnado serán actuaciones relevantes.”

Esta modalidad contribuirá a que el alumnado adquiera o complete las competencias del aprendizaje permanente (competencias clave y capacidades básicas). Es de gran importancia que todo el alumnado bien provenga de la Educación Secundaria Obligatoria o de otro modelo educativo como la Formación Profesional Básica haya desarrollado en el transcurso de sus estudios dichas competencias que, según la Comisión Europea (2018), son aquellas que toda persona necesita para su realización y desarrollo personales, para su empleabilidad, conseguir una correcta inclusión social y poder participar activamente en sus derechos y obligaciones como ciudadano. Entre estas competencias destacan la lectura, las matemáticas y las ciencias. Por ello, la LOMLOE, en el artículo 30.2, además del módulo profesional relacionado con la especialidad, dictamina otros dos ámbitos de estudios que pretenden desarrollar o completar las competencias de lectura, matemáticas y ciencias:

- Ámbito de Comunicación y Ciencias Sociales, que incluirá las siguientes materias: 1.º Lengua Castellana. 2.º Lengua Extranjera de Iniciación profesional. 3.º Ciencias Sociales. 4.º En su caso, Lengua Cooficial.
- Ámbito de Ciencias Aplicadas, que incluirá las siguientes materias: 1.º Matemáticas Aplicadas. 2.º Ciencias Aplicadas.
- Ámbito Profesional, que incluirá al menos la formación necesaria para obtener una cualificación de nivel 1 del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales a que se refiere el artículo 7 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

En el apartado 4 de este artículo se determina que, “la superación de la totalidad de los ámbitos incluidos en un ciclo de grado básico conducirá a la obtención del título de graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Para favorecer la justificación en el ámbito laboral de las competencias profesionales adquiridas, el alumnado al que se refiere este apartado recibirá asimismo el título de Técnico Básico en la especialidad correspondiente.” Tras la obtención de cualquiera de estos dos títulos los alumnos podrán acceder a ciclos formativos de grado medio.

Continuando con las características de este tipo de formación la LOMLOE determina que la evaluación de los ciclos de Formación Profesional Básica (FPB) tendrá carácter **continuo, formativo e integrador**. Por ello, hay dos convocatorias anuales de evaluación y se puede cursar esta formación hasta un máximo de cuatro años, dos años por curso. El único módulo que solo tiene una convocatoria anual es el de Formación en Centros de Trabajo (FCT) por las características de este.

Este módulo corresponde a las comúnmente llamadas prácticas, en donde los alumnos desarrollan la parte práctica de los contenidos en empresas aprendidos en los diferentes módulos del ámbito profesional.

2.1.2. Modalidad en Servicios Administrativos

Existen diferentes familias de FPB, al igual que existen de FP medio y superior. La que se analiza en este trabajo forma parte de la familia de Administración y Gestión. Según datos de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial de la Comunidad Madrid (2021) en el curso 2020-2021 existen 26 centros públicos que imparten esta modalidad y 30 de titularidad privada sostenidos con fondos públicos.

El currículo de la Comunidad de Madrid para el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos diferencia los siguientes módulos formativos, con la siguiente distribución de horas:

Tabla 1. Módulos de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Ciclo Formativo: Servicios Administrativos.

Grado: Básico.

Módulos	Horas	Curso 1	Curso 2
Ciencias Aplicadas I	130	5h/semana	
Ciencias Aplicadas II	130		5h/semana

Comunicación y Sociedad I	190	7h/semana
Comunicación y Sociedad II	190	7h/semana
Técnicas Administrativas Básicas	200	7h/semana
Archivo y Comunicación	140	5h/semana
Preparación de pedidos y venta de productos	90	3h/semana
UF05: Prevención de riesgos laborales	60	2h/semana
Tutoría	30	1h/semana
UF06: Formación en centros de trabajo servicios administrativos generales	160	4 semanas
Tratamiento informático de datos	260	9h/semana
Aplicaciones básicas de ofimática	170	6h/semana
Atención al cliente	60	2h/semana
Tutoría	30	1h/semana
UF07: Formación en centros de trabajo servicios administrativos generales	160	4 semanas

Elaborado a partir de los datos del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid DECRETO 107/2014, de 11 de septiembre.

2.2. La Formación Profesional y su estudio

Comencemos con la problemática que acarrearán los estudios sobre la Formación Profesional en su conjunto. Según Sarceda et al. (2017) tras haber realizado una extensa revisión bibliográfica sobre la FP deducen que apenas existen investigaciones sobre la FP y su impacto en la permanencia del alumnado en el sistema educativo. Analizando otra publicación de Fernández-García et al. (2019), sobre las necesidades de formación que poseen los jóvenes que asisten al programa de FPB, se observa que estos autores tuvieron problemas para encontrar bibliografía sobre el tema en cuestión, teniendo que partir desde cero en su estudio.

Echeverría y Martínez (2021) han publicado un estudio que recoge la percepción de un conjunto de investigadores de gran reconocimiento nacional y amplio historial investigador en formación profesional, sobre la labor de investigación en este ámbito. Mediante un análisis DAFO la muestra tuvo que identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades sobre la realización de estudios en la Formación Profesional. Los resultados muestran que priman las deficiencias y amenazas sobre las fortalezas y las oportunidades de estudio. Juntamente con el DAFO se realiza un análisis CAME arrojando unas conclusiones similares (Corregir, Afrontar, Mantener y Explorar) destacando las necesidades de corregir deficiencias

y afrontar amenazas frente a la explotación de oportunidades y mantener las fortalezas.

“Se echa a faltar bases de datos específicos de FP y el acceso a las pocas existentes es difícil”. “Tampoco abundan revistas especializadas, donde publicar la poca investigación sobre FP existente. La ausencia de una agenda pública de IFPE o de programas de desarrollo de esta complica excesivamente los progresos en este campo” (Echeverría y Martínez, 2021).

Independientemente de las conclusiones que arrojan el estudio citado anteriormente, existen varias investigaciones que nos pueden servir para el desarrollo de nuestro trabajo, con datos extraídos de fuentes oficiales que nos dan una visión general de la situación de la Formación Profesional Básica en España.

2.3. La Formación Profesional Básica y su estudio

La Formación Profesional Básica, implementada con la llegada de Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, se concibe como un programa profesional alternativo a los estudios de Educación Secundaria Obligatoria. Desde su implementación oficial en el curso 2014/2015, ha sido criticada por muchos: docentes (Bello y Carabantes, 2015, Nogués, 2014 y Hernández, 2014), asociaciones de madres y padres, sindicatos y otros integrantes de la comunidad educativa (Montañés, 2014, Montañez, 2019, Marqués, 2019, Comisiones Obreras, 2014).

Entre las primeras críticas al modelo de Formación Profesional Básica (FPB) encontramos a Nogués (2014), en su estudio concluye que estos programas están únicamente orientados a mejorar las estadísticas de fracaso escolar. Este autor critica que, al desplazar a un número de alumnos de la Educación Secundaria Obligatoria a la FPB, la proporción de graduados en ESO aumenta, traduciéndose en una reducción de la tasa de abandono escolar tardío menos elevada. Se ve que hay una tendencia a destinar a los alumnos con riesgo de abandono escolar temprano a una Formación Profesional Básica, sin embargo, tal y como opina Alemán (2017) estos alumnos solo deberían cursar estas enseñanzas cuando ya se hayan agotado todas las medidas de atención a la diversidad. Bello y Carabantes (2015) y Comisiones Obreras (2014) en la misma línea, critican la “selección” del alumnado destinado a FPB, segregando a los estudiantes hacia un itinerario de distinto valor. Muchos de ellos son estudiantes con necesidades educativas especiales que serán derivados a formaciones en donde no se pueden realizar adaptaciones curriculares significativas, dificultando el progreso de estos alumnos y la frustración de los docentes y de las familias.

La Formación Profesional Básica configura una segunda oportunidad para un conjunto de alumnos destinados a no sacarse el graduado escolar por la vía tradicional. En muchos casos esta es la última oportunidad que tienen para conseguir el título de la ESO, adquirir o completar las competencias básicas del aprendizaje permanente y formarse para la realización de un oficio.

Fernández-García et al. (2019) nos ilustra con su estudio sobre los objetivos que tienen los alumnos que cursan FPB en la Comunidad de Madrid. La muestra de alumnos podía elegir entre tres objetivos: obtener el graduado ESO, seguir estudiando FP u obtener un certificado de profesionalidad. Aproximadamente al 48,1% del alumnado encuestado les interesa la FPB para obtener el graduado en ESO, un 30,5% desea obtener un certificado de profesionalidad y a un 21,5% le gustaría seguir estudiando otra Formación Profesional.

Del conjunto de alumnos del estudio de Fernández-García et al. que no desea seguir estudiando y pronto entrarán en el mercado laboral, se enfrentarán a un bajo porcentaje de empleabilidad según las estadísticas más recientes de inserción laboral publicada por la Subsecretaría General Técnica de la Subdirección General de Estadística y Estudios (2020). Desafortunadamente no tiene datos actualizados sobre la inserción laboral de los titulados en FPB, los últimos datos son de 2015-2016, correspondiendo a los primeros graduados en FPB. El estudio determina que la inserción laboral de los técnicos básicos es significativamente menor que los graduados en Formación Profesional de Grado Medio (FPM). Este TFM aunque, analiza la FPB en su totalidad, se centra principalmente en la modalidad de Administración y Gestión, en la familia de Servicios Administrativos. Los datos muestran que esta rama tiene una de las menores tasas de afiliación a la seguridad social (es decir, empleabilidad), siendo mayor entre los recién graduados que en aquellos casos en los que los alumnos solo hayan cursado el primer año de FPB, con un incremento del casi 31% entre la afiliación previa a la graduación del alumnado y el primer año consiguiente a la graduación de este.

Al no existir datos actualizados de la inserción laboral del alumnado en FPB o de su continuidad en el sistema educativo, partimos en este trabajo desde el desconocimiento de estadísticas oficiales que respalden la efectividad de estos ciclos.

2.3.1. Herramientas y recursos para FPB

Para proponer herramientas y recursos en la FPB en Servicios Administrativos se han recogido una serie de propuestas aplicadas a otros módulos y familias profesionales.

Destaca el trabajo de De los Reyes y Valderrama (2017), quienes presentan el Programa Miniempresa, creado para un Programa Específico de Formación Profesional Básica en Alfarería y Cerámica que cuenta con la colaboración de la Junta de Andalucía. El proyecto consiste en la creación de una empresa a través de la cual se venden las piezas elaboradas por los alumnos. Una de las principales preocupaciones de los creadores de este programa reside en la dificultad de inserción laboral que puedan llegar a tener este grupo de jóvenes ya que, en este programa específico, un gran número de alumnos tienen necesidades especiales. Por ello, proponen un programa que les enseña cómo crear una empresa y ser autónomos.

Lo que proponen De los Reyes y Valderrama se asemeja mucho al Aprendizaje Basado en Proyectos (a partir de ahora ABP). Según Rubio y Jurado (2016) debido a las características del alumnado de FP, no siempre presentan una motivación adecuada que les permita sacar el máximo provecho a su etapa educativa. Se ha comprobado que apostar por actividades como el ABP, basadas en la teoría constructivista, tiene buenos resultados de aprendizaje.

Hernández (2008) citando a Jonassen (1991) explica la teoría constructivista de una forma muy sencilla “propone que el ambiente de aprendizaje debe sostener múltiples perspectivas o interpretaciones de realidad, construcción de conocimiento, actividades basadas en experiencias ricas en contexto”. Rubio y Jurado (2016) recalcan que para que se produzca aprendizaje en estos alumnos es necesario que sea construido y reconstruido por el sujeto que aprende.

