

Acción tutorial con alumnos de la Escuela Superior Politécnica: una experiencia práctica

Paloma Velasco Quintana

Departamento de Ciencias. Escuela Superior Politécnica. Universidad Europea de Madrid. pjulia.velasco@uem.es

Resumen

Se presenta una experiencia de tutoría en la UEM mediante el estudio de un caso práctico de tutorización durante todo el curso académico 2007-2008 a un grupo de 24 alumnos pertenecientes a primero, segundo y tercer curso de la Escuela Superior Politécnica. Se describe la labor realizada por el profesor-tutor durante el curso detallando los problemas presentados, las acciones tomadas y las herramientas empleadas.

1. INTRODUCCIÓN

El establecimiento de la tutoría como un aspecto inherente a la calidad de la enseñanza universitaria ha sido reconocido por el Consejo de Universidades (Bricall J.2000), sin embargo existen pocas iniciativas relacionadas con este aspecto.

Desde los inicios formales de la Universidad como institución educativa, se instituyó la figura del “tutor”, como contenedor de saberes y guía responsable de los conocimientos del alumno. El tutor, imbuido de autoridad, acompañaba al estudiante durante su etapa de formación, para capacitarle, de forma singular y cualificadamente, para integrarse en la sociedad a la que pertenece (Raga, 2003). Sería por tanto, un error considerar que la tutoría es algo novedoso en la función de la actividad universitaria.

Las universidades españolas han puesto en marcha diversos Planes de Acción Tutorial cuyo objetivo principal es orientar a los alumnos, en particular la UEM definió entre las líneas estratégicas de su modelo educativo la atención personalizada al alumno, como elemento esencial en su formación integral.

La Universidad Europea de Madrid incorporó un Plan de Acción Tutorial (PAT) en el curso académico 2000/01 (entonces Universidad Europea CEES), cuyo objetivo prioritario, en cuanto a enfoque integral de la formación y trato personalizado a los alumnos, se identificó como elemento distintivo de calidad en la universidad. En cada curso académico posterior al año 2000 se fue ampliando progresivamente la tutorización a todos los estudiantes de la universidad (Enguita, pag. 227 en Álvarez Pérez, 2003).

La Real Academia de la Lengua española define “tutor” como “*la persona que ejerce la tutela,...Persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura,...Defensor, protector o director en cualquier línea*”.

Podemos definir al tutor como el *profesor que tutela la formación humana y científica de un estudiante y le acompaña en sus procesos de aprendizaje* (Lázaro, 2003: 108).

La función del tutor en la UEM *supone algo más que transmitir conocimientos, se trata de ser un referente para el alumno acogiéndole al comenzar sus estudios universitarios, facilitando su adaptación al entorno universitario, ayudándole a conocerse mejor a sí mismo, para sacar el máximo partido a su potencial y en definitiva, orientarle para desarrollar sus habilidades y competencias y a convertirse en un profesional excelente* (Cuaderno del Tutor, 2007-2008).

Entendemos la tutoría como algo inherente en el desarrollo de la docencia. En palabras de Raga (2003), “Si no cabe docencia sin vocación arraigada, si no cabe investigación sin consagración al saber, no cabe tutoría sin una actitud previa de interés y compromiso con el hombre”.

En este artículo se describe una experiencia como tutora durante el curso 2007-2008 a un grupo de 24 alumnos pertenecientes a la titulación de Ingeniería de Caminos canales y puertos de la Escuela Superior Politécnica de la UEM, presentado de forma detallada algunos casos concretos.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Al comienzo del curso 2007-2008 se asignaron por el coordinador de tutores de la Escuela Superior Politécnica un grupo de 20 tutelados, todos ellos pertenecientes a la titulación de Ingeniería de caminos, canales y puertos: 15 de ellos eran alumnos matriculados en la asignatura de Ampliación de Estadística, impartida por la propia tutora en dicha titulación dictada en el 3º curso, 8 pertenecen a la titulación pero no están matriculados en la citada asignatura y una de ellas se incorporó como tutelada a petición propia (ver casos prácticos).

