

Estudiantes universitarios y calidad del Plan de acción tutorial. Valoraciones y mejoras

University students and the quality of the tutorial project. Evaluation and improvements

Amaya Gil-Albarova
Arantzazu Martínez Odría
Andy Tunnicliffe
Jorge Miguel Moneo

Universidad San Jorge, España

Resumen

Con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, las universidades han integrado los planes de acción tutorial dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. La evaluación de los resultados de la implantación de estos planes pondría de manifiesto la necesidad de mejorarlos de forma continua para que sean cada vez más efectivos.

Después de analizar anualmente los resultados de la acción tutorial en los seis años que lleva implantado el Plan de acción tutorial en la Universidad San Jorge, se lleva a cabo una investigación tipo descriptivo en la que se analizan las valoraciones de los estudiantes de grado de la Universidad San Jorge sobre varios aspectos de la acción tutorial universitaria: su consideración como parte del proceso de aprendizaje, las necesidades que debe cubrir, los factores más valorados en el tutor y una serie de propuestas de mejora basadas en las experiencias de otras universidades nacionales e internacionales.

Se presenta un análisis descriptivo de las variables indicadas a nivel general de la universidad. Entre los resultados obtenidos se observa que los estudiantes consideran más importantes cubrir las necesidades de desarrollo profesional que las de desarrollo académico y personal, el trato humano es el aspecto más valorado del tutor y prefieren la entrevista personal como medio de comunicación con su tutor. Las propuestas de mejora más valoradas han sido la incorporación de estudiantes de cursos superiores como mentores (tutoría entre iguales) y mantener el mismo tutor a lo largo de toda la carrera.

Palabras clave: acción tutorial, estudiantes, *coaching* educativo, competencias, función docente, calidad.

Abstract

With the creation of the European Higher Education Area (EHEA) universities have integrated their tutorial projects into their teaching and learning processes. The evaluation of the impact of these projects shows the need for their continued improvement so that they can become even more effective.

After analyzing annually the results of tutoring activities in each of the six years since San Jorge University's tutoring project was implemented, a descriptive research has been carried out which analyses the appraisal of various aspects of university tutoring activities from the point of view of San Jorge University's undergraduate student. These aspects include the consideration of the university tutoring project as part of the learning process, the identification of needs that this project should cover, the most valued factors in a tutor and a number of proposals for improvement based on the experiences of other national and international universities.

This paper presents a general descriptive analysis of the mentioned variables across the University. Results show that students consider professional development issues to be more important than both academic and personal development issues, close personal contact as the tutor's most widely valued aspect and personal interview as the most effective form of communicating with tutors. In addition, most valued proposals for improvement have been the incorporation of final year students as tutors (peer-tutoring) and the possibility of maintaining the same tutor throughout the whole student's stay at University.

Key words: tutoring, students, coaching, skills, teaching, quality.

Introducción

Como se desprende de los estudios realizados sobre la tutoría en el marco del actual sistema universitario en España, los roles del profesor universitario y del estudiante han cambiado, así como lo ha hecho su forma de interactuar en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Del profesor universitario se espera que además de transmisor de conocimiento, sea un formador, un guía, un orientador y un estratega de los aprendizajes, teniendo en cuenta la perspectiva del discente y procurando el mejor desarrollo de cada estudiante en lo cognitivo, lo personal, lo académico y lo profesional (Fernández, 2008; Pérez, 2012). Por tanto debe ser competente en habilidades sociales y de comunicación y ser capaz de llevar a cabo la acción tutorial y orientadora con los estudiantes universitarios (García, Troyano y Martínez, 2011:11). Desde este punto de vista, para el profesorado la acción tutorial está siendo una función más integrada en la docencia e incluso en la investigación, por lo que tiene que adquirir nuevas competencias propias de la tutoría como son la comunicación eficaz, la escucha activa, el manejo de conflictos, la planificación y el trabajo en equipo (Castaño, Blanco y Asensio, 2012). Además Zabalza (2012: 13) señala dos nuevas competencias que se hacen cruciales para que el ejercicio de la profesión resulte no sólo eficaz sino satisfactorio para el docente. Por lado señala el sentimiento de autoeficacia para sentir que lo que estás haciendo tiene importancia para tus estudiantes y va a influir en sus vidas y por otro lado la resiliencia como capacidad natural para reponerse en las condiciones adversas mediante recursos intelectuales y emocionales.

Del estudiante universitario se espera que sea el protagonista de la acción de aprendizaje y que la lleve a cabo de una forma autónoma, de modo que diseñe su proyecto académico y profesional (Pérez, 2012). Para ello tiene que desarrollar sus

propias estrategias de aprendizaje autónomo, que garanticen que alcanza las competencias propias del perfil profesional de la titulación. Sin embargo, en todas las universidades que han integrado planes de acción tutorial parece necesario concienciar a los estudiantes sobre la utilidad de la acción tutorial en su proceso de desarrollo personal, académico y profesional para que participen más en los programas definidos.

En este contexto y desde el enfoque educativo de la formación universitaria, se ha considerado la acción tutorial como una función necesaria que está presente en todos los niveles educativos. En Educación Primaria y Secundaria está reconocida por la LOGSE (1990) y la LOE (2006), y en la Educación Universitaria aparece reconocida en el Real Decreto 1791/2010 sobre Estatuto del Estudiante Universitario. Concretamente en los artículos 7.e., 8.e., como uno de los derechos de los estudiantes, y en el Capítulo V del citado Real Decreto, donde se definen los principios generales de las tutorías (art. 19). Este reconocimiento hace que los procesos de orientación y tutoría empiecen a tener relevancia en la enseñanza universitaria, que se materializa mediante la implantación de planes de acción tutorial en los centros universitarios, cuyos resultados deben ser evaluados cada curso académico para identificar e implantar las mejoras que sean necesarias, de modo que esos resultados sean cada vez mejores y más eficaces según los objetivos con que se han planificado.

