



EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS PLANES TUTORIALES EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA: PROPUESTA DE UN MODELO DE EFICIENCIA DEL SISTEMA TUTORIAL (S.G.T.)

Dra.Dña. Dolores Fuensanta Martínez Martínez
(dfmartinez@um.es) / Dra. Dña. Inmaculada J.Belén Martínez
Martínez (inmartin@um.es)

Universidad de Murcia.

Resumen

INTRODUCCIÓN

En el marco del EEES, la implantación de Planes de Acción Tutorial es un elemento estratégico. Nuestra propuesta pasa por suscitar una serie de planteamientos sobre la necesidad de implementar lo que definimos como Sistemas de Gestión de Tutorías (SGT), esto es, un instrumento diseñado para la evaluación, control de la eficacia y eficiencia de los específicos Planes de Acción Tutorial de cada centro e Institución. Los Planes de Acción Tutorial eficientemente desarrollados y estructurados se convierten en un poderoso instrumento de formación e información; es elemento canalizador y transmisor de la "cultura empresarial" de cada centro educativo. El tutor es un referente y mentor del tutorado tanto académicamente como profesionalmente. Los planteamientos de tutores profesionalizados a cargo de psicólogos o personal docente exclusivamente destinado a la labor tutorial, corre el riesgo de desvirtuar el aspecto académico de la tutoría, al igual que la tradicional tutoría académica y una tutoría exclusivamente académica.

MÉTODO

La extrapolación de la Teoría de la Calidad Total o Total Quality Management a la "calidad en la educación superior" no es automática, pero si es posible la adaptación de principios y criterios de evaluación empresarial los modelos de tutorías.
Proponemos definir un "Sistema de Gestión de Tutorías" (SGT). El SGT es el documento maestro de recoge los diferentes Planes de Acción Tutorial. Los Planes de Acción Tutorial (PAT) están formados por dos tipos:

- A) La Tutoría Académica inherente a la actividad docente e ineludible para todo profesor-tutor que proporcionan el apoyo científico y administrativo necesario en el proceso de aprendizaje del alumno.
- B) La Tutoría Coaching o Profesional, referida a los aspectos profesionales, personales y sociales del proceso integral de formación y aprendizaje del alumno.

Entendemos que cada Facultad o Universidad debe contar al menos con dos planes de acción tutorial referidas a cada una de las modalidades propuestas e integradas a su vez en el SGT de la institución.

El modelo de SGT se diseña sobre cinco principios esenciales:

- a) Compromiso y Política: la institución define y garantiza su compromiso con su política tutorial;
- b) Planificación: determinación de los concretos Planes de Acción Tutorial: objetivos, metas, requisitos formales y programas de acción;
- c) Puesta en práctica o implementación: recursos materiales y humanos necesarios para la consecución de los objetivos y metas fijados en la política tutorial;
- d) Medición y evaluación: la medición, vigilancia y evaluación de los resultados con un sistema prefijado y
- e) Revisión y mejora: la institución debe revisar y mejorar constantemente su Sistema de Gestión Tutorial, fijándose como objetivo la mejora continua de su comportamiento tutorial global.

RESULTADOS

La eficacia del Sistema de Gestión Tutorial y de sus respectivos Planes de Acción Tutorial es el resultado del grado de compromiso y coordinación entre los diferentes agentes implicados en el proceso, esto es, la consecución de objetivos y cumplimiento de las tareas y responsabilidades atribuidas a tutores, alumnos y esencialmente a los directivos de cada centro.

La autoevaluación de cada operador no aporta la objetividad necesaria al proceso de mejora continua, y se aconseja la utilización de Auditorías internas del SGT, realizadas por personal de la propia Institución con formación específica en sistemas de gestión de calidad, que no sean tutores, y encargados de la vigilancia, seguimiento y medición del Sistema de Gestión Tutorial (SGT) a partir del control no sólo documental (encuestas, fichas de seguimiento, etc.), sino también el control operacional del sistema.
Las Auditorías internas del Sistema de Gestión Tutorial son un instrumento de medición y evaluación, y un mecanismo de revisión y mejora del sistema para la dirección de la institución.

Bibliografía

- BORONAT, J. ET AL (2006). Nuevo enfoque de la docencia y la tutoría en la Universidad.
- CASTELLÀ- ANDREU, J.Mª y FERNÁNDEZ PONS, X. (2006). Grupo de excelencia en el Plan de acción tutorial en la Facultad de Derecho de la Universitat de Barcelona; en <http://www.sre.urv.es/web/aulafutura/php/fixers/319.pdf>.
- GAIRIN, L. et AL(2004), La Tutoría académica en el escenario europeo de la educación superior, *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, vol. 8, nº 1, Universidad de Zaragoza.
- FARIAS, M., RUBIO-FERNÁNDEZ, E. y ORIHUELA-CALATAYUD, E (2007). Plan de tutorías académicas dirigido a los alumnos de las titulaciones de la Facultad de Derecho de la Universidad de Murcia (Acción estratégica para la adaptación al Centro al EEES), en II Congreso de Innovación docente en Ciencias Jurídicas: hacia el Espacio Europeo de Educación Superior. Facultad de Derecho de la Universidad de Málaga.
- GARCÍA, N. (2005). La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea. *Revista de Educación*, nº. 337, págs. 189-210.
- JOHSON, G.P. (1999). Auditoría del sistema de gestión medioambiental ISO 14000. Madrid, AENOR.
- MARUM-ESPINOSA, E.; Calidad en la tutoría: entre la verticalidad institucional y las transformaciones incompletas, en <http://www.congresorelosyexpectativas.udg.mx>

Conclusiones

El Sistema de Gestión Tutorial (SGT) permite establecer mecanismos eficaces en el control de calidad de las acciones tutoriales proyectadas por cada Institución sobre la base de:

- 1.- La definición de una Política de Tutorías Institucional ajustada a las directrices del EEES y presidida por los principios de Gestión de la Calidad Total y dirección de la gestión empresarial.
- 2.- Información, formación, comunicación y divulgación del SGT entre los operadores de las Comunidad universitaria para garantizar la eficacia y eficiencia del sistema tutorial, evitando tutorías ociosas para el tutor o el alumno.
- 3.- La documentación del SGT abarca el manual de procedimiento de procesos, herramientas informáticas y contribuir a la mejora de los Sistemas de Gestión de calidad Total de la Institución.
- 4.- Las Auditorías internas del SGT contribuyen al proceso de mejora continua del propio sistema, sin perjuicio de acudir a las Auditorías externas sobre el proceso para su certificación y acreditación que aporte mayor añadido al sistema