La creación de un proyecto realista en el que puedan participar los alumnos y que se sumerja en la realidad económica y profesional del contexto, hace ver a los estudiantes la importancia de los contenidos impartidos al llevarlos a la práctica.

Moreno (2018) establece una serie de puntos que hay que tener en cuenta a la hora de planificar estrategias para los alumnos de FPB. Debemos enfocar la programación de estos cursos en un modelo centrado en el apoyo y la orientación, haciendo hincapié en el desarrollo profesional y personal del alumno. Hay un cierto grupo de alumnos que acaban en FPB que, según este autor, citando a Cacheiro, García y Moreno (2015) “se caracterizan por presentar problemas de adaptación al entorno educativo, provocando dificultades para aceptar las normas de funcionamiento del centro, conflictos, una baja autoestima y desmotivación”. Para el éxito de estos programas, es imprescindible crear una buena relación profesor alumno y profesor familia. Este autor propone la aplicación de la plataforma Moodle para los módulos de Comunicación y Sociedad I y Ciencias Aplicadas I, combinando un aprendizaje autónomo para los alumnos que no necesiten ayuda y un aprendizaje más personalizado y guiado para

aquellos estudiantes que les haga falta. Todo ello bajo la premisa de un aprendizaje cooperativo y colaborativo.

Fuera de la comunidad de Madrid encontramos una serie de recursos muy interesantes recogidos por la Junta de Andalucía para el desarrollo de las tutorías en FPB. En su página web recogen una serie de recursos y herramientas para las tutorías elaborados por otros docentes que son de libre acceso para los tutores de cualquier comunidad autónoma. Destacan las propuestas sobre educación emocional, gestión de conflictos, valores, convivencia y habilidades sociales.

En la misma línea con la propuesta de Moreno (2018), las actividades desarrolladas en las sesiones de tutoría son de vital importancia para las relaciones de los profesores con los alumnos y con sus familias. A través de una serie de recursos que incluyan encuestas, entrevistas, debates y análisis se puede hacer partícipes a los familiares a través de los alumnos y viceversa.

Dejando atrás los artículos de revista y trabajos académicos también se han encontrado recursos muy interesantes en blogs de institutos en donde se imparte FPB en Servicios Administrativos. El Centro de Educación de Adultos de Alcantarilla tiene una página web en donde publica todos los trabajos realizados por los alumnos de esta especialidad a través de un blog. Entre los recursos creados por los alumnos destacan presentaciones sobre las unidades didácticas de los módulos, vídeos, aplicaciones y hasta libros que servirán a sus compañeros en cursos futuros.

En algunos casos las iniciativas de innovación surgen de la voluntad de los docentes y de su esfuerzo y trabajo, al no ver alternativas a nivel público. Buscando información sobre los recursos y herramientas públicos en la Comunidad de Madrid, se ha descubierto que la Subdirección General de Programas de Innovación y Formación, perteneciente a la Consejería de Educación de esta región no tiene a la FPB entre sus prioridades de formación o de desarrollo. En la web de Innovación y Formación del Profesorado en donde se ofertan los cursos formativos para los docentes, no existe ninguno relacionado con la Formación Profesional Básica. Sí se han encontrado algunos recursos sobre tutoría en otros niveles educativos que se podrían extrapolar a algún curso de FPB, pero ninguno está diseñado para formar a los docentes de esta modalidad.

Si ni siquiera los organismos públicos de la comunidad educativa apuestan por formara los docentes y crear recursos, que en ningún caso tienen porque costar dinero, muy difícilmente se puede construir una educación de calidad, orientada a las necesidades de los alumnos.

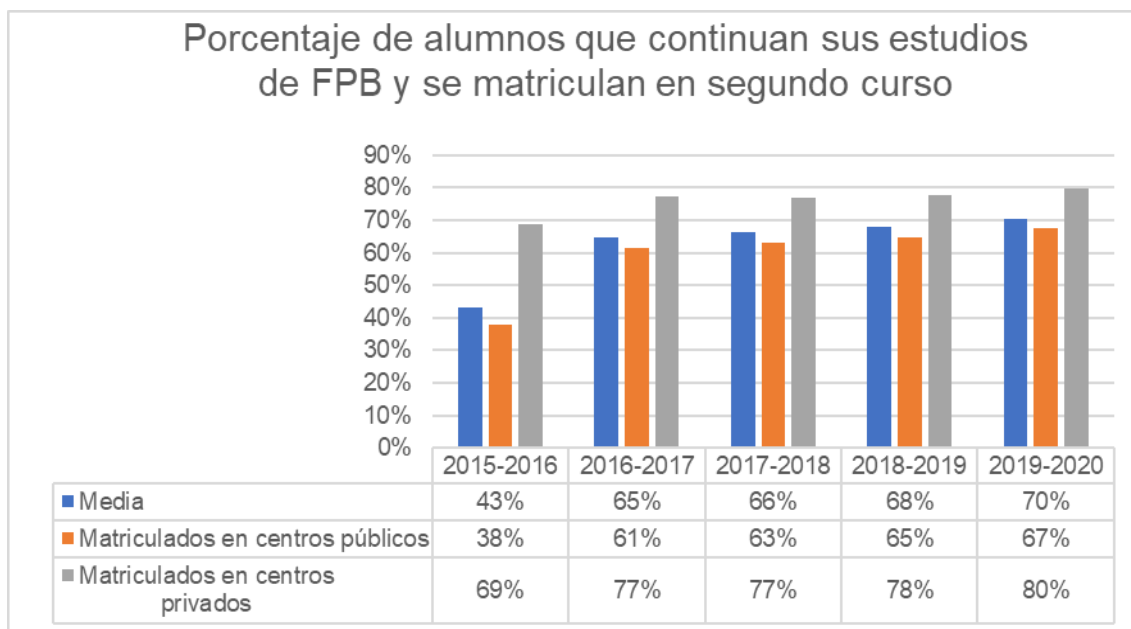
Pocos recursos y herramientas se han encontrado que puedan ser de aplicación a la modalidad de Servicios Administrativos, que como veremos en los siguientes apartados, es la modalidad más común entre los alumnos de FPB.

Se han encontrado ejemplos de actividades creados específicamente para un módulo profesional bajo unas características especiales, costando mucho que sirva como recurso o formación para los docentes de otros centros o comunidades autónomas.

2.4. Estadísticas de la Formación Profesional Básica

En este apartado se recogen las estadísticas disponibles sobre la continuidad de estudios de los alumnos que se matriculan en el primero año de Formación ProfesionalBásica y continúan con el segundo año y otros datos de interés:

Gráfico 1. Porcentaje de alumnos que continúan sus estudios de FPB y se matriculan en segundo curso.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación y Formación Profesional (2021b).

El gráfico 1 recoge los datos a nivel nacional sobre la continuidad de primero a segundo de FPB en cualquier modalidad. Se puede observar que, aunque ha ido en aumento, en los primeros años de implementación de la FPB muchos alumnos que se habían matriculado el

primer año decidieron no continuar con sus estudios. Solo el 38% de los alumnos matriculados en centros públicos continuaron sus estudios y se matricularon el segundo año y un 69% en caso de los centros privados.

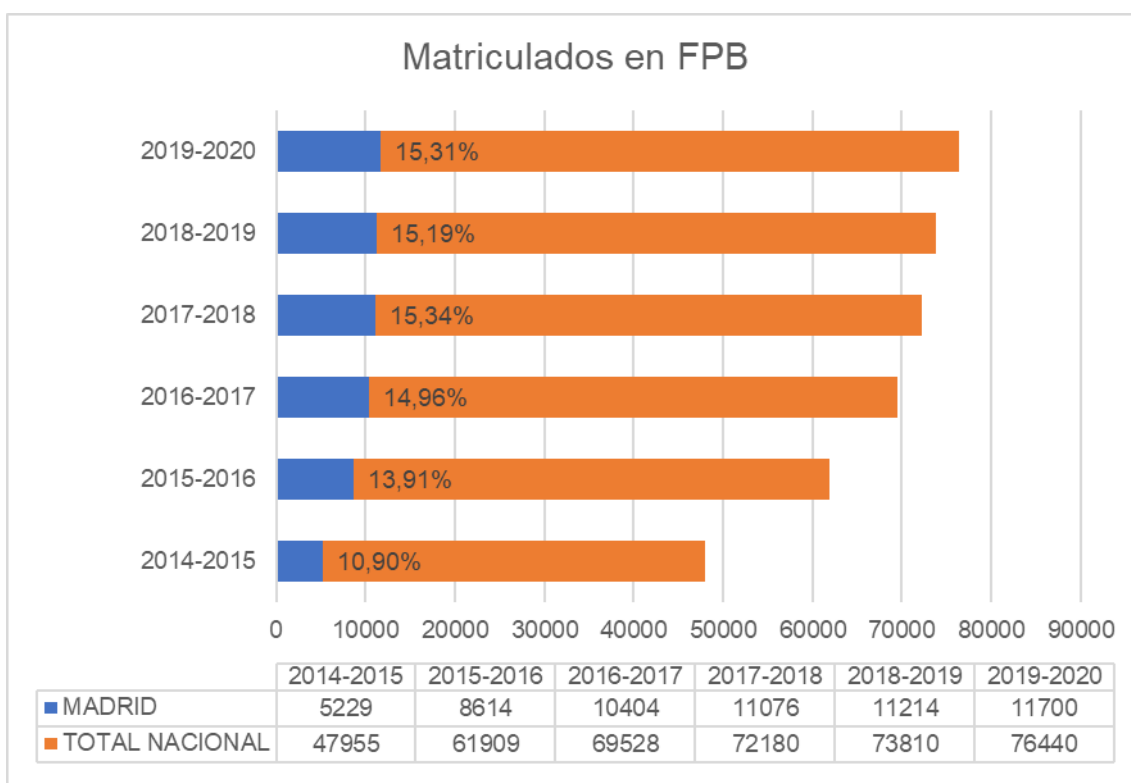
Hay que destacar que, aunque el porcentaje sea mayor en los privados, el número de matriculados en estos centros es tres veces inferior al número de alumnos matriculados en centros públicos. Tras el primer año de implementación de esta FP (cuando se notaba que los objetivos y las expectativas de los alumnos no coincidían a la hora de cursar estos estudios) se aprecia que el porcentaje de matriculados entre primero y segundo va en aumento, al igual que el número total de alumnos matriculados. Sin embargo, en el curso 2019-2020, todavía más de un 30% de alumnos en centros públicos no continúan sus estudios y un 20% de los privados. Esto quiere decir que o bien, la FPB no era una opción para este tipo de alumnos o que no se han tenido en cuenta sus necesidades educativas y sus expectativas. Al no disponer de datos, no podemos determinar el motivo por el cual sigue habiendo un porcentaje de alumnos que no continúan con sus estudios, pero necesitamos buscarle una solución.

La dificultad de encontrar datos para analizar el éxito de la FPB es todavía mayor cuando se pretende concretar a una modalidad, la de Servicios Administrativos. Con los datos disponibles del Ministerio de Educación y Formación Profesional (2021b) se ha conseguido sacar la siguiente información, representada en los gráficos 2 y 3.

Este estudio y su propuesta se basa en la FPB en la modalidad de Servicios Administrativos en la Comunidad de Madrid, ya que se basa en su currículo (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid DECRETO 107/2014 de 11 de septiembre) para crear nuevos recursos que ayuden a desarrollar las capacidades de los alumnos.

Tal y como se ve observa en el gráfico 2, la Comunidad de Madrid, debido al tamaño de su población, representa entre el 10 y el 15% de los matriculados en FPB a lo largo de los años, yendo su proporción en aumento en cada curso. En cuanto al peso de la modalidad de Servicios Administrativos, en el gráfico 3, se observa que entre 10 y un 15% de los alumnos que cursan este módulo lo desarrollan en la Comunidad de Madrid.