El seguimiento general se realizó a través de 3 reuniones grupales, de una duración aproximada de una hora, al comienzo, medio y final del curso. La estructura y los contenidos fundamentales de dichas reuniones se presentan a continuación:

2.1 Primera reunión grupal:

El **objetivo** de la primera reunión grupal fue presentar personalmente el tutor asignado y dar a conocer del papel del tutor, estableciendo sus funciones.

Modo de Contacto

A principio de curso, por medio de un correo electrónico, la tutora se puso en contacto con todos ellos citándoles para una reunión de bienvenida. El correo, tras una pequeña presentación, resume las funciones del tutor y propone una cita para una reunión grupal.

Temas tratados:

- Presentación del tutor, dando el nombre, su localización en la universidad y la forma de contacto.
- Presentar a los alumnos con el fin de que todos se conocieran. Hay que señalar que no todos pertenecen a la misma clase.
- Comunicar las funciones del tutor, establecidas de forma institucional en el Cuaderno del Tutor:
 - **Acoger** a los alumnos de nuevo ingreso y realizar una primera entrevista dirigida a la búsqueda de información y evaluación de competencias a través del PAP.
 - **Guiar** en el planteamiento de objetivos de logro académico a corto/medio y largo plazo a través de la PLANIFICACIÓN y en la Orientación Curricular (L.E., optativas, grado y postgrado, etc).
 - **Facilitar** la interacción a través de la COMUNICACIÓN.
 - **Tratar de reforzar** la autoestima, enseñándoles a conocer sus FORTALEZAS y DEBILIDADES como competencias académicas y profesionales.
 - **Orientar para la consecución de los propios objetivos** y para la toma de decisiones a través de su compromiso y de su RESPONSABILIDAD.
 - **Orientarles hacia logro** de resultados de alto rendimiento y el ejercicio del LIDERAZGO.
 - **Orientar** hacia el logro de resultados y el ejercicio del Liderazgo.
 - **Acompañar en su proceso Formativo**, ayudándoles a desarrollar sus competencias y el APRENDIZAJE AUTÓNOMO.
 - **Orientar hacia la profesión**, lo que supone asesorarles sobre las salidas profesionales y la búsqueda de su primer empleo.
- Incidir en la necesidad de realizar un estudio continuado de cada asignatura y la utilización de las tutorías académicas para la resolución de las dudas que puedan ir surgiendo con el fin de lograr superar el mayor número de asignaturas posibles.

- Incidir en la utilización de la plataforma virtual moodle como medio de comunicación entre los profesores y alumnos en cada asignatura y como lugar de localización de información y documentos relevantes.

Observaciones

La realización de una primera reunión grupal es necesaria para concretar cuáles son las funciones del tutor. Los alumnos manifestaron al comienzo de la misma no tener claro cuáles eran ni cómo ponerse en contacto con el tutor en el caso de necesidad.

A esta primera reunión solo asistieron los alumnos que conocían a la tutora por ser profesora suya. Ningún otro alumno asignado como tutelado acudió a la cita ni respondió al correo.

2.2 Reuniones individuales:

El **objetivo** de las reuniones individuales fue establecer una relación más personal con cada uno de ellos fomentando la confianza y la confidencialidad.

Modo de Contacto

El tutor citó al grupo por medio del correo electrónico a dicha reunión al finalizar el 1º cuatrimestre del curso.

Temas tratados:

Se revisó con cada uno de ellos el estado actual de su situación académica (número de asignaturas matriculadas y evolución académica) localizando los puntos débiles y estableciendo un plan personalizado de actuación a aquellos alumnos que lo solicitaron.

Se preguntó por el grado de integración en la Universidad y con el resto de compañeros.

Observaciones

A las citas convenidas por correo electrónico sólo acudieron los alumnos de la tutora. De nuevo, se dio la incomparecencia de los tutelados no matriculados en la asignatura impartida por la tutora en la titulación. Sin embargo, sí se realizaron otros encuentros individuales durante el curso con algunos de los alumnos que no acudieron el día citado, cuando lo solicitaron.