Los informes de distintos organismos e instituciones nacionales e internacionales como el Informe *Trends V*, escrito por Croisier, Purser y Smith (2007), recogen estándares europeos para asegurar la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y se establece la directriz de que las instituciones deben garantizar la existencia de recursos como tutores, orientadores o consejeros para que el apoyo del aprendizaje del alumno sea el adecuado. Los Planes de acción tutorial deben ser flexibles y adaptables a las situaciones y recursos disponibles, por tanto deben ser evaluados y revisados anualmente ya que se han convertido en uno de los indicadores relevantes en los procesos de evaluación de la calidad dentro de los sistemas de gestión interna de calidad (SGIC) de las Universidades (Pérez, 2012: 29, Álvarez y Lázaro, 2002; Lirola y Fernández, 2009).

Hasta la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, la acción tutorial en la universidad estaba únicamente enfocada a la resolución de dudas puntuales sobre la materia (lo que se denomina asesoría o tutoría “técnica”), pero desde la experiencia desarrollada en las enseñanzas primaria y secundaria en nuestro país y la experiencia de universidades anglosajonas, actualmente se han ido implementando diferentes modalidades de acción tutorial que se llegan a “sintetizar según los comportamientos tutoriales en nuestro contexto occidentalizado” (Lázaro, 1997: 246) en:

- La función burocrática y legal basada en el mero cumplimiento de la legislación vigente.
- La función académica que se restringe al ámbito académico del estudiante.
- La función docente como una forma de docencia que presenta dos alternativas: tutoría en pequeños grupos o tutoría entre iguales (*peer mentoring* de los modelos anglosajones).

Aunque entre el profesorado sigue predominando un modelo tutorial dirigido a la orientación técnica sobre los contenidos abordados en las materias y su evaluación, empiezan a ser más frecuentes otros ámbitos de actuación que no sean únicamente la asignatura y su evaluación, y que incluyen otras actuaciones sobre las competencias a desarrollar en el alumno, sobre el itinerario académico y profesional, y en menor medida sobre las acciones encaminadas a la orientación personal (Arbizu, Del Castillo, y Lobato, 2004:162).

En general, los estudiantes por su parte consideran que la tutoría sirve fundamentalmente, para orientar la asignatura y su evaluación. No están lo suficientemente concienciados de la importancia de las tutorías más allá del asesoramiento técnico ceñido a las materias y las limitan a la resolución de dudas de clase y en consecuencia, no le dedican el tiempo necesario (Lirola y Fernández, 2009; García y Troyano, 2011:8). Por estas razones se considera necesario fomentar la participación de los estudiantes en las actividades de acción tutorial y potenciar las entrevistas con los tutores asignados (Santos Olalla, *et al.*, 2012).

Dos conceptos diferenciadores de la acción tutorial podrían considerarse referentes importantes en la implantación de los Planes de acción tutorial en las universidades españolas para adaptar el modelo anglosajón al propio modelo educativo del centro universitario:

- La tutoría personalizada, en la que se incluye la ayuda y orientación en el ámbito personal y en el profesional.
- La tutoría entre iguales (*peer mentoring*), que se realiza entre compañeros de cursos diferentes, ha venido desarrollándose con éxito en universidades extranjeras y actualmente está siendo adaptada y experimentada en varias universidades españolas.

El concepto de tutoría personalizada (Igeta, 2000), aparece con frecuencia en los Planes de acción tutorial en las facultades de educación españolas y en los proyectos institucionales de muchas universidades privadas españolas. Parece ir consolidándose también en los demás centros universitarios de las universidades públicas así como a nivel general como Universidad mediante la existencia de documentos marco sobre la tutoría (González, 2010:234).

La figura del tutor universitario ha requerido una importante reflexión sobre las funciones del profesor (Pérez, 2012; González, 2010:220), ya que implica integrar en su actividad la acción tutorial como parte de la docencia y la investigación. Ello requiere que el profesor sea competente (Rodríguez y García, 2009) y para ello es necesaria una preparación adicional en determinadas habilidades y capacidades para ejercer como tutor (González, 2010:474). También es importante el reconocimiento de su labor como tutor, más allá del certificado emitido por la facultad, ya que si no es un inconveniente no poner en valor las actuaciones con el alumno relativas a la tutoría (Pérez, 2012:43). La acción tutorial debería estar recogida en el encargo docente del tutor con una asignación de créditos por esa labor, lo que al mismo tiempo pondría en valor la labor educativa realizada.

La tutoría universitaria en la actualidad está en constante evolución y es objeto de proyectos de innovación docente en la mayor parte de los centros universitarios

españoles, lo que evidencia que el profesorado universitario de diferentes disciplinas tiene la posibilidad, no sólo de participar en la acción tutorial como docente, sino también como investigador aportando nuevas experiencias y propuestas para la mejora de la formación del estudiante universitario en las diferentes disciplinas.

Como precedentes de este trabajo en cuanto a valoraciones de los estudiantes sobre la acción tutorial recibida, han resultado muy significativos los estudios de Pérez (2012) que presenta las valoraciones de los estudiantes de primer curso sobre lo que les aportó el plan de tutorías en la Universidad de La Laguna, los trabajos de García, Troyano y Martínez (2011) en la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla para conocer los datos aportados por los estudiantes en relación con los principales aspectos del proceso de tutorización que se había llevado a cabo. También las aportaciones de Lirola y Fernández (2009) en la Universidad de Alicante que identifican la falta de concienciación de los estudiantes sobre la importancia de las tutorías y que las limitan básicamente a la resolución de dudas, y por último el trabajo de Mas Torelló (2012:315) sobre las competencias del docente universitario y la percepción de los alumnos, de los profesores y de expertos, para delimitar el perfil competencial del profesorado que se ha realizado en la Universidad Autónoma de Barcelona.