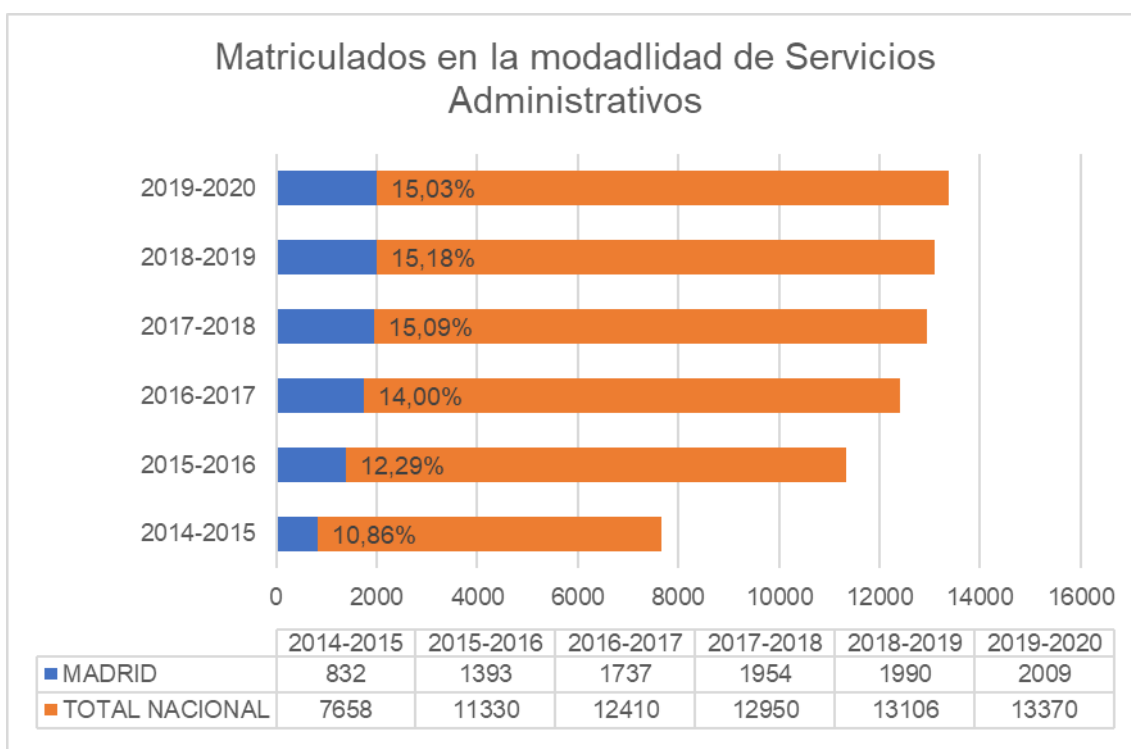
Gráfico 2. Alumnos matriculados en Formación Profesional Básica a lo largo de los años.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación y Formación Profesional (2021b).

Si comparamos los datos del gráfico 3 con los datos del gráfico 2, el total de alumnos que ha cursado estudios de FPB en Servicios Administrativos en la Comunidad de Madrid representa entre un 16 y un 17% del total de alumnos que cursan FPBs en esta comunidad, a lo largo de los cursos. Teniendo en cuenta que hay 34 títulos profesionales básicos (algunos con mayor oferta que otros) se puede determinar que es uno de los más demandados. Si comparamos estos mismos datos a nivel nacional, las proporciones son bastante similares, más o menos de entre un 17 a un 18% de los alumnos matriculados en FPB en España cursan la modalidad de Servicios Administrativos.

Gráfico 3. Alumnos matriculados en FPB en Servicios Administrativos a lo largo de los años.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación y Formación Profesional (2021b).

En resumen, un gran número de alumnos que cursan FPB lo hacen en Servicios Administrativos. Desafortunadamente, no se han encontrado datos sobre la continuidad de estudios de esta FPB en España o en Madrid (ni de ninguna otra modalidad), lo cual hubiese sido perfecto para volver a justificar este estudio. Sin embargo, esta falta de información deja claro la poca importancia que se le da a este tema. Por ello, los docentes y los profesionales hemos de verlo como una oportunidad para seguir investigando en FPB y demandar más información de forma colectiva.

2.5. Objetivos de educación y los efectos de la Formación Profesional Básica

El desarrollo de la Formación Profesional se considera estratégico para reducir las tasas de abandono y para mejorar los procesos educativos y de transición. La Formación Profesional Básica pretende reducir las tasas de abandono escolar prematuro, la adquisición de las competencias de aprendizaje permanente y consecuentemente, que el alumnado continúe sus estudios y alcance, en un mayor porcentaje, la educación superior.

Las Conclusiones del Consejo de la Unión Europea de 12 de mayo de 2009 sobre un marco estratégico para la cooperación europea en el ámbito de la educación y la formación («ET 2020») (2009) fija, entre otros, los siguientes objetivos:

- El porcentaje de jóvenes de 15 años con aptitudes insuficientes en lectura, matemáticas y ciencias debe ser inferior al 15%.
- Reducción por debajo del 10% del porcentaje de abandono de los estudios o la formación entre 18 y 24 años.
- Cómo mínimo un 40% de la población entre 30 y 34 años debe haber terminado alguna forma de educación superior.

Se han tomado solo aquellos indicadores que pueden ser medibles y comparables con el efecto de la implementación de la Formación Profesional Básica en los objetivos en educación y formación. Los objetivos del marco estratégico 2030 son muy similares a los del año 2020, pero para este trabajo interesa analizar hasta si la Formación Profesional Básica ha podido o puede colaborar con la consecución de los objetivos, teniendo en cuenta que la FPB fue implementada con la LOMCE a finales del año 2013.

Para el primer objetivo no se puede determinar el efecto de la FPB ya que, tal y como se vio en el apartado de legislación, está comprendida por alumnos de quince años para adelante. Según datos de la Comisión Europea (2020) los datos sobre las competencias básicas en lectura, matemáticas y ciencias son las siguientes:

Tabla 2. Porcentaje de alumnado de 15 años con rendimiento bajo en comprensión lectora, matemáticas y ciencias en España.

Porcentaje de alumnado de 15 años con rendimiento bajo en:	Año	2009	2019
Comprensión lectora		19,6%	16,2% ¹
Matemáticas		23,8%	24,7% ²
Ciencias		18,2%	21,3% ³

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Comisión Europea (2020) y Comisión Europea (2019).

¹Datos del 2015. No se disponen de datos fiables sobre el porcentaje del alumnado con bajo rendimiento en la comprensión lectora para el año 2018.

² Datos del 2018.

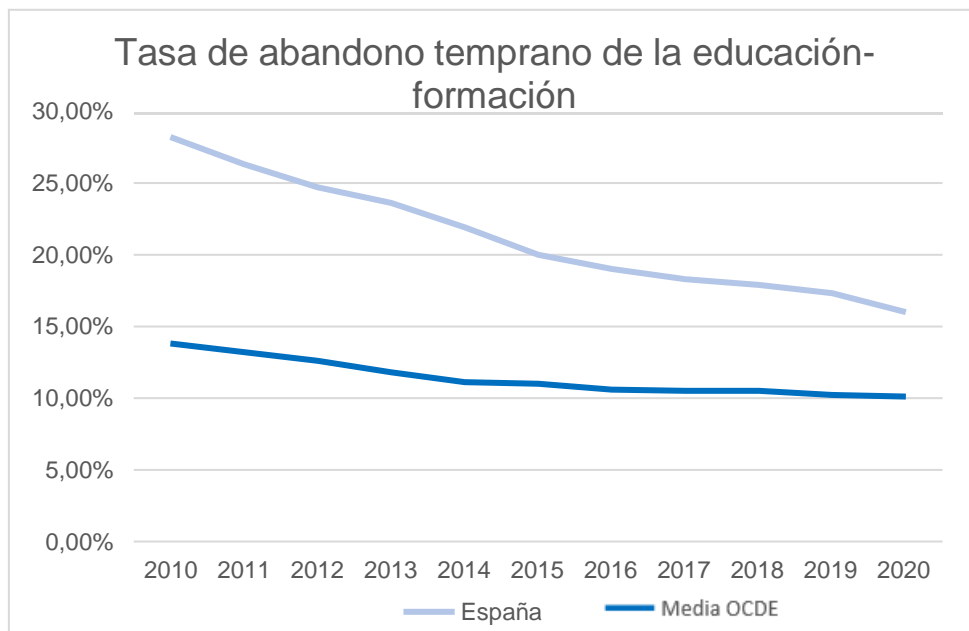
³ Datos del 2018.

Aún sin tener datos actualizados no parece que España llegue al objetivo marcado por el marco estratégico 2020, se puede ver que tanto en matemáticas como en ciencias ha aumentado el porcentaje de alumnado de 15 años con rendimiento bajo en estas capacidades, y por ahora no se puede determinar nada sobre la competencia de la comprensión lectora por falta de datos. Según el informe PISA 2018 en España justifican la falta de información relevante sobre la comprensión lectora ya que los resultados muestran un comportamiento inverosímil. Los estudiantes contestaron la sección de fluidez lectora de manera apresurada, respondiendo a las preguntas siguiendo ciertos patrones que determinan que no se tomaron el tiempo necesario para realizar a la prueba de forma correcta.

La Formación Profesional Básica ha de contribuir a mejorar la capacidad lectora, matemática y competencia científica de todos los estudiantes que por diferentes motivos no hayan llegado a los estándares fijados antes de los 15 años. El hecho de que haya un porcentaje residual de alumnos que no alcancen los estándares de estas competencias no tiene que resultar en un abandono de responsabilidad del sistema educativo. Independientemente de que no se puedan medir los efectos de la FPB en este indicador, hay que proyectar acciones de seguimiento para todos aquellos alumnos que se encuentren por debajo de los estándares de aprendizaje.

En relación con el segundo objetivo descrito, según datos del Ministerio de Educación, y Formación Profesional (2021a) la tasa de abandono educativo temprano (porcentaje de personas de 18 a 24 años que no ha completado la educación secundaria de segunda etapa y no sigue ningún tipo de estudio-formación) se sitúa en el 16% en 2020, que son aproximadamente 530.000 personas. Según los datos de la Encuesta de Población Activa (Presidencia del Gobierno de España, 2021) analizados por el ministerio de Educación y Formación Profesional, la tasa de abandono temprano ha disminuido 12,1 puntos desde 2010 y cuatro puntos desde 2015 (segundo año que se implementa la Formación Profesional Básica) tal y como se refleja en el gráfico 4.

Gráfico 4. Tasa de abandono temprano de la educación-formación



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación y Formación Profesional (2021a).

No se sabe hasta qué punto la Formación Profesional Básica ha contribuido a la mejora de los datos en los últimos años. En el desarrollo de este trabajo se ha analizado la bibliografía relacionada con la Formación Profesional Básica y el abandono escolar y los autores de estos trabajos son bastante críticos con los datos utilizados para la elaboración de estas estadísticas. El hecho de sacar a un conjunto de alumnos de la Educación Secundaria Obligatoria a Formación Profesional Básica hace que salgan de las estadísticas de abandono escolar (Nogués, 2014).

Esto puede provocar que descienda la tasa de abandono escolar, ya que, al establecer una opción de formación técnica a esas edades, hace que un determinado número de alumnos siga con su formación, por lo menos, un año más y no entre en las estadísticas de tasa de abandono escolar temprano.

Aunque no se ha podido comprobar por falta de datos, es interesante tener en cuenta la opinión de estos autores.