2.3 Reunión grupal final de cuatrimestre

El **objetivo** de la reunión grupal final de cuatrimestre fue revisar el trabajo realizado hasta el momento y motivar el estudio de cara al segundo cuatrimestre.

Modo de Contacto

Al finalizar el cuatrimestre, por medio de un correo electrónico.

Temas tratados

Repaso grupal y general del cuatrimestre.
Establecimiento de una planificación para el segundo cuatrimestre.
Insistencia por parte de la tutora de no perder el contacto para poder continuar el seguimiento a pesar de haber finalizado el contacto como profesora-alumnos.

Observaciones

Asistencia menor a las anteriores.
Incomparecencia de los tutelados que no eran alumnos.

2.4 Reunión final de curso

El **objetivo** de la reunión grupal final del curso fue revisar el trabajo realizado y concluir un curso de tutela.

Modo de Contacto

Al finalizar el curso, por medio de un correo electrónico.

Temas tratados

Repaso grupal y general del curso.

Observaciones

Asistencia significativamente menor a las anteriores.

Además de las reuniones mencionadas, la tutora se reunió de forma individual con aquellos alumnos que lo solicitaron en las ocasiones en las que les fue necesario. Los temas tratados en dichas reuniones fueron:

- Problemas con algún profesor de la titulación: se pedía al tutor que hiciera de intermediario.
- Dudas curriculares relacionadas con el curso siguiente (2008-2009): se pide al tutor que les oriente sobre la conveniencia de matricularse de determinadas asignaturas o en determinado horario en función de las responsabilidades laborales de dichos alumnos.
- Solicitud de información y orientación acerca de la conveniencia de los programas de intercambio: becas Erasmus, etc.
- Solicitud de información sobre la realización de prácticas en empresas y la posibilidad de convalidación por créditos de libre elección.

Problemas encontrados

La **dificultad de contacto** con los alumnos tutorizados y su paulatino desinterés es el principal problema con el que se encuentra un tutor.

La asistencia mayoritaria de los tutelados que eran alumnos de la tutora es debida a la motivación ejercida por la profesora en clase y la insistencia de la necesidad de un contacto continuado con la tutora. Ese contacto propició la confianza necesaria para establecer un vínculo entre los agentes participantes de la tutoría.

El problema de la dificultad de contacto vía correo electrónico se veía minimizado al verlos en clase semanalmente y el seguimiento se veía beneficiado.

En relación con los estudiantes que no eran alumnos de la tutora, y por lo tanto, no la conocían personalmente, los problemas de contacto fueron mayores. Algunos de los estudiantes no tienen activada la cuenta de correo de la universidad, lo que dificulta el contacto por ser el medio utilizado para ello.

Con el objeto de localizar a los estudiantes tutelados que no asistieron a la primera reunión (8 de ellos), la tutora les envió un segundo mail indicando la importancia del papel del tutor, pero en ningún caso recibió respuesta por su parte. Sin embargo 5 de ellos solicitaron una cita con la tutora al encontrarse con alguna dificultad durante el curso. Al ser preguntados por sus ausencias a las reuniones grupales organizadas por la tutora algunos de ellos manifestaron no haber acudido por "*no haber podido*" al tener otras obligaciones a la hora acordada y otros, por no haber tenido "*ningún problema*" que contarle al tutor.

Únicamente 3 alumnos no han mantenido ningún contacto con la tutora.

3. ESTUDIO DE 3 CASOS PRACTICOS

Se presentan a continuación 3 casos prácticos en los que se detallan las cuestiones presentados y los procedimientos de tutela empleados.

En el primero de ellos se estudia un caso de problemas de rendimiento académico, detectado a partir de ausencias prolongadas a las clases. Se establece un plan de acción insistiendo en la necesidad de dicha asistencia y en la utilización de las tutorías académicas, así como del trabajo continuado.

El segundo caso, aborda la situación contraria: alumnos con excelente rendimiento académico que solicitan información y requieren una orientación especial para conseguir desarrollar todo su potencial. Es importante señalar que para que un alumno sea capaz de desarrollarse plenamente en la Universidad también necesita estar orientado hacia el logro de sus objetivos.