En cuanto a las expectativas del alumnado sobre el profesorado que asume tareas de tutor también se ha tenido en cuenta el trabajo de Rodríguez y García (2009: 8) que identifica una serie de competencias con las que “debería contar el profesorado que ejercerá la acción tutorial en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)”. Este estudio observa que las competencias demandadas varían en función del curso al que pertenece el alumnado consultado. Los mismos autores en otro artículo (García *et al.*, 2011:11) plantean asimismo la idoneidad de identificar diferencias por áreas de conocimiento. También hay que citar el trabajo de Borrero y Losada (2012) sobre lo que los estudiantes de universidades andaluzas consideran que es un buen docente, más allá de las encuestas de evaluación docente.

Por su parte Borrero y Losada (2012:248) han hecho aportaciones sobre el perfil del buen docente, e indican que “trabajar y potenciar la motivación del alumnado es fundamental, ya que es posible que con ello se favorezca también la inquietud por conocer, la comprensión y asimilación del conocimiento, así como su aplicación futura”, con lo que el docente lograría impulsar en los estudiantes la actitud de aprendizaje a lo largo de la vida.

Entre los estudios que incluyen innovaciones para la mejora de la acción tutorial citar el trabajo desarrollado por Santos Olalla *et al.* (2011 y 2012) en la Universidad Politécnica de Madrid con la implantación del proyecto la *Hora Tuthora* como herramienta de ordenación académica para favorecer la acción tutorial de la citada universidad. Destacable también es el trabajo de Aguilar, Campos y Batlle (2012) sobre el uso académico de las redes sociales.

En los estudios citados, los planes de acción tutorial se presentan como instrumentos o herramientas de la acción formadora como medio para conseguir los objetivos formativos de cada titulación y centro universitario. Además, implican acciones docentes deliberadamente educativas para lograr el desarrollo integral de los estudiantes de modo que se favorece el proceso de maduración personal y profesional en el periodo de transición y cambio que debería suponer el paso por la universidad.

También se pone de manifiesto que los Planes de acción tutorial consolidados que cuentan con apoyo institucional, una buena estructura organizativa y procesos de formación de los agentes implicados, obtienen mejores resultados (Pérez, 2012: 43). Por ello se requiere que la acción tutorial se constituya no sólo como un proceso estratégico de la docencia universitaria, sino como un servicio al estudiante que las universidades han ido implantando en los últimos años ya que se carecía de ellos como tal servicio (Álvarez y Lázaro, 2002: 21).

Desde la perspectiva de la calidad y de la evaluación de los resultados de los planes de acción tutorial, el objetivo de este trabajo es describir y analizar los resultados de la valoración que realizan los estudiantes sobre las necesidades que pretende cubrir el Plan de acción tutorial de la universidad; sobre los aspectos que más valoran en el tutor universitario; sobre la forma en que prefieren comunicarse con el tutor, y finalmente sobre una serie de propuestas de mejora para la acción tutorial que les han sido planteadas.

Se trata de una información de utilidad para que el Plan de acción tutorial se ajuste a los intereses y necesidades reales de los alumnos ya que este trabajo forma parte de un estudio más amplio que se está llevando a cabo con el objetivo de mejorar el actual Plan de acción tutorial de la Universidad San Jorge, y que contempla cuestionarios y grupos de discusión con estudiantes y profesorado.

Organización del Plan de acción tutorial en la Universidad San Jorge

Siguiendo los modelos anglosajones, han surgido Planes de acción tutorial en muchas universidades españolas. Es el caso de la Universidad San Jorge, que desde sus inicios lo integró en su modelo educativo con una orientación deliberadamente educativa basada en la atención personalizada al estudiante.

El Plan de acción tutorial de la Universidad San Jorge comenzó a desarrollarse en el curso académico 2006-2007 como proyecto impulsado desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y que se coordina a través de los Vicedecanos de Estudiantes y de la Unidad de Innovación Docente.

La acción tutorial está presente en el plan estratégico de la Universidad como un objetivo específico del eje de docente y se caracteriza por ser un plan integral para todas las titulaciones de grado de la universidad, ya que se concibe como un elemento distintivo del modelo educativo de la universidad que se fundamenta en la atención personalizada al estudiante.

Por ello el Plan de acción tutorial forma parte de uno de los procesos nucleares (Acogida y Orientación) del Sistema de Gestión Integrado de Calidad (SGIC) de la Universidad San Jorge y en consecuencia está integrado en sus procedimientos de evaluación y mejora.

Cada profesor tutor tiene asignado un grupo de estudiantes de la titulación sobre los que realiza la intervención tutorial, equivalente al modelo de tutoría de titulación que propone Álvarez y González (2010) o tutoría personal según Hernández y Torres (2005).

El reconocimiento al profesor por la acción tutorial se establece en el Plan de Ordenación Docente de la Universidad San Jorge con una asignación de créditos que forman parte del encargo docente.