El tercer objetivo del marco europeo de llegar a un 45% de la población entre 30 y 34 años debe haber terminado alguna forma de educación superior. Es demasiado temprano identificar si la FPB está teniendo algún impacto en este objetivo por lo que no nos queda otra que especular basándonos en la continuidad de estudios de los

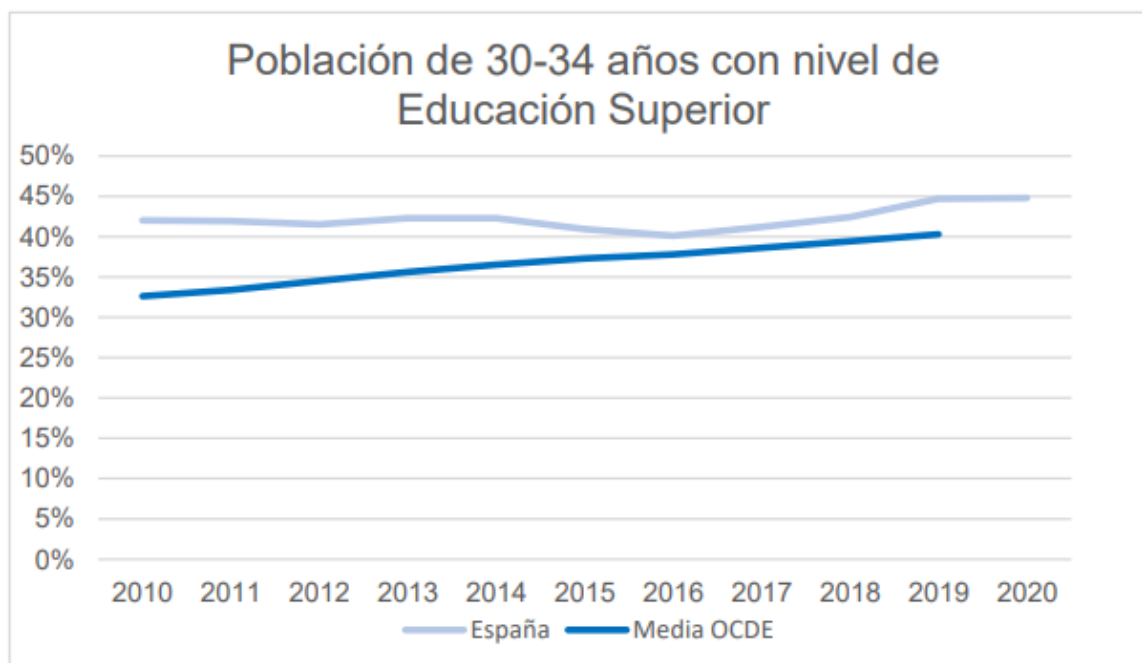
alumnos que hayan pasado por FPB y se encuentren cursando o hayan finalizado (en caso de formación profesional superior) estudios de educación superior.

Teniendo en cuenta que la FPB se inicia en el año 2014, no sería hasta 2016 que los alumnos que quisieran seguir su formación cursen algún módulo de grado medio. Por ello, no es hasta 2018 que empiezan a cursar grado superior y cómo mínimo, no acabarán sus estudios hasta el año 2020. Pues bien, en este caso de ninguna forma podemos entender el alcance la FPB en esta tasa, sin embargo, para el trabajo es de especial interés analizarla, al igual que los otros dos objetivos del marco estratégico 2020. Además, se tendrá que esperar a que los alumnos que hayan cursado esta modalidad se encuentren entre el rango de edad determinado.

Con anterioridad a la FPB existía un programa equivalente llamado Programa de Cualificación Profesional Inicial que seguía una estructura similar a las actuales formaciones. Sin embargo, no se han conseguido datos sobre la continuidad de estudio de los alumnos que hayan cursado estos módulos ni su impacto en las tasas del marco europeo.

Los últimos datos encontrados de este indicador se reflejan en el gráfico 5.

Gráfico 5. Población de 30-34 años con nivel de Educación Superior.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación y Formación Profesional (2021c).

En relación con los datos de Fernández-García et al. (2019) un 21,5% de los alumnos que

cursaban FPB querían continuar con sus estudios de Formación Profesional.

Aquellos alumnos destinados a una FPB, como habíamos dicho, son estudiantes que están disfrutando de una última oportunidad, por lo que el simple hecho de observar que existe un cierto porcentaje de estudiantes que quieren seguir sus estudios hace que la FPB valga la pena y, sobre todo, sea importante crear y establecer nuevas herramientas y actividades que beneficien a los estudiantes y promuevan la educación superior.

Todo este apartado y la bibliografía relacionada con el tema, refleja la dificultad de concluir el impacto de la Formación Profesional Básica en los objetivos del marco estratégico para la cooperación europea en educación y formación 2020.

3. Objetivos del TFM

El objetivo primordial de este Trabajo de Fin de Máster es analizar la situación de la FPB en Servicios Administrativos dentro de la Comunidad de Madrid, a través de la revisión bibliográfica explicada en el apartado de la fundamentación teórica y la recogida de datos mediante la observación directa. Se ha realizado una encuesta en un centro público de secundaria de la FPB en Servicios Administrativos, aprovechando el periodo de prácticas de marzo a mayo en el IES Las Rozas I, con alumnos que cursan esta modalidad formativa.

Tras la revisión bibliográfica y la recogida de datos, surge el segundo objetivo, realizar propuestas de mejora a través de recursos educativos.

El desarrollo de estos recursos y herramientas se concretan en los siguientes módulos:

- Atención al cliente
- Tutoría

La fundamentación teórica que se ha realizado ha permitido reflejar que faltan trabajos sobre Formación Profesional Básica y todavía más, sobre la modalidad de Servicios Administrativos. La idea de acotar la población de estudio a la Comunidad de Madrid se basa en la necesidad de limitar el Trabajo de Fin de Máster y en elegir un único currículo de contenidos.

Las herramientas y recursos creados por docentes arrojan un halo de luz al futuro de estas formaciones, pero la responsabilidad de potenciar estos estudios no debería recaer toda en ellos. La comunidad educativa, las familias y los poderes públicos han

de colaborar activamente con los profesores para desarrollar técnicas y herramientas válidas para la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos.

4. Metodología

El presente TFM se basa en un modelo teórico-práctico fundamentado en la revisión bibliográfica del tema elegido para elaborar recursos educativos y herramientas de mejora dentro de la familia de Servicios Administrativos. Además, se ha realizado una encuesta directa a alumnos que cursan esta modalidad en un centro concreto.

4.1. La revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica, debido a la naturaleza de la cuestión, sigue un orden de mayor a menor, de lo general a lo concreto. Investiga el estado de la Formación Profesional para luego concretar en la Formación Profesional Básica, posteriormente se analiza la modalidad en Servicios Administrativos, hasta estudiar el caso concreto de la Comunidad de Madrid. A la hora de recoger y analizar la información se ha querido enriquecer la fundamentación teórica con documentos científicos, estudios teórico-prácticos, cualitativos y cuantitativos, la legislación vigente, así como otras leyes y decretos que ayuden a explicar la situación de la FPB y fuentes estadísticas nacionales e internacionales, todo ello, con el propósito de ahondar en el estado de la cuestión.

Entre las bases de datos elegidas para recopilar información sobre la cuestión destacan los recursos web de la Universidad Complutense de Madrid, la fundación Dialnet, la Universidad de Barcelona, las páginas de carácter estatal y autonómico de los poderes públicos y las bases de datos estatales e internacionales.

4.2. La encuesta

En la encuesta realizada a los alumnos de primero y segundo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos del IES Las Rozas I se ha querido reflejar la opinión de un conjunto de alumnos que, debido a la ubicación del centro y al número de estudiantes encuestados, lejos de ser una muestra representativa, nos ilustra con la experiencia de un conjunto de educandos en un centro específico, proporcionando así información relevante sobre el desarrollo de la FPB en un centro determinado.

Se ha elegido la encuesta como forma de recopilar datos ya que, tal y como dice Blanco

(2011) citando a Dorado (2002), “es una herramienta o instrumento estandarizado/a que permite obtener información de una muestra de la población total”. Esta misma autora, citando a Campbell y Katona (1979), resalta que “es una técnica que depende del contacto directo o indirecto con todas las personas cuyas actitudes, conductas o características son significativas para una determinada investigación”. Ciertamente es, tal y como recoge Blanco (2011) que, en las encuestas, los sujetos pueden sentirse incómodos y obligados a responder, con temor a que su respuesta sea evaluada negativamente por el encuestador. Teniendo en cuenta que la encuesta se ha realizado durante el periodo de prácticas y aunque se dejó clara la finalidad y la confidencialidad de esta, el alumnado ha podido estar sujeto a un supuesto de presión a la hora de contestar, lo cual se ha tenido en consideración a la hora de analizar los datos y compararlos con la revisión bibliográfica realizada.

A la hora de elaborar la encuesta se han seguido los pasos recomendados por Casas et al. (2003). Se realiza la identificación del problema y desarrollo del diseño de investigación. Partiendo del desconocimiento del grado de satisfacción de un grupo de alumnos sobre la FPB en Servicios Administrativos se ha querido conocer su opinión sobre los estudios que están cursando. Basándonos en una muestra por conglomerados, se han seleccionado las variables según los datos que queremos extraer: satisfacción y objetivos del estudiante. Priman las preguntas cerradas, sin embargo, debido a su limitación, se han incluido dos o tres de respuesta abiertas, ya que, al haber elegido una muestra de reducido tamaño, proporcionan valor añadido a la investigación.

En el momento que se procedió a la recogida de datos, en la última semana de prácticas, se explicó a los alumnos la finalidad de la encuesta y se pidió su colaboración. La encuesta (anexo 1) se realizó a través de Google Forms y fue enviada exclusivamente a los alumnos de Servicios Administrativos del IES Las Rozas I.

5. Análisis de los resultados

5.1. Análisis de la fundamentación teórica

Tras revisar la extensa fundamentación teórica de este trabajo se han sacado las siguientes conclusiones o resultados que impulsan los objetivos de este Trabajo de Fin de Máster.

El contexto legislativo nos indica que este tipo de Formación Profesional nace para facilitar a un conjunto de estudiantes permanecer en el sistema educativo y desarrollar su potencial. Pretende combinar contenidos de ámbito profesional y educación secundaria para poder proporcionar a los estudiantes las competencias del aprendizaje permanente

que no han adquirido en la etapa anterior. Además, la FPB se ha de adecuar a las necesidades del grupo y del estudiante, (espacios, tiempos y metodologías) siendo de gran relevancia la tutoría, la orientación educativa y profesional y la colaboración con la familia.

La revisión bibliográfica sobre el estudio de la FP en su conjunto resalta las dificultades que tienen los investigadores por falta de datos. En comparación con otras modalidades (primaria, ESO, bachillerato y universidad) hay poco interés por parte de los organismos públicos por investigar el tema, ya que los datos son escasos.

Las actividades y recursos didácticos disponibles para alumnos de FPB se encuentran descentralizados en los institutos. La Comunidad de Madrid no dispone de herramientas que gestionen las necesidades educativas de los alumnos, son los docentes, que por cuenta propia y disponiendo de escasos recursos, los que destacan por intentar mejorar y adaptar la FPB y sus distintas modalidades a las necesidades de los alumnos.

La revisión de datos denota una falta de interés en el estudio de la FP, pero sobre todo de la FPB, al no existir datos actualizados. En cuanto a los objetivos de educación, no se ha podido extraer ninguna conclusión sobre el impacto de la FPB en las diferentes tasas por falta de información.