El tercer y último caso, relata una situación crítica detectada por la profesora en una alumna de una de sus asignaturas y un ofrecimiento de ayuda. La alumna pide expresamente un cambio de tutor para poder ser orientada por su profesora.

3.1 Primer caso práctico: El tutor como guía/orientador de alumnos con problemas de rendimiento académico

Identificación del problema

Se detecta, a través de los profesores, una ausencia prolongada (mayor de un mes) de un alumno. El procedimiento establecido a partir del Plan de Acción Tutorial institucional es informar al tutor de estos casos para solucionar lo ante posible este abandono y poder detectar la existencia de algún problema de otra índole.

Una vez informada la tutora, se pone en contacto con el alumno en primer lugar vía e-mail o en caso de no recibir contestación se intenta por teléfono. Y una vez localizado al alumno se le cita para tratar de conocer la razón de dichas ausencias.

Reuniones y establecimiento de un plan de acción

El alumno se presentó a la cita en la hora acordada. Se buscó un clima de confidencialidad y confianza en la que el alumno explicará su situación. En este caso, el alumno residía en un piso compartido con otros estudiantes con los que se habían producido algunos conflictos que le habían llevado a desatender sus estudios.

Se le propuso que el alumno, con el conocimiento de sus padres, buscara otra residencia en un clima más favorable y establecer un plan de acción para afrontar el primer cuatrimestre.

Se acordó una agenda de reuniones semanales.

En la segunda reunión se analizaron las asignaturas matriculadas revisando los objetivos y los métodos de evaluación correspondientes a cada una de ellas. Se

insistió en la necesidad de acudir a las tutorías académicas para lograr “ponerse al día” más rápidamente.

En las semanas sucesivas las reuniones consistieron en establecer objetivos alcanzables referidos a asistencia a las clases, entrega de prácticas, etc.

Al finalizar el cuatrimestre el alumno superó con éxito 2 de las 5 asignaturas matriculadas.

El alumno dejó de acudir a las tutorías durante el segundo cuatrimestre y volvió a asistir a las clases de forma irregular.

Al ser preguntado por la tutora al respecto, el alumno no consideró necesario continuar el seguimiento.

Al finalizar el curso, al no acudir a la reunión final, la tutora citó al alumno de forma individual con el fin de evaluar los resultados obtenidos durante el segundo cuatrimestre. Los resultados no habían sido satisfactorios, por lo que se incidió en la necesidad de establecer un nuevo plan de acción para afrontar las pruebas correspondientes a la convocatoria extraordinaria.

3.2 Segundo caso práctico: El tutor como informador y orientador de alumnos de alto rendimiento

Identificación de la situación

Tres alumnos con un excelente rendimiento académico solicitan en grupo una reunión con el tutor.

Dichos alumnos son identificados como alumnos de excelente rendimiento académico a través de los datos obtenidos en la entrevista individual.

Plan de acción

El tutor informa a los alumnos de la posibilidad de solicitar ayudas al estudio de alumnos con aprovechamiento académico excelente para cursar estudios en las Universidades de la Comunidad de Madrid, o bien becas concedidas por la Universidad Europea de Madrid a alumnos con excelente rendimiento académico.

Igualmente se les informa de la posibilidad de participar en proyecto de innovación docente Proyecto Brújula como mentores de alumnos de nuevo ingreso con dificultades formativas importantes relacionadas con las asignaturas del área de Ciencias.

Se plantea también la oportunidad de establecer un plan de trabajo orientado a desarrollar convenientemente sus altas capacidades y obtener el máximo aprovechamiento de sus potencialidades.

3.3 Tercer caso práctico: El tutor como identificador de problemas en el aula

Identificación del problema

Se detecta una situación crítica en una alumna de una de las asignaturas impartidas por la tutora. Una alumna presenta problemas graves de ansiedad frente a los exámenes que le impiden no sólo superar con éxito la asignatura a

pesar del trabajo realizado durante los días previos al examen, sino también le provocan graves trastornos de salud.

Mediante una entrevista individual con la alumna se ofrece la posibilidad de consultar al servicio de asistencia y formación integral al alumno para valorar el problema y externalizarlo.