La concepción de este programa formativo se estructura en los tres ámbitos de desarrollo integral para conseguir la maduración humana y profesional de cada estudiante que le permita integrarse en el mundo laboral con plenas garantías de éxito:

- Orientar al alumno a nivel personal para contribuir al desarrollo de su propia identidad, de su compromiso con los principios éticos y valores morales elegidos libremente y de una actitud mental positiva mediante la motivación hacia el estudio y el trabajo.
- Orientar académicamente al alumnado para desarrollar sus propias capacidades de aprendizaje autónomo así como el desarrollo de la metacognición (conocimiento sobre los propios procesos cognitivos) para desarrollar su estrategia personal de aprendizaje y organización del propio trabajo.
- Orientación profesional al alumnado: llevando el seguimiento del aprendizaje en el entorno laboral (desempeño en puesto de prácticas como fuente de experiencia y aprendizaje práctico), facilitándole información sobre continuidad de estudios de postgrado (especialización, investigación o formación complementaria) y sobre la inserción laboral y el autoempleo. Todo ello con el objetivo de que cada estudiante planifique su proyecto profesional.

La necesidad de mejorar el modelo de actuación de la acción tutorial emana de los resultados obtenidos en los cuatro últimos años en que se ha realizado la Encuesta Evaluación de la Acción Tutorial que mide la satisfacción de los estudiante con la acción tutorial realizada, dentro del Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado del SGIC de la Universidad San Jorge, en los que se aprecia que la satisfacción de los estudiantes con el Plan de acción tutorial no se consolida en los centros, sino que presenta variaciones significativas de unos cursos a otros, incluso en el número de estudiantes que participan en evaluación cada curso, como puede verse en la tabla 1 que se presenta a continuación.

	2008-2009		2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	media	N	media	N	media	N	media	N
Facultad de Comunicación	6,8	304	7,3	311	6,8	351	7,4	189
Escuela Politécnica Superior	7,9	37	8,9	29	8,3	27	9,6	12
Facultad de Ciencias de la Salud	6,6	26	7,5	156	7,6	340	7,1	249
Escuela Superior de Arquitectura			6,8	27	7,7	40	7,6	38
Escuela de Gobierno y Liderazgo					8,9	17	8,1	16

Fuente: Unidad Técnica de Calidad de Universidad San Jorge

Tabla n. 1. Puntuaciones medias del Plan de acción tutorial obtenidas en los cuatro últimos cursos académicos.

Método

Después de realizar un análisis interno y analizar los resultados obtenidos en los últimos cuatro años en la Encuesta de evaluación de la acción tutorial, se realizó una revisión de la literatura más reciente sobre la tutoría en la universidad, las competencias del profesor universitario y las valoraciones de los estudiantes sobre la acción tutorial obtenidas mediante trabajos realizados en otras universidades, incluyendo las innovaciones que se hubiesen realizado.

Este ejercicio sirvió para ayudarnos a definir y contextualizar los objetivos del estudio en un marco teórico, de modo que nos permitiese conectar los hallazgos de nuestro trabajo con conocimientos previos de otros autores y diseñar un cuestionario que fuese útil para identificar ámbitos de mejora.

Por las lógicas limitaciones de espacio en este artículo únicamente se han presentado los resultados generales, aunque hay que indicar que también se realizó un análisis descriptivo diferenciando resultados por cursos y por áreas de conocimiento como proponían Rodríguez y García (2009: 8) y García et al. (2011: 11) respectivamente. Los resultados obtenidos han servido para establecer un plan de acción diferenciado en cada centro que incluye algunas de las mejoras identificadas en este estudio.

Al final del curso se evaluará la eficacia de estas mejoras mediante la Encuesta de evaluación de la acción tutorial y se llevarán a cabo nuevos cuestionarios y los grupos de discusión con estudiantes y profesores para completar el estudio para la mejora del Plan de acción tutorial desde una perspectiva holística como estaba previsto en el diseño del trabajo.

Muestra

La población estudiada está constituida por los estudiantes de grado de la Universidad San Jorge. No hubo una selección a priori de la muestra aplicando criterios de inclusión o exclusión, puesto que interesaba analizar todas las variaciones posibles del conjunto de la población estudiantil. Para la inclusión en el estudio se tuvo en cuenta únicamente la asistencia a clase en un día determinado del curso escolar durante el primer mes del segundo semestre del curso 2011-2012. De los 1411 estudiantes de grado matriculados en la universidad en el momento de realizar el estudio, han participado 671 ($n=671$), lo que representa un 47,5% de la población.

Instrumento y procedimiento

Los datos se recogieron a través de la aplicación *LimeSurvey* en una muestra anónima que los estudiantes respondieron con sus equipos portátiles en presencia del coordinador de acción tutorial del centro y colaborador de grupo de investigación, quien fue el encargado de responder a las consultas y controlar el correcto funcionamiento de la herramienta utilizada. Los estudiantes fueron informados del propósito del estudio y se pidió su participación voluntaria y anónima. Posteriormente

se les indicó cómo acceder a la encuesta y se explicó el objetivo de la misma.

El cuestionario constaba de 10 preguntas, fue diseñado por el equipo de trabajo y se dividió en tres apartados: el primero, sobre las necesidades de los estudiantes que la acción tutorial debería cubrir, el segundo, sobre las expectativas del estudiante ante la acción tutorial de la universidad, y en tercer lugar los datos básicos como curso en que está matriculado, titulación y edad en el momento de realizar el cuestionario.

El primer apartado sobre necesidades consta de cuatro preguntas y tiene por finalidad analizar la valoración de la acción tutorial sobre diferentes aspectos: la consideración de la acción tutorial como un factor clave en el proceso de aprendizaje (1); la valoración sobre las necesidades que el estudiante tiene que cubrir durante su carrera universitaria (2); la valoración de las formas preferentes para comunicarse con el tutor (3) y los aspectos que más valoran en el tutor universitario (4). Para las preguntas 1, 2 y 4 el estudiante tenía que puntuar en una escala de 1 a 10, siendo 1 Nada importante y 10 Muy importante. En el caso de La pregunta 2, el estudiante tenía que enumerar los *ítems* en orden de preferencia del 1 al 5.