5.2. Análisis de los resultados de la encuesta

De un total de 38 alumnos matriculados en FPB, 30 han contestado a la encuesta, teniendo en cuenta la existencia de dos alumnos que, aunque siguen matriculados, no van a clase ni participan en el módulo se ha conseguido un porcentaje de respuesta del 83%. La muestra la conforman alumnos de entre 15 y 19 años del primer y segundo curso de FPB en Servicios Administrativos del IES Las Rozas I.

Una de las variables que se ha querido estudiar es el motivo por el cual los estudiantes han elegido esta modalidad para poder así entender su grado de satisfacción con el módulo. En nuestro caso, se ha querido determinar si los alumnos eligieron la modalidad de Servicios Administrativos porque les interesaba la rama de estudio (ver preguntas en anexo 1). El 22% de la muestra respondió que no y entre las razones que les hicieron elegir esta rama destaca la cercanía del instituto y/o la influencia del centro educativo, de sus madres, padres o tutores legales (preguntas de 2 a 6).

Otro punto importante que se ha querido estudiar es el grado de conocimiento de los alumnos sobre la FPB y el título que se puede conseguir con la misma (pregunta 1). El

96,8% respondió que conocían perfectamente el título que pueden conseguir con esta formación.

Debido a la “mala fama” que tienen estos cursos, una pregunta importante que se puso en el cuestionario fue si hubiesen preferido seguir con la ESO y de ser así, por qué (preguntas 7 y 8). El 16,1% de los alumnos encuestados hubieran preferido cursar la ESO, algunos porque les gustaría tener el título y otros porque no consideran que la FPB sea algo útil. Sin embargo, en la cuestión 21 que pregunta si creen que en la ESO se hubiese desarrollado mejor su potencial, el 100% de estos alumnos han respondido que no.

Otro punto importante que se ha querido determinar con la encuesta son las intenciones de los alumnos de continuar sus estudios en FPM y el 87,1% ha respondido que si (pregunta 10). En cuanto a la rama de estudios que pretenden elegir hay múltiples respuestas, abundando las ramas de informática y administración y gestión, seguidas por las relacionadas con los deportes y educación. Aquellos que han contestado que no desean seguir con sus estudios no han respondido a la cuestión 12, que pregunta qué intención tienen después de acabar la FPB. Curiosamente estos alumnos han respondido afirmativamente a la cuestión 14, “Estoy motivado/a cursando esta FPB”, por lo que no parece que sea la experiencia en FPB la que haya hecho que no quieran seguir sus estudios, si no por motivos no identificados. A raíz de esta cuestión, destaca que solo un alumno respondió negativamente a esta cuestión (que pertenece al grupo de los que respondieron que querían seguir estudiando), por lo que parece que la gran mayoría está motivada con esta formación, ya no solo por esta pregunta, si no por el conjunto de respuestas recopiladas.

En relación con la utilidad de la FPB se ha preguntado si se cree que la FPB en Servicios Administrativos contribuye a desarrollar su potencial (pregunta 20). Casi la totalidad, 30 de 31 alumnos, respondieron afirmativamente, el único alumno que respondió negativo, en el apartado de comentarios finales, ha querido reflejar que hubiese deseado que se aprendiese más sobre programas informáticos como Excel y Access en este módulo.

Para finalizar, en este centro los alumnos creen que los profesores de FPB se adaptan a sus necesidades de aprendizaje (96,8%) (pregunta 22) por lo que es de agradecer y sobre todo, valorar, la labor docente de los profesionales del centro por haber conseguido adaptarse a casi todos sus alumnos con escasos medios y herramientas.

Para cerrar el análisis de la encuesta, cabe mencionar que hay ciertas preguntas que no se pueden analizar ya que tendrían que haber sido respondidas solo por los alumnos que habían respondido positiva o negativamente en la anterior y en la gran mayoría no han sido respondidas correctamente.

6. Discusión

En el siguiente apartado se desarrollan las propuestas creadas para colaborar en la mejora de la FPB en Servicios Administrativos, ideadas a raíz de la revisión bibliográfica, la encuesta y la observación directa del periodo de prácticas. A continuación del desarrollo de la propuesta se establece la relación de los resultados de este trabajo con el mundo docente, se exponen las limitaciones de este estudio y las futuras líneas de investigación.

6.1. Desarrollo de la propuesta

Tras analizar los resultados se pretende elaborar una serie de recursos didácticos o actividades para la FPB en Servicios Administrativos. Aunque todavía queda mucho trabajo por hacer y una serie de recursos y herramientas no pueden cambiar las conclusiones que se han sacado de la revisión bibliográfica, es importante empezar desde abajo, desde el ámbito docente. Al final, es el profesor en la práctica el que se encarga de adaptar los métodos de enseñanza a los alumnos. Aunque no se puede pretender que el profesor, sin el apoyo de los organismos públicos, solucione todas las deficiencias encontradas de la FPB, pero es por lo menos interesante y asequible proponer actividades y recursos que contribuyan a mejorar la situación.

Con las dos propuestas de este TFM se pretende que los profesores de FPB en Servicios Administrativos dispongan de recursos extra que puedan aplicar en sus aulas sin que suponga un coste o un esfuerzo extra para ellos.

Basándonos en otras propuestas y en la experiencia durante el periodo de prácticas se propone lo siguiente:

- Aprendizaje Basado en Proyectos: Expertos en atención al cliente. Trucos y Herramientas.
- Herramientas para la extracción de datos de las familias del alumnado de FPB.

Ambas propuestas quieren resaltar la importancia que tiene la implicación familiar en la FPB. Para poder unir la FPB con el ámbito familiar es de especial interés que las familias

conozcan el desempeño de sus hijos, sus trabajos, su progreso, necesidades e intereses.

En la educación, la única forma en la que los padres pueden ver el desarrollo de sus hijos es mediante las notas. Muchas veces temen por la evaluación de los alumnos sin realmente tener en cuenta o poder indagar en lo que se está estudiando, más allá de lo derivado de la comunicación familia-alumno y en menor medida, familia-tutor.

Para la creación de recursos y herramientas en educación Lozano (2018) propone un esquema de elementos metodológicos que ha sido utilizado para la elaboración de las dos propuestas:

- **Principios metodológicos.** Se han de determinar qué principios sigue nuestro recurso o actividad y cómo se relacionan con los objetivos de las propuestas.
- **Tipo de actividad.** Existen múltiples tipos de actividades, individuales, en grupo, teóricas, prácticas, obligatorias, voluntarias, etc. Es necesario elegir y justificar la actividad o recurso que se propone y clasificarla correspondientemente.
- **Relaciones personales.** Cómo se van a construir relaciones en base a la actividad.
- **Materiales y recursos.** Qué tipo de recursos (físicos o digitales) se necesitan para la consecución de la actividad.
- **Organización de espacios.** En el caso de que los recursos y las actividades así lo requieran, es muy importante planificar el espacio que se necesita.
- **Organización de tiempos.** Debido a la duración del curso y a la carga de trabajo de alumnos y profesores las herramientas y actividades propuestas han de estar organizadas y estructuradas según un número de horas lectivas.

6.1.1. Expertos en Atención al Cliente. Trucos y herramientas.

Un recurso que puede proporcionar a las familias una guía de la evolución de sus hijos es la creación de contenidos online en donde se reflejen los conocimientos adquiridos del alumnado.

Se propone que el segundo curso de Formación Profesional Básica controle una cuenta de Twitter en la que colaboren todos los alumnos, publicando de forma semanal herramientas, recomendaciones, tendencias y empleo sobre puestos de trabajo de Atención al Cliente.

Para que la actividad funcione, cada alumno se tiene que hacer una cuenta en *LinkedIn* y otra en *Infojobs* para poder recoger información sobre el mercado laboral. Los alumnos verán cómo se hace un perfil profesional y los recursos que proporcionan estas páginas web. A

medida que se vayan impartiendo los contenidos de Atención al Cliente, en grupos de tres o cuatro alumnos, tendrán que ir creando contenido para publicarlo en Twitter (tres tweets a la semana) bajo la supervisión del docente.

Interesante destacar que la FPB tiene un máximo de 20 alumnos por curso. Esto, junto a los datos de continuidad de estudios vistos en la fundamentación teórica nos permite entrever que la mayor parte de cursos del segundo año de FPB no suele alcanzar los 20 alumnos. El espacio, los horarios y la gestión de los grupos han de estar organizados desde el principio, fomentando una buena rotación de estudiantes para que todos tengan la oportunidad de participar varias veces durante el curso y que se cree un buen ambiente de trabajo entre grupos, debido al prolongado tiempo de trabajo en equipo.

Es muy importante comprobar que todos los alumnos tengan un dispositivo que les permita el acceso a internet, ya que de lo contrario hay que plantear un espacio de tiempo para dejar trabajar a los alumnos en el aula.

Se elaborará un horario en el que cada semana un grupo será el encargado de las funciones relacionadas con el perfil. Entre ellas destacan:

- Creación de contenido
- Responder a mensajes
- Buscar potenciales contactos
- Actualizar las últimas ofertas de trabajo

Para adaptarnos a las características y a los gustos del alumnado, la elección de los contenidos a crear es flexible, bien puede ser un simple tweet relacionado con la materia, la publicación de una noticia, algún elemento de diseño gráfico, una fotografía, una ficha técnica, etc. Como mínimo uno de los tres tweets semanales de la cuenta tiene que ser de contenido teórico, pudiendo elegir el segundo y el tercero bajo consenso con el docente.

El hecho de tener que traducir el contenido que estudian en un texto de 280 caracteres puede ser un reto para los estudiantes, es una nueva forma de resumir conceptos, se pueden ayudar con otros materiales, pero en esencia genera un desafío, estimulando los esquemas de conocimiento.

Tras la publicación de los tweets, los alumnos responsables de la cuenta durante esa semana tendrán que hacer una pequeña presentación sobre los últimos movimientos de la cuenta, los tweets publicados y cualquier otra consideración que quieran expresar con sus compañeros,

sobre todo para aquellos que sean responsables de la cuenta la semana siguiente.

La función de creación de contenido comprende todos los temas o unidades didácticas estudiadas en el módulo de Atención al Cliente. Aunque el contenido teórico de esta actividad corresponde a este módulo, gracias al módulo de Aplicaciones Básicas de Ofimática (ABO), en donde aprenden como utilizar bases de datos, hojas de cálculo, documentos de escritura y presentaciones, pueden enriquecer su trabajo a medida que vayan adquiriendo nuevos conocimientos. Como el docente suele ser el mismo para todos los módulos profesionales de la FPB puede fomentar que los alumnos realicen ejercicios prácticos en el módulo de ABO que puedan ser utilizados posteriormente en este proyecto. El contenido de Atención al Cliente se divide en 4 bloques, organizados desde septiembre a mayo. Según el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid DECRETO 107/2014, de 11 de septiembre los contenidos son:

Tabla 3. Contenidos del módulo de Atención al Cliente.

<i>Bloque</i>	<i>Contenido</i>
Atención a cliente:	El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. Empatía y receptividad.
Venta de productos y servicios:	Actuación del vendedor profesional. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto. El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. Técnicas de venta. Servicios posventa. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:	<p>Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</p> <p>Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</p> <p>Atención personalizada como base de la confianza en la oferta deservicio.</p> <p>Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</p> <p>Fidelización de clientes.</p> <p>Objeciones de los clientes y su tratamiento.</p> <p>Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.</p> <p>Técnicas de recogida de los mismos.</p> <p>Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.</p>
Tratamiento de Reclamaciones:	<p>Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.</p> <p>Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.</p>

Elaborado a partir de los datos del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid DECRETO 107/2014, de 11 de septiembre.

Además de este contenido, los alumnos tendrán que actualizar la cuenta de Twitter de forma regular con algunos anuncios de empleos de atención al cliente, para lo que utilizarán las herramientas de *Linkedin* e *Infojobs*. Esto les permitirá ir aprendiendo sobre la situación del mercado laboral, las características de las ofertas de empleo, los requisitos, cualidades más demandadas, para que con esa información se planteen su futuro laboral y puedan tomar decisiones razonadas sobre la continuidad de sus estudios.