Plan de acción

Se establecieron diversos planes de actuación para reducir la ansiedad frente a los exámenes en los que se involucraron junto con la alumna, la profesora y una orientadora del departamento de asistencia al alumno. Estableciéndose una red de actuación conjunta entre la tutora y los servicios de la universidad.

Se le recomendó la necesidad de acudir a un psicoterapeuta y aprender técnicas de respiración y relajación.

Los tres casos anteriormente expuestos son un ejemplo de utilización de la tutoría y por tanto sirven de ejemplos de las distintas funciones del tutor. La diversidad de situaciones presentadas hace necesario que el tutor sepa adaptarse a las distintas necesidades de los alumnos. Esta diversidad de procedencia, situación, intereses y expectativas de los estudiantes aporta innegables beneficios, pero también crea nuevas necesidades, especialmente las derivadas de dar la respuesta adecuada a cada uno, ya que cada vez hay menos respuestas que sirvan para todos (Rodríguez Espinar, 2004)

Los profesores distinguen características que evidencian la presencia de elementos de diversidad en los estudiantes: (Velasco y colab., 2008)

- Según al curso al que pertenecen:
 - Alumnos de primer curso con problemas de adaptación al entorno universitario y mayores problemas personales debidos al bajo grado de inmadurez y poca autonomía.
 - Alumnos de últimos cursos con necesidades orientadas a la inserción en el mundo laboral
- Programas Executive en los que alumnos de mayor edad compatibilizan trabajo y estudios.
- Alumnos Internacionales con problemas relacionados con el desconocimiento de la institución diferencias culturales o dificultades derivadas del desconocimiento del idioma.

El grupo de alumnos participantes de la experiencia pertenecen, en su mayoría, al 3º curso, y ésta es probablemente la razón por la que la mayoría de las cuestiones presentadas a la tutora estuvieron relacionadas con la orientación académica o curricular e incluso con la inserción al mundo laboral, existiendo un interés en la realización de prácticas laborales.

Es en los cursos superiores en los que existe la mayor movilidad entre el alumnado a través de las becas de estancias internacionales como Erasmus o Sócrates. Los alumnos de dichos cursos están más familiarizados con el entorno universitario y es ahora cuando deciden completar su formación en el extranjero. Estos alumnos necesitan información sobre dichas becas y las distintas posibilidades que les ofrecen y es el tutor, el que junto con el coordinador internacional y las oficinas de relaciones internacionales pueden proporcionar al alumno la información necesaria.

Es necesario identificar también a los alumnos de nuevo ingreso que, independientemente del curso, desconocen de la Universidad a la que llegan y su funcionamiento interno. Existe un gran número de alumnos que completan su formación de ingenieros técnicos con una titulación superior. En particular en la titulación de Ingeniería de Caminos, canales y puertos existe un grupo importante de estudiantes que se incorporan a la universidad provenientes de otras universidades y titulaciones y que requieren de un tutor que les oriente y les informe sobre las distintas posibilidades que les ofrece la nueva universidad: becas, cursos de formación complementaria, normas internas, etc.

Es en el caso de los alumnos de primer curso en el que el tutor juega un papel fundamental. El cambio de la enseñanza secundaria a la universidad es en muchos casos difícil de asimilar y ello provoca importantes problemas de adaptación al nuevo entorno; una universidad que se encuentra en un proceso de cambio trascendental en el que la amplia oferta de carreras, itinerarios y grados formativos, son elementos que complejizan las elecciones y decisiones del alumno. Los alumnos de nuevo ingreso necesitan una persona con experiencia que les oriente tanto desde el punto de vista académico como personal, pues una mala integración en el primer curso es la mayor causa de abandono en la universidad española.

El tutor, desde su privilegiada posición, tiene que ejercer de *observador* de los alumnos para poder detectar situaciones críticas en el aula, derivadas de los diversos problemas sociales a los que están expuestos los jóvenes como depresiones, anorexia, drogas, etc.