El segundo apartado sobre expectativas, consta de tres preguntas: el perfil ideal del tutor universitario (5); la valoración de propuestas concretas para la mejora de la acción tutorial en la universidad (6); y las preferencias del estudiante sobre si el tutor debería ser el mismo o debería cambiar a lo largo de la carrera (7). Para las preguntas 5 y 7 el estudiante tenía que elegir la afirmación que considerase más importante y en la pregunta 6 tenía que puntuar según una escala de 1 a 10, en la que 1 era Nada importante y 10 Muy importante.

El último bloque corresponde a datos básicos, en el que el estudiante debía indicar: el curso en que está matriculado (8), la titulación (9) y la edad (10) en el momento de hacer cuestionario.

Validez y fiabilidad del cuestionario

La encuesta, antes de suministrarse a la población muestra, fue ensayada a nivel de prueba piloto por un grupo de profesores colaboradores a modo de jueces, que a su vez son los responsables de la coordinación de acción tutorial en cada centro de la Universidad San Jorge. Estos colaboradores compartían previamente concepciones similares sobre el objeto del estudio y a su vez son profesores investigadores, y propusieron correcciones para asegurar la validez y fiabilidad del cuestionario generando un debate en el que se fue perfilando la redacción, el sentido y la conveniencia de cada una de las cuestiones. El análisis comparativo posterior a las pruebas del cuestionario reveló la existencia de respuestas coincidentes.

Los datos obtenidos se han procesado con el paquete estadístico PASW 18.0 licencia de uso de la Universidad San Jorge. En las variables cuantitativas, por ser de tipo discreto, se han calculado mediana, máximo, mínimo y rango; en las variables cualitativas se han calculado frecuencias absolutas y relativas expresadas como porcentajes. Asimismo, se han realizado histogramas en cuantitativas y gráficos de barras en cualitativas. Para cuantificar la fiabilidad del cuestionario, una vez aplicado, se comprobó mediante el Alpha de Cronbach y se obtuvo un coeficiente muy significativo, de 0.936, por lo que se puede considerar que el cuestionario es fiable.

Resultados

Datos básicos

La distribución por cursos de estudiantes que han participado en el cuestionario se presenta en la siguiente tabla.

N Válidos: 671 Perdidos: 0	Frecuencia	Porcentaje válido
	36	5,4
1º curso	223	33,2
2º curso	180	26,28
3º curso	139	20,7
4º curso	92	13,7
5º curso	1	,1
Total	671	100,0

Fuente: elaboración propia

Tabla n. 2. Distribución de estudiantes encuestados matriculados por cursos.

En caso de estar matriculado en dos cursos simultáneamente, se pedía al estudiante que eligiese sólo uno, aquel en el que tuviese mayor número de materias.

La distribución por titulaciones de los estudiantes que han participado en el cuestionario se presenta en la siguiente tabla.

		Frecuencia	Porcentaje válido	
	Grado en Periodismo	Válidos No	616	91,8
		Sí	55	8,2
	Grado en Publicidad y Relaciones Públicas.	Válidos No	600	10,6
		Sí	71	10,6
Ciencias Sociales	Grado en Traducción y Comunicación Intercultural.	Válidos No	643	95,8
		Sí	28	4,2
	Grado en Comunicación Audiovisual.	Válidos No	621	92,5
		Sí	50	7,5
	Grado en Administración y Dirección de empresas	Válidos No	646	96,3
		Sí	25	3,7
Arquitectura e Ingeniería	Grado en Arquitectura.	Válidos No	639	95,2
		Sí	32	4,8
	Grado en Ingeniería Informática.	Válidos No	657	97,7
		Sí	14	2,1
	Grado en Farmacia	Válidos No	587	87,5
		Sí	84	12,5
Ciencias de la Salud	Grado en Enfermería.	Válidos No	542	80,8
		Sí	129	19,2
	Grado en Fisioterapia.	Válidos No	523	77,9
		Sí	148	22,1

Fuente: elaboración propia

Tabla n. 3. Distribución de estudiantes por titulaciones y ramas de conocimiento.

La edad media de los estudiantes es de 20 años. Se puede observar que la edad de la población encuestada se sitúa entre los 17 y los 39 años y el 94% se sitúa entre los 17 y los 21 años.

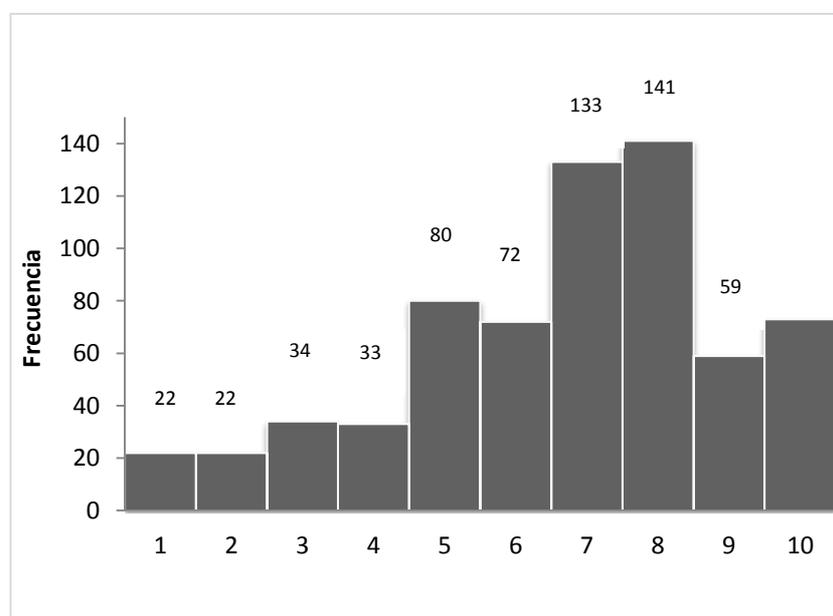
N	Validos	632
	Perdidos	39
Mediana		20,00
Rango		70
Mínimo		17
Máximo		87

Fuente: elaboración propia

Tabla n. 4. Estadísticos sobre la edad de los participantes en el cuestionario.