En cuanto a las tareas de responder a mensajes y encontrar contactos potenciales se asemejan mucho a las acciones que se tienen que realizar en los puestos de trabajo de atención al cliente en redes sociales. Los alumnos practicarán como responder adecuadamente a los comentarios de sus tweets, los mensajes directos y localizar otras cuentas que puedan ser interesantes por su contenido o por sus contactos. Con estas tareas prueban y practican para puestos de trabajo reales.

Esta actividad es de carácter obligatorio, por equipos y evaluable. El porcentaje de evaluación queda en manos de los docentes que quieran tomar esta actividad como suya en el próximo

curso escolar, teniendo en cuenta el número de alumnos y las horas que se quieren dedicar.

Este recurso o actividad sigue una serie de principios metodológicos en línea con sus objetivos representados en la tabla 4:

Tabla 4. Objetivos y metodología de la actividad.

Objetivos	Principios metodológicos
Mantener una línea educativa de calidad para que los alumnos alcancen un alto nivel académico y profesional.	Metodología estimuladora de esquemas de conocimiento. Crea y afianza los esquemas cognitivos, genera desafíos, proporcionándoles independencia en el proceso de aprendizaje.
Favorecer que todos los alumnos alcancen un nivel de conocimientos acorde con sus posibilidades.	Metodología diversa y plural. Propone actividades diferentes y variadas, posibilitando el trabajo autónomo y colaborativo.
Educar en emprendimiento.	Metodología práctica y realista. Representa situaciones reales para que el alumno entienda el enfoque práctico de los conocimientos que está adquiriendo.
Implicar a las familias a través de la participación en redes sociales con los contenidos publicados.	Metodología fomentadora de la relación alumno-docente-familia. Compartir el contenido desarrollado con las familias para crear un ambiente colaborativo entre familia, docente y alumno.

Fuente: Elaboración propia

Para resaltar la importancia de esta actividad y su utilidad en la vida diaria se puede concebir como un proyecto profesional. Twitter es solo una de las miles de plataformas y opciones a través de las que se pueden divulgar contenido de calidad. Las redes sociales pueden funcionar como una puerta la inspiración y fomentar el emprendimiento.

De entre las labores desarrolladas en el proyecto, los alumnos pueden pensar en muchas salidas laborales:

- Creadores de contenido.
- Gestores de redes sociales.

- Consultores para empresas relacionados con la atención de los clientes.

Múltiples ideas de negocio pueden surgir a raíz de esta actividad; una base de datos especializada en trabajos de atención al cliente, un blog sobre gestión de clientes y de ventas, vídeos divulgativos, cursos sobre la gestión de atención al cliente, etc.

Otro punto muy importante del proyecto es que se da la opción de visibilizar el trabajo de los estudiantes fuera de la comunidad educativa. La familia puede participar interactuando con la red social, pidiendo contenido y siguiendo las últimas novedades de la cuenta.

No es el primer proyecto que utiliza Twitter como método pedagógico para un conjunto de estudiantes. Renes et al. (2020) aplicaron un proyecto muy similar en la universidad de León en donde los estudiantes tenían que contribuir a la creación de contenido de una cuenta del Instituto de Ciencia de los Alimentos y Tecnología. Los alumnos tenían que crear tweets sobre determinado contenido a elegir de una asignatura y también sobre todas las excursiones que hiciesen. Los resultados de sus estudios arrojan que los participantes coincidían con los docentes la utilidad de Twitter como herramienta de educación y aprendizaje. Otro punto a favor del estudio fue que se determinó que alumnos de otros cursos les gustaría seguir a la cuenta de Twitter de sus compañeros para aprender contenido.

Fuera de Twitter se han encontrado un gran número de blogs de profesores-tutores de alumnos de FPB en donde se publican los proyectos de sus alumnos y una serie de herramientas y de recursos para otros docentes, como se describió en la fundamentación teórica.

Esta actividad se basa en los principios del ABP, considerándose más una herramienta de aprendizaje que una actividad aislada. Se propone que cada año los alumnos de segundo de FPB en Servicios Administrativos se encargarán del contenido de la cuenta, actualizando los datos, añadiendo contenido novedoso, nuevos puestos de trabajo, etc. Es un recurso que se puede aplicar en distintos cursos de FPB, haciendo al alumno partícipe del mundo educativo, generando conocimiento y adquiriéndolo al mismo tiempo.

Esta actividad pretende mejorar la expresión escrita de los alumnos, crear esquemas de conocimiento duraderos, adaptar la enseñanza a las necesidades de los estudiantes, implicar al alumnado en un proyecto y fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs).

6.1.2. Los alumnos y la familia.

La tutoría es una hora semanal destinada a la acción de tutorizar, entendida como una reunión de carácter orientativo e informativo entre el tutor y sus alumnos. Algunos docentes prefieren utilizar esta hora para dejar tiempo libre a los alumnos, para que puedan estudiar otras materias, o incluso para relajarse, cuando debería utilizarse para que el profesor pueda conocer en profundidad al alumno, su grado de desarrollo, sus objetivos, sus necesidades, sus relaciones con el grupo y su ámbito familiar.

Indagar en el núcleo familiar del alumno puede ser muy complejo de conseguir sin cruzar los límites de la relación alumno-profesor y la confidencialidad de su vida privada, sin embargo, es de vital importancia establecer una relación familia-tutor y conocer a las familias.

¿Y por qué es tan importante conocer a las familias? Debemos dejar atrás la idea de que la familia es la responsable del fracaso escolar del alumno, justificada por su bajo nivel de cualificación académica o por no participar activamente en el centro educativo. (Ordóñez-Sierra et al., 2019).

Recordando las palabras de Cacheiro, García y Moreno (2015) citados por Moreno (2018) comentaban que los alumnos de FPB suelen presentar problemas de adaptación al entorno educativo, provocando dificultades para aceptar las normas de funcionamiento del centro, conflictos, una baja autoestima y desmotivación. Por ello la colaboración familia-centro educativo-tutor es tan importante.

Ambas posturas, aunque no se asemejen en un principio, no culpan a la familia por el supuesto fracaso de los alumnos, ambas resaltan que resultaría interesante y necesario que hubiese una mayor colaboración familia-instituto en FP. La propia LOMLOE, como se ha visto, refuerza esta idea en su preámbulo, determina que la colaboración familia-escuela es de gran importancia en el desarrollo de la Formación Profesional Básica.

Para conocer de qué forma integrar a las familias de los alumnos de FPB es interesante pararse a conocer a los padres, madres y tutores legales para poder establecer vínculos educativos. ¿Cómo pueden participar? ¿Cuán involucrados están en los estudios de sus hijos? ¿Cuál es su experiencia en el mundo educativo? Son algunas de las preguntas que nos podemos hacer a la hora de pensar en las familias de los estudiantes.

El objetivo de conocer más a las familias de los alumnos de FPB en Servicios Administrativos (extrapolable a otras especialidades) es para determinar líneas de colaboración con instituto-familia o tutor-familia.

Ordoñez-Sierra et al. (2019), en la misma línea de investigación han realizado un trabajo sobre la valoración que tienen las familias del alumnado de formación profesional en grado medio de sistemas informáticos y redes sobre los estudios que cursan sus hijos. Quisieron identificar tres dimensiones:

- a) Pasado, experiencia de la escolaridad previa.
- b) Presente, experiencias y vivencias al cursar al ciclo formativo.
- c) Futuro, las expectativas vitales y laborales.

Desafortunadamente, se encontraron con un número reducido de familias que quisieron participar en el estudio, pero los datos que arroja la investigación pueden ser muy útiles. La encuesta realizada por esta autora y sus compañeros puede proporcionar información de gran relevancia para un tutor de grupo, quien representa la primera toma de contacto entre las familias y el centro. Conocer la opinión de las familias, su valoración de los estudios que cursan sus hijos, su percepción del sistema educativo, las expectativas de sus descendientes y otro conjunto de variables que pueden llegar a reforzar la relación profesor-familia, es esencial para arrojar más información sobre el nivel de cooperación que pueden llegar a tener con los institutos.

Claro se ha dejado que es necesario determinar el grado de cercanía de la familia al mundo educativo y su opinión sobre el mismo. Por ello, este TFM propone una encuesta que pueden utilizar los tutores de FPB en Servicios Administrativos (adaptable a otras modalidades) para conocer a las familias de los alumnos e intentar así, según las características de cada una de ellas, hacerlas más participes de las labores educativas.

Se parte de la base de que, si el centro se interesa por conocer a las familias, estas serán más propensas a participar con el tutor de sus hijos o con el instituto.

Además, conocer a las familias puede proporcionar al tutor información muy importante sobre sus alumnos, ayudando así a la relación alumno-profesor, indagando en sus necesidades educativas, sus objetivos, sus expectativas, etc.

La encuesta puede ser respondida por más de un integrante de la familia, principalmente lo idóneo es que sea contestada por aquellas personas que formen el núcleo familiar más cercano al alumno que muchas veces pueden ser el padre y la madre, pero en otros casos puede que sean los abuelos, un tío que ejerza de tutor o cualquier otra persona en función de

la estructura familiar del estudiante. Para la elaboración de la encuesta se han seguido los mismos pasos descritos en el apartado de metodología (Casas et al., 2003).

Para determinar las variables, se sigue la misma línea que el estudio de Ordóñez- Sierra et al. (2019) debido a la similitud de sus objetivos con los nuestros:

-Variables demográficas. *Nacionalidad*: para entender en mayor profundidad las necesidades lingüísticas de los alumnos, su bagaje cultural y la relación de las familia con el entorno, es interesante preguntar la procedencia de las estas. *Rango de edad*: aunque en un primer momento no suene relevante, es interesante recoger este tipo de información, ya que, cuando se recojan datos suficientes, se puede realizar un análisis clúster o un dendograma para entender las similitudes entre grupos y extraer conclusiones. *Nivel de estudios*: conocer en qué medida las familias han acabado sus estudios y los motivos que los llevaron a seguir ese camino para ver cómo se relaciona esta variable con las siguientes y determinar si hay alguna correlación.

-Opinión sobre la Educación Secundaria Obligatoria. Con esta variable se pretende descubrir el grado de satisfacción que tienen con el periodo de ESO que cursaron sus hijos y la educación secundaria correspondientes que cursaron las familias.

-Situación laboral. Dependiendo de su relación con el sistema educativo es interesante saber qué tipo de trabajo desempeñan o si se encuentran desempleados. También sirve para entender hasta qué punto se les puede pedir mayor o menor implicación con el centro educativo.

-Perspectivas de futuro laboral, vital y educacional de sus hijos. Conocer hasta qué punto las familias de los alumnos quieren que estos sigan estudiando un ciclo medio o superior o creen que deberían empezar a trabajar lo antes posible.

Para favorecer la relación profesor-familia es interesante que este acompañe la encuesta con una carta de presentación, dando el primer paso para conocer a las familias y que la información fluya en ambas direcciones. Se propone que el tutor, para fomentar la respuesta, llame a un representante de la familia para presentarse y comentarles la finalidad de la encuesta al principio de curso, mejor que hacerlo a través de los alumnos o con un simple correo electrónico.

En la encuesta es necesario destacar que toda la información que se recoge es confidencial y su finalidad es meramente estadística.

La encuesta como herramienta de recogida de datos, como se ha reflejado en los apartados anteriores, es de gran utilidad y muy cómoda de usar. Este trabajo propone un prototipo de encuesta para que sea utilizada por los tutores de FPB en Servicios Administrativos para recopilar información (ver anexo 2).