4. CONCLUSIONES

La tutoría universitaria es *una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal* (Ferrer, 2003). Para conseguir ese desarrollo integral del alumno es necesario adaptarse a las características de cada alumno pues son ellos los que marcan las necesidades.

Una acción tutorial eficaz requiere de un Plan de Acción Tutorial global que implique a todos los agentes de la Universidad y, en particular, de unos tutores motivados con voluntad de ayudar a los alumnos mediante una orientación personal, académica y profesional.

La experiencia realizada y expuesta anteriormente nos permite obtener las siguientes conclusiones:

Los alumnos valoran positivamente la existencia de un profesor/ tutor que les ayude en su proceso formativo y sea una persona de referencia en la universidad.

La figura del tutor como profesor de los alumnos tutelados mejora la motivación y la asistencia a las sesiones de tutorías. Este conocimiento mejora las relaciones interpersonales fomentando el clima de confianza entre tutor y alumnos.

El tutor, como ya se ha señalado anteriormente, en su labor de profesor tiene la capacidad de observar para detectar posibles situaciones problemáticas dentro del aula. La falta de asistencia e interés de los alumnos a las tutorías es, en muchos casos, debida al desconocimiento de las funciones del tutor como facilitador de herramientas y recursos de aprendizaje, más allá de una persona que resuelve los problemas. Sin embargo, el uso de las tutorías por parte de los alumnos se reduce, en su mayoría, a las situaciones en las que detectan que tienen “algún problema”, por lo que es importante incidir en el papel de la tutoría como un lugar de apoyo, asesoramiento, orientación y acogimiento del alumno para lograr desarrollar todas sus capacidades. Y por esta razón, no son sólo los alumnos con problemas académicos los que necesitan al tutor, los buenos alumnos que poseen un alto rendimiento, también pueden encontrar en el tutor la mejor de las ayudas para lograr una formación en competencias que complete su formación académica.

Dada la diversidad de los estudiantes universitarios actuales, es imprescindible que el tutor se adapte a las distintas situaciones que se puede encontrar y para ello el tutor tiene que ser una persona flexible y tener una formación completa orientada a potenciar sus competencias fortaleciendo así sus cualidades.

Para lograr llevar a cabo con éxito la labor del tutor es necesario que la universidad tenga apoyos externos de apoyo como gabinetes de orientación al empleo, relaciones internacionales o de orientación psicológica.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez P. y Jiménez H. (2003). *Tutoría universitaria*. Universidad La Laguna. Servicio de Publicaciones. Santa Cruz de Tenerife.
- Bricall, J. (coord.) (2000). *Informe Universidad 2000*. Madrid. Patronato de la Conferencia de Rectores.
- Cuaderno del Tutor. Curso 2007-2008. Plan de acción tutorial UEM Disponible en www.uem.es
- Enguita C. (2003): *Plan Tutorial de la Universidad Europea CEES*. En Álvarez P. y Jiménez H. *Tutoría universitaria*. Colección Documentos Congresuales / 7. Universidad La Laguna. Santa Cruz de Tenerife.
- Echeverría, B. (1992). *¿Nuevas cualificaciones del orientador o nueva forma de interpretar la profesión?*. Actas V Seminario Iberoamericano de Orientación. Santa Cruz de Tenerife.
- Lázaro A. (1997). *La función tutorial en la formación docente*. Revista interuniversitaria de formación del profesorado. N°28: 93-108. Madrid.
- Lázaro A. (1997). *La acción tutorial de la función docente universitaria*. Revista Complutense de educación. Vol. 8(2): 109-128. Madrid.
- Lázaro, A. (2003). *Competencias Tutoriales en la Universidad*. En Michavila, F. (2003) “La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad”. Madrid: Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria
- Raga J.T. (2003). *La tutoría, reto de una universidad formativa. La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*. F. Michavila y J. García Delgado (Ed.)
- Rodríguez Espinar S. (coord.) (2004). *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*. Octaedro. Barcelona.
- Velasco P; López I, Pagola I., Castaño, E. “El grupo de discusión como método para indagar sobre el estudio del perfil universitario”. Actas del V Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación. CIDUI 2008. Llérida