La consideración de la acción tutorial en el proceso de aprendizaje

La primera pregunta del cuestionario estaba referida a la valoración sobre la consideración de las tutorías como una parte importante del proceso de aprendizaje, y para ello tenían que puntuar la importancia en una escala de 1 a 10. La puntuación media obtenida ha sido de 6,65 (desviación típica 2,299) del total de la muestra de (N=671, Válidos: 669 y Perdidos: 2) y la distribución de las puntuaciones puede verse en el gráfico 1.



Fuente: elaboración propia

Gráfico n.1. Histograma: Valoración de la importancia de las tutorías en el proceso de aprendizaje para los estudiantes.

La valoración sobre las necesidades de los estudiantes que la acción tutorial debería cubrir

En este apartado se preguntó a los estudiantes que valorasen las necesidades que la acción tutorial debería cubrir durante su carrera. Para ello se le presentó un listado de diez necesidades que debían puntuarse de 1 a 10 según el grado de importancia que se les otorgaba.

Las necesidades propuestas se clarificaron en tres categorías para facilitar el análisis de resultados: necesidades de desarrollo personal, de desarrollo académico y de desarrollo profesional, según se expone en la tabla siguiente:

		Media	Desv. típica
N Válidos: 669 Perdidos: 2			
Desarrollo personal	Poder conocerme a mí mismo y elegir mi proyecto de vida como persona y como profesional.	6,59	2,604
	Formarme como una persona íntegra, desde el compromiso con valores elegidos libremente y una actitud ética.	5,8	2,586
Desarrollo académico	Adaptarme al funcionamiento de la universidad	6,6	2,218
	Aprender a gestionar mi tiempo para el estudio y realización de trabajos.	6,3	2,465
	Desarrollar estrategias de aprendizaje autónomo para tener éxito académico.	6,8	2,292
	Aprender a investigar y realizar trabajos académicos.	6,83	2,28
Desarrollo profesional	Tomar conciencia de mi capacidad de aprendizaje para mejorar mi rendimiento.	6,73	2,346
	Tomar conciencia sobre mi perfil profesional: mis fortalezas y mis debilidades, y el potencial para desarrollarme profesionalmente.	7,55	2,374
	Recibir información y orientación personalizada sobre salidas profesionales al terminar la carrera	8,12	2,234
	Recibir orientación personalizada sobre continuidad de estudios	8,02	2,174

Fuente: elaboración propia

Tabla n. 5. Valoración de las necesidades que debe cubrir la acción tutorial.

Las puntuaciones medias más altas corresponden a necesidades de la categoría desarrollo profesional y las puntuaciones medias más bajas corresponden a las necesidades correspondientes a la categoría desarrollo personal, destacando la puntuación media más baja que tiene que ver con la necesidad de formación ética y moral.

La valoración de las formas preferentes para comunicarse con el tutor

De los cinco instrumentos de comunicación que se proponían en el cuestionario, los estudiantes elegían por orden de preferencia los que más se ajustaban a sus necesidades.

	Preferencia 1		Preferencia 2		Preferencia 3		Preferencia 4		Preferencia 5	
	Frecuencia	Porcentaje								
N Válidos: 671 Perdidos: 0										
Válidos	4	,6	4	,6	5	,7	5	,7	5	,7
Correo electrónico	82	12,2	358	53,4	153	22,8	67	10,0	7	1,0
Entrevista personal	539	80,3	76	11,3	22	3,3	22	3,3	8	1,2
Llamada telefónica	7	1,0	47	7,0	147	21,9	185	27,6	280	41,7
Redes sociales, chats, foros...	19	2,8	42	6,3	160	23,8	239	35,6	206	30,7
Reunión con otros estudiantes	20	3,0	144	21,5	184	27,4	153	22,8	165	24,6
Total	671	100	671	100	671	100	671	100	671	100

Fuente: elaboración propia

Tabla n.6. Orden de preferencia de instrumentos de comunicación con el tutor.

El 80,3% de los encuestados prefiere la entrevista como primera elección. El instrumento preferido en segundo lugar es el correo electrónico con el 53% de los encuestados, en el tercer lugar se sitúa la reunión con otros estudiantes con un 27,4% pero seguido muy de cerca por las redes sociales (23,8%) y el correo electrónico (22,8%). En cuarto y quinto lugar aparecen las redes sociales, chats, foros (35,6%), y la llamada telefónica (41,7%), respectivamente.

Los aspectos que más valoran en el tutor universitario

Los estudiantes valoraron la importancia de cada una de los aspectos del tutor universitario que se proponía en el cuestionario. Para el análisis de los resultados los aspectos a valorar se clarificaron en tres categorías: competencias profesionales, cualificación como tutor y desempeño como tutor. La propuesta de estas tres categorías está basada en los resultados de las encuestas de evaluación de la acción tutorial en la Universidad San Jorge. De este modo se pretendía comprobar que los aspectos que los estudiantes valoraban anualmente en las encuestas de evaluación de la acción tutorial se correspondían con su percepción de lo que se esperaba del tutor universitario.