Siguiendo la línea de elaboración de recursos y herramientas de Lozano (2018), para finalizar, se clasifica esta encuesta como una herramienta es de carácter voluntario, individual y práctica. Se propone que se haga a través de Google Forms u otra herramienta que permita gestionar los datos cómodamente.

6.2. Relación de los resultados obtenidos con la profesión docente

Desde la fundamentación teórica, hasta la discusión de los resultados se ha trabajado un tema relevante para el docente de secundaria y de formación profesional. Aunque no siempre es directamente, muchos profesores se encontrarán con alumnado de FPBa lo largo de su carrera. Los profesores de secundaria verán como algunos alumnos siguen el camino de la FPB, en algunas ocasiones formarán parte de la junta o del consejo escolar que proponga su traslado a una formación más técnica o impartirán alguno de los módulos comunes. Los profesores técnicos de FP puede que trabajen directamente con ellos durante el curso de FPB o posteriormente en FP Medio y Superior. Pueden tratar con alumnos de FPB en Servicios Administrativos profesores de cualquier modalidad ya que, como se ha visto en la encuesta realizada a los alumnos del IES Las Rozas, puede que alguno decida cambiar de familia profesional.

El análisis de los resultados, entre muchas otras variables, permite a los docentes conocer el grado de abandono de la FPB, del primer al segundo año, además de reflejar las deficiencias de estas formaciones. A su vez, nos hace replantearnos la forma de enseñar ya que, para el éxito de estos programas, en ocasiones será necesario adaptar el contenido y los métodos pedagógicos al alumnado en cuestión.

Las propuestas de este TFM pueden servir a los docentes como punto de partida para impulsar y mejorar estas formaciones profesionales desde el aula.

6.3. Limitaciones del estudio

Debido a la escasez de estudios sobre la FPB en Servicios Administrativos y la falta de datos del Ministerio de Educación y Formación Profesional en el presente TFM, que empezó como

una simple revisión bibliográfica y la observación directa a través de una encuesta, se han elaborado dos propuestas que ensalcen la FPB en Servicios Administrativos.

Debido a las limitaciones de tiempo y de datos, las herramientas propuestas carecen de un estudio propio de comprobación y análisis, se basan en otros estudios de otras Formaciones Profesionales. Sin embargo, al haberse comprobado su éxito y su utilidad en otros estudios se presentan en este TFM, adaptadas a las necesidades y características que se han encontrado de la FPB en Servicios Administrativos.

Por otro lado, se ha querido centrar este trabajo, por lo menos la revisión bibliográfica, en la Comunidad de Madrid. Sin embargo, por la falta de estudios y de datos las propuestas desarrolladas se han creado pensando en la FPB en Servicios Administrativos a nivel nacional, con la única diferencia del propio currículo de la comunidad autónoma y el contenido de sus módulos. Por el resto, son recursos que se pueden adaptar a cualquier comunidad autónoma e incluso a otras FPBs.

6.4. Futuras líneas de trabajo

Este Trabajo de Fin de Máster deja muchas líneas abiertas, algunas procedentes de la revisión bibliográfica y otras del desarrollo de las propuestas.

Una futura línea de investigación que se plantea es concretar en qué medida influye la Formación Profesional Básica en los objetivos de educación europeos, en las tasas de abandono escolar temprano y en las estadísticas de estudios superiores. Para la segunda, aún es demasiado temprano para determinar su efecto, pero es muy importante que de aquí a unos años se concrete el número de personas con algún título de educación superior que provengan de las diferentes FPB. Para el primer objetivo de educación se necesita más información y transparencia con los datos ofrecidos por los informes PISA, si realmente se quiere determinar la validez de estos módulos y crear leyes acordes a sus características, se necesitan datos que demuestren sus debilidades y fortalezas. Cambiar las leyes o modificar los currículos sin un estudio previo que lo respalde carece de eficacia, sin conocer las necesidades de los alumnos y del profesorado.

También, relacionada con la escasez de datos, una línea de investigación muy importante sería determinar con fiabilidad la empleabilidad de esta FPB en la Comunidad de Madrid y a nivel nacional, de los alumnos graduados en FPB en Servicios Administrativos que no tengan otro título superior.

Otras dos líneas de investigación nacen de la propuesta de la actividad de expertos en

atención al cliente y la encuesta de los alumnos y la familia. Con el recurso ABP, al igual que en la investigación de Renes et al. (2020), tras la implementación de esta actividad se debe hacer una encuesta de satisfacción y estudiar los resultados académicos. Se necesita por ello que se implemente durante un curso académico entero y analizar los resultados. En cuando a la encuesta, se propone que una vez recogidos los datos se haga una puesta en común con diferentes institutos (teniendo siempre en cuenta la ubicación de cada uno, la titularidad y las características sociodemográficas de la población) para tener una base de datos que ayude a realizar propuestas de colaboración entre las familias y centros educativos. Además, puede servir para otros estudios y líneas de investigación que se quieran hacer sobre la familia de los estudiantes de FPB.

7. Conclusiones

Este trabajo ha tenido como objetivo indagar en la literatura sobre la Formación Profesional Básica, desde el contexto legislativo hasta su impacto en las tasas de educación europeas, pasando por los estudios sobre la FP en general, y los recursos y herramientas disponibles para la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos, como apartado concreto de estudio. Aunque en un primer momento se quería analizar únicamente la FPB en Servicios Administrativos en la Comunidad de Madrid, se ha conseguido información muy interesante, más general, sobre el estado de los estudios de FP en España que enriquecen este Trabajo de Fin de Máster.

De las características legales de la FPB se extrae la conclusión de que, aunque se presume que se tienen en cuenta las características del alumnado de estos ciclos, en la práctica, en la elaboración del currículo, en la disponibilidad de las herramientas para los profesores y para el centro, en la implementación de módulos muy semejantes a la educación secundaria y en el poco contacto con los orientadores y las familias de los alumnos, todavía queda mucho trabajo por hacer para convertir a esta formación en una salida enriquecedora para los alumnos.

Además, no se ha conseguido determinar la utilidad de la FPB en Servicios Administrativos por falta de datos, se ha visto que un escaso número de alumnos consigue trabajo tras su graduación, pero no se sabe qué porcentaje de alumnos sigue estudiando un FPM u otro tipo de estudios, no se conoce la cantidad de alumnos que se gradúan por año ni el porcentaje de abandono. Nada de esto se conoce, ni para la FPB en Servicios Administrativos ni para otras modalidades.

Bien se ha visto, gracias a la revisión bibliográfica que, afortunadamente, algunos autores están intentando estudiar más los resultados de la FP y de la FPB. Se proponen recursos y actividades para impartir módulos, pero suelen quedar reducidos a proyectos concretos de escasa aplicación general, además, muchos se han encontrado en blogs de institutos y de docentes y no tanto en estudios o investigaciones. A nivel autonómico, se han encontrado pocas comunidades que se hayan preocupado por la FPB. La Comunidad de Madrid, en este sentido, no tiene ni formación docente enfocada a la FPB ni ningún otro recurso que pueda servir para la docencia.

En resumen, existe una gran falta de datos, completamente necesarios para analizar estas formaciones y crear recursos educativos que contribuyan a instaurar aprendizajes significativos.

La encuesta realizada a los alumnos de FPB en Servicios Administrativos del IES Las Rozas I refleja un poco de esperanza sobre la continuidad de estudios de los alumnos, en comparación con otras encuestas recogidas en la bibliografía. Los alumnos de este ciclo formativo tienen intención de cursar grado medio y además creen que sus profesores de FPB se adaptan a sus necesidades de aprendizaje, lo cual siempre influye positivamente en su percepción de la educación-formación. Mayoritariamente están motivados con la FPB y creen que desarrolla su potencial en mayor medida que la ESO.

Gracias a la revisión bibliográfica, junto con la encuesta, se concluye que lo más práctico para esta situación es la creación de más recursos y herramientas didácticas para que los docentes puedan desempeñar su trabajo adaptándose a los alumnos y a su entorno, motivándoles para continuar su formación y o construir aprendizaje duradero.

Los recursos relacionados con las TICs basados en proyectos suelen tener grandes resultados de aprendizaje, por ello, crear una cuenta de Twitter de Expertos de Atención al Cliente puede resultar muy beneficioso para los alumnos. Este recurso se pretende implementar en algún centro en el próximo curso escolar para completar el estudio. Su objetivo es aproximar a los estudiantes a una realidad, mostrarles las distintas salidas laborales de su formación y crear aprendizaje significativo.

Junto con este recurso, se propone la encuesta como herramienta de recogida de datos de las familias del alumnado, la cual debe empezar a utilizarse por los tutores de FPB para poder generar relaciones familia-tutor-instituto y reforzar la relación alumno- profesor. Se quiere distribuir a los diferentes centros en los que se imparta la FPB para que la utilicen y estudiar posteriormente los resultados.

En resumen y como conclusión final, lo único que se pretende con este TMF es ayudar a cumplir que aquello que determina la LOMLOE sobre la FPB se haga realidad, “adaptar el sistema educativo a las expectativas y necesidades de formación del alumnado” y “revitalizar la opción del aprendizaje profesional modernizando su oferta y flexibilizando el acceso a la Formación Profesional de grado Medio y Superior”.

8. Bibliografía

Alemán, J., A., Piñeiro, M., A. y Santana, R. (2017). La prevención del abandono escolar temprano a través de la aplicación de medidas en la formación profesional básica. *Prácticas Innovadoras inclusivas: retos y oportunidades*, 411-419
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6459167>

Bello, M., T. y Carabantes, I. (2015). Una Formación Profesional Básica que ni es básica ni es profesional. *Fórum de Aragón*, (15), 68-70.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6351345.pdf>

Blanco, C. (2011). *Encuesta y Estadística. Métodos de Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Brujas.

Casas J., Repullo J.R. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)

Comisión Europea (2018). Competencias clave y capacidades Básicas. *Educación y formación*. https://ec.europa.eu/education/policies/school/key-competences-and-basic-skills_es

Comisión Europea (2019). Monitor de la Educación y Formación de 2019. *España*. http://sepie.es/doc/comunicacion/publicaciones/2020/et-monitor-report-2019-spain_es.pdf

Comisión Europea (2020). Monitor de la Educación y Formación de 2020. *España*. https://op.europa.eu/webpub/eac/education-and-training-monitor-2020/countries/spain_es.html#A19

Comisiones Obreras. (2014). *Formación profesional básica: el título que se da en la eso pero no es la ESO*. [Microsoft Word - FB Básica \(cco.es\)](#)

Conclusiones del Consejo de 12 de mayo de 2009 sobre un marco estratégico para la cooperación europea en el ámbito de la educación y la formación («ET 2020»). (2009). *Diario Oficial de la Unión Europea*. 119/02, sec. IV, de 28 de Mayo de 2009. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52009XG0528\(01\)&from=ES](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52009XG0528(01)&from=ES)

Consejería de Educación y deporte. Junta de Andalucía. (2021). *La tutoría en F.P.*

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/web/tutoria-fp-basica/desarrollo-personal-y-social/-/enlaces/listado/R1kH/1>

De los Reyes, M. y Valderrama, A. (2017). Programas Específicos de Formación Profesional Básica. ¿Un futuro laboral?. Formación Profesional y Orientación. *Revista AOSMA*, (24), 24-27. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7362192.pdf>

Decreto 107/2014, de 11 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Formación Profesional Básica en la Comunidad de Madrid y se aprueba el Plan de Estudios de veinte títulos profesionales básicos. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 219, de 15 de septiembre de 2014, 6 a 149. [untitled \(comunidad.madrid\)](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/2014/09/15/BOE-107-2014.pdf)

Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial de la Comunidad Madrid. (2021). *Ciclos de formación profesional básica oferta educativa en centros sostenidos con fondos públicos para el curso académico 2020-2021*. https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/final_admision_v1-fpbasica-oferta-junio-2020_21.pdf

Echeverría, B. y Martínez, P. (2021). Status quo de la investigación sobre Formación Profesional en España: Análisis DAFO y CAME. *Revista educare*, 25(1), 8-34. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/issue/>

Fernández-García, A., García, J. y García M. (2019). La formación profesional básica, una alternativa para atender las necesidades educativas de los jóvenes en riesgo social. *Revista de Humanidades*, (36), 211-232. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6882287.pdf>

Hernández, S. (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. 5(2), 26-35. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2799725.pdf>

Hernández, V. (2014). Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica ¿sepondrán los medios?. *Padres y Maestros*, (356). [retrieve \(comillas.edu\)](https://www.comillas.edu/revistas/Padres_y_Maestros/356/356-10.pdf)

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (2013). *Boletín Oficial del Estado*, 295, de 10 de diciembre de 2013, 1 a 64. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12886-consolidado.pdf>

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 340, sec. I, de 30 de diciembre de 2020, 122868 a 122953. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2020/12/29/3>

Lozano, J. (2018). *Cómo realizar la programación didáctica en Formación Profesional*. Síntesis.

Marqués, S. (22 de enero de 2019). FP básica, entre la dignificación y el cajón de sastre. *El diario de la educación*. <https://eldiariodelaeducacion.com/2019/01/22/fp-basica-entre-la-dignificacion-y-el-cajon-de-sastre/>

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2021a). *Abandono temprano de la educación-formación por comunidad autónoma, sexo y año*. <http://estadisticas.mecd.gob.es/EducaJaxiPx/Tabla.htm?path=/laborales/epa/indi//10/&file=indi01.px&type=pcaxis&L=0>

Ministerio de Educación y Formación Profesional (2021b). *Enseñanzas no universitarias. Alumnado matriculado*. <http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/no-universitaria/alumnado/matriculado.html>

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2021c). *Población de 30-34 años con nivel de Educación Superior en la U.E. por grupo de edad, país, sexo y periodo*. <http://estadisticas.mecd.gob.es/EducaJaxiPx/Tabla.htm?path=/laborales/epa/indi//10/&file=indi04.px&type=pcaxis&L=0>

Montañés, G. (25 de septiembre 2014). FP básica: ¿una salida segregadora?. *El diario.es*. https://www.eldiario.es/navarra/ultimas-noticias/fp-basica-salida-segregadora_1_4627867.html

Montañez, A. (8 de julio de 2019). El estigma y la realidad de la Formación Profesional Básica. *La Opinión de Málaga*. <https://www.laopiniondemalaga.es/malaga/2019/07/08/estigma-realidad-formacion-profesional-basica-27761795.html>

Moreno, A., J. (2018). Propuesta didáctica: Curso Moodle para la Formación Profesional Básica. *EDUNOVATIC 2017*, 662-670. <http://rd.unir.net/sisi/research/resultados/1526642919Gamificacion%20en%20el%20entorno%20educativo.pdf>

Nogués, R.C. (2014). La nueva Formación Profesional Básica (FPB). Una visión crítica *Fórum de Aragón*, (12), 56-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4754505>

OCDE (2018). *Pisa 2018 en España*.

https://www.oecd.org/pisa/data/PISA2018Spain_final_esp.pdf

Ordóñez-Sierra, R., García-Gómez, S. y Vinuesa E. (2019). La formación profesional desde el punto de vista de las familias del alumnado. *Educar*, 55(1) 1-19. <https://educar.uab.cat/article/view/v55-n1-ordonez-garcia-vinuesa>

Presidencia del Gobierno de España. (29 de enero de 2021). La tasa de abandono educativo temprano se sitúa en el 16% en 2020, según los datos de la Encuesta de Población Activa. *La Moncloa*. <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/educacion/Paginas/2021/290121-abandono.aspx>

Renes, E., Prieto, B. y Álvarez-Ordoñez, A. (2020). The use of Twitter as a learning tool in the Packaging Technology course. *CIVINEDU 2020*, 66-69. <http://www.civinedu.org/wp-content/uploads/2020/11/CIVINEDU2020.pdf>

Rubio, E. y Jurado, A. (2016). Innovación educativa en la docencia de módulos de formación profesional, construyendo conocimiento mediante una metodología de aprendizaje basado en proyectos. *Boletín Redipe*, 5(1), 29-43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6064472>

Sarceda-Gorgoso M., Santos-Gonzalez, M. C. y Sanjuán, M. (2017). La Formación Profesional Básica: ¿alternativa al fracaso escolar?. *Revista de Educación*, (378), 78-102. <http://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/dam/jcr:a1b6fecd-e00f-43b5-8ac1-4c64b127150c/04sarceda-pdf.pdf>

Subdirección General de Estadística y Estudios. Subsecretaría General Técnica. (2020). *Estadística de inserción laboral de los graduados en enseñanzas de formación profesional*. <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:c43289c7-5ea3-42a2-9c31-4e06e81ce19f/informe-2020.pdf>

Subdirección General de Programas de Innovación y Formación de la Comunidad de Madrid. (2021). *Innovación y Formación del Profesorado. Actividades formativas*. [Actividades formativas | Plataforma de Innovación y Formación de la Consejería de Educación y Juventud de Madrid](https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:c43289c7-5ea3-42a2-9c31-4e06e81ce19f/informe-2020.pdf)

ANEXO 1

Opinión sobre la FPB en Servicios Administrativos y expectativas de futuro del alumnado del IES Las Rozas I.

En el siguiente cuestionario responde sí o no para reflejar tu acuerdo o desacuerdo con las premisas.

*Obligatorio

Indica tu curso *

Primero de FPB

Segundo de FPB

Indica tu edad *

Indica tu género *

Femenino

Masculino

No binario

1) Fui correctamente informado sobre el título que puedo conseguir con la FPB. *

Sí

No

2) Quise hacer la FPB en servicios administrativos porque me interesa la rama de administración y gestión. *

Sí

No

3) Elegí la FPB de Servicios Administrativos por la cercanía del centro en donde se imparte en relación con mi residencia habitual. *

Sí

No

4) Elegí la FPB de Servicios Administrativos por influencia de mi familia/tutor legal. *

Sí

No

5) Elegí la FPB de Servicios Administrativos por influencia del centro educativo. *

Sí

No

6) En el caso de haber respondido que no a las últimas tres preguntas, indica el motivo que te ha llevado a elegir estos estudios. *

7) Hubiese preferido seguir con mis estudios en la ESO en vez de cursar FPB. *

Sí

No

8) Si has marcado que si en la pregunta 7 indica el porqué.

9) Tengo pensado estudiar una FP Media tras finalizar la FPB. *

Sí

No

10) De haber marcado que si en la pregunta 9 indica qué FP quieres cursar o qué rama profesional.

11) De haber marcado que no en la pregunta 9 indica si tienes pensado trabajar.

Sí

No

12) De haber marcado que no en la pregunta 11, indica qué planes tienes después de acabar la FPB.

13) Lo que más me interesa de la FPB es la posibilidad de aprender contenido útil. *

Sí

No

14) Estoy motivado/a cursando esta FPB. *

Sí

No

15) Creo que la FPB en Servicios Administrativos tiene que ser presencial. *

Sí

No

16) En caso de haber indicado que no en la pregunta 15 indica qué tipo de modalidad crees que es mejor (online, semipresencial, mayormente online, etc):

17) Pienso que las prácticas en centros de trabajo son fundamentales. *

Sí

No

18) Creo que esta FPB me permitirá conseguir un trabajo. *

Sí

No

19) En el caso de haber respondido que no en la pregunta anterior indica el porqué.

20) La FPB en Servicios Administrativos ha hecho que sea capaz de desarrollar mi potencial. *

Sí

No

21) En el caso de haber respondido que no en la pregunta 20, indica si opinas que hubieses desarrollado mejor tu potencial en la ESO.

Sí

No

22) Los docentes de FPB se adaptan a mis necesidades de aprendizaje. *

Sí

No

23) De haber podido estaría trabajando en vez de estudiar. *

Sí

No

24) De haber podido estaría haciendo otra cosa en vez de estudiar o trabajar. *

Sí

No

25) Opino que en la FPB el trato con el alumno es más personalizado que en la ESO. *

Sí

No

26) Gracias por tus respuestas. En esta última pregunta indica cualquier otro aspecto que consideres importante destacar de tu opinión sobre la FPB en Servicios Administrativos (aspectos a mejorar, puntos fuertes, puntos débiles, etc).

ANEXO 2

Indique su rango de edad:

- a) De 18 a 24 años
- b) De 25 a 34 años
- c) De 35 a 44 años
- d) De 45 a 54 años
- e) De 55 a 64 años
- f) 64 años o más

Relación con el alumno/a:

- a) Madre
- b) Padre
- c) Abuela/o
- d) Hermana/o
- e) Otros_____

País de origen:

Indique su nivel de estudios:

- a) Primaria
- b) Educación Secundaria
- c) Bachillerato
- d) Formación Profesional de Grado Medio o equivalente
- e) Formación Profesional de Grado Superior
- f) Universidad

Indique el motivo por el cual ha cursado dichos estudios (elegir solo una, la que más le represente):

- a) No quise seguir estudiando
- b) Quería estudiar, pero tuve que ponerme a trabajar
- c) No se me daban bien los estudios
- d) Me gustaba estudiar
- e) Estudié porque, ante todo, quería conseguir un buen trabajo

Indique su situación laboral actual (respuesta múltiple):

- a) Empleado por cuenta ajena
- b) Empleado por cuenta propia
- c) Desempleado

- d) Amo de casa

¿Sacaba usted buenas notas cuando estudiaba? Sí/No

¿Ayuda usted a su hijo/a con los deberes?

- a) Si
- b) No
- c) Antes si, pero ya no
- d) Antes no, pero ahora si

¿Cree que su hijo/a tendría que haber continuado con la ESO? Sí/No

¿Cree que la FPB en Servicios Administrativos es más útil que la ESO para su hijo/a? Sí/No

¿Qué le gustaría que hiciese su hijo/a tras acabar la FPB en Servicios Administrativos?

- a) Que continúe estudiando
- b) Que empiece a trabajar
- c) Lo que él o ella decida

¿Qué nivel de estudios cree que puede conseguir su hijo/a? Teniendo en cuenta sus objetivos, expectativas y ganas de estudiar:

- a) FP Básico / título de ESO
- b) FP Medio
- c) FP Superior
- d) Carrera universitaria
- e) Otros _____

¿Cree que el nivel de estudios puede determinar la calidad de vida de una persona? Sí/No

¿Cree que la colaboración familia-instituto favorece a la adaptación del alumno? Sí/No

¿Cree que la colaboración familia-instituto permite a los alumnos crear unos objetivos y expectativas razonables sobre su futuro laboral? Sí/No

¿Cree que la colaboración familia-instituto es necesaria en FPB? Sí/No

¿Le gustaría colaborar más con el tutor de su hijo/a? Sí/No

¿Le gustaría tener más información sobre la evaluación o el progreso de su hijo/a? Sí/No

¿Le gustaría participar en algún proyecto con el instituto? (Ejemplos: mercadillos, recogida de

alimentos, presentación de proyectos, propuestas de mejora, etc.) Sí/No

Relacionado con la pregunta anterior, ¿cómo le gustaría colaborar con el tutor y/o con el centro educativo?

¿Qué le gustaría que el tutor supiese de la forma de estudiar de su hijo/a (en pocas palabras)?

¿Qué le gustaría compartir con el tutor sobre el comportamiento de su hijo/a (en pocas palabras)?