N Válidos: 668 Perdidos: 3		Media	Desv. típica
Competencias interpersonales	Su disponibilidad para consultas personales	7,84	1,946
	La atención personalizada, que me conozca y sea capaz de individualizar a cada estudiante	8,35	1,887
	El trato humano: que sea capaz de escuchar, respetar y ponerse en mi lugar.	8,49	1,837
Cualificación como tutor	Su cualificación y conocimiento del perfil profesional de la titulación	7,72	2,071
	La información que facilite para mejorar mi rendimiento académico	8,01	1,964
	Su vocación docente y su compromiso con los estudiantes	7,99	1,945

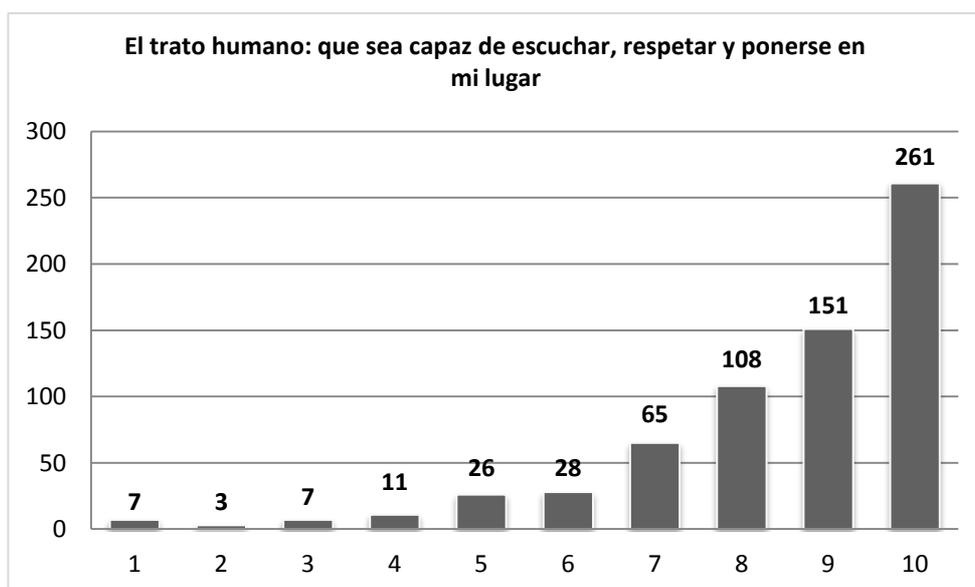
	Que sea como un entrenador personal para potenciar mis habilidades y capacidades	7,38	2,22
	Su capacidad de motivarme y ayudarme a conocerme a mí mismo	7,73	2,198
Desempeño como tutor	Su interés por sus tutelados	8,48	1,889
	Que responda a mis mensajes lo antes posible.	7,95	1,964
	Que me ayude a aprender por mí mismo en lugar de enseñarme.	7,29	2,22

Fuente: elaboración propia

Tabla n.7. Aspectos más valorados en el tutor universitario.

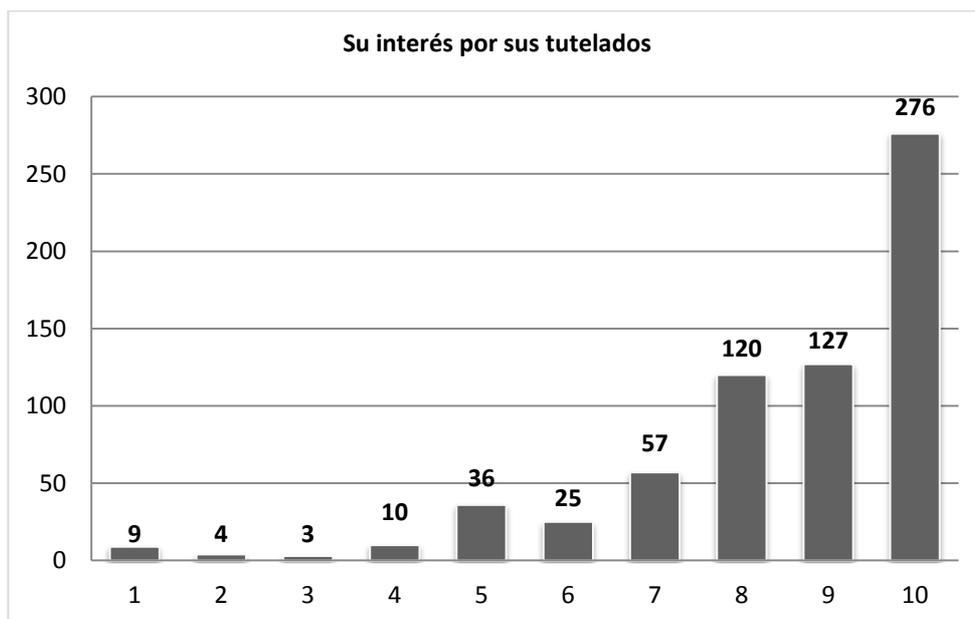
Los tres aspectos más valorados son el trato humano con una puntuación media de 8,49; el interés por los tutelados con un 8,48; y la atención personalizada con un 8,35 de puntuación. Otros aspectos como la vocación docente o que responda a los mensajes lo antes posible obtienen también puntuaciones medias cercanas al 8.

De la observación de los histogramas resultantes cabe destacar que los tres aspectos mejor puntuados obtienen también el mayor número de elecciones de la categoría 10 en la escala de puntuación. El interés por sus tutelados con 276 elecciones; el trato humano 261 elecciones; y la atención personalizada con 243 elecciones de la máxima puntuación de la escala.



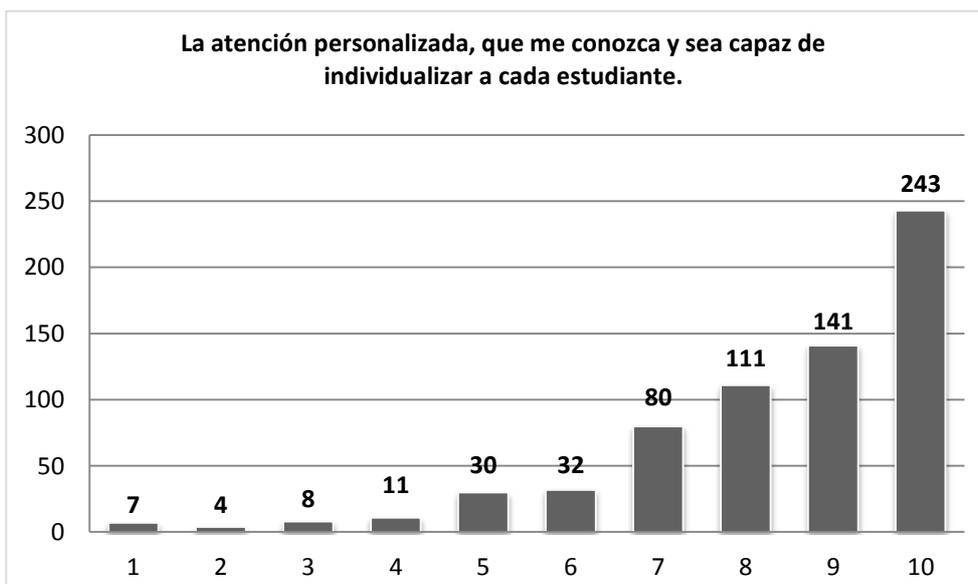
Fuente: elaboración propia

Gráfico n.2. Histograma de la valoración del trato humano como aspecto del tutor universitario.



Fuente: elaboración propia

Gráfico n. 3. Histograma de la valoración del interés por los tutelados como aspecto del tutor universitario.



Fuente: elaboración propia

Gráfico n.4. Histograma de la valoración la atención personalizada como aspecto del tutor universitario.

El perfil ideal del tutor universitario

En la pregunta sobre lo que debería ser el tutor universitario, los estudiantes eligieron las opciones que consideraban más importantes de las cuatro que se les proponían. Se trataba de aspectos del perfil de un tutor universitario. En el cuestionario se añadió una casilla Otros, para que pudiesen escribir lo que libremente considerasen pero no fue cumplimentada por ninguno de los encuestados.

N Válidos: 671 Perdidos: 0		Frecuencia	Porcentaje
Un apoyo cualificado para el estudiante en el proceso de aprendizaje y desarrollo personal y profesional.	Válidos N S	265 406	39,5 60,5
Una persona de confianza al que pueda acudir ante problemas, dificultades o situaciones difíciles.	Válidos N S	293 378	43,7 56,3
Un asesor cualificado para la orientación profesional.	Válidos N S	369 302	55,0 45,0
Un coach (entrenador personal) para desarrollar mi potencial identificando fortalezas y debilidades.	Válidos N S	502 169	74,8 25,2
Otros:	Perdidos	671	100
Total	671	671	100

Fuente: elaboración propia

Tabla n.8. Lo que debería ser el tutor universitario.

El 60,5% de los encuestados eligió que debería ser un apoyo cualificado para el estudiante en el proceso de aprendizaje y desarrollo personal y profesional; para un 56,3% el tutor debería ser una persona de confianza al que pueda acudir ante problemas, dificultades o situaciones difíciles. El 45% considera que el tutor debería ser un asesor cualificado para la orientación profesional. Sólo un 25,2% considera que el tutor debería ser un coach (entrenador personal) para desarrollar el potencial de cada alumno, identificando fortalezas y debilidades.

La valoración de propuestas concretas para la mejora de la acción tutorial en la universidad

Los estudiantes evaluaron las cuatro propuestas de mejora de la acción tutorial que se planteaban según el análisis de la evaluación de la acción tutorial llevada a cabo en la Universidad San Jorge en los últimos cursos.

	Media	Desv. típica
N Válidos: 640 Perdidos: 31		
Que un estudiante de cursos superiores te oriente y aconseje desde su experiencia	6,73	2,438
Que haya un espacio de tiempo dentro del horario para poder asistir a entrevistas con el tutor	6,23	2,941
Que la tutoría sea como una materia más del plan de estudios en la que poder desarrollar diferentes actividades de asesoramiento y orientación a los estudiantes	5,22	3,002
Que la tutoría se desarrollase como un proyecto de <i>coaching</i> personalizado, con un programa individualizado.	6,39	2,679

Fuente: elaboración propia

Tabla n. 9. Valoración de propuestas concretas para la mejora de la acción tutorial.

Cabe destacar que 36 estudiantes no respondieron a esta propuesta lo que representa un 4,8% de los encuestados.

No se observan puntuaciones significativamente altas asociadas a ninguna de las propuestas. La puntuación media más alta (6,73) la obtuvo la propuesta de incorporar estudiantes de cursos superiores como mentores, seguida de la propuesta de plantear la tutoría como un proyecto de *coaching* (6,39). La propuesta que obtiene la puntuación más baja es la de integrar la tutoría como una materia más del plan de estudios (5,22).

Las preferencias del estudiante sobre si el tutor debería ser el mismo o debería cambiar a lo largo de la carrera

Preguntando a los estudiantes que participaron en la encuesta por la preferencia en mantener un mismo tutor a lo largo de toda la carrera o bien cambiar cada curso, un 71,2% de los encuestados prefiere mantener el mismo tutor durante toda la carrera, frente al 10,9% que prefiere cambiar de tutor cada curso. Existe un 14% de encuestados a los que le es indiferente.

N Válidos: 671			
Perdidos: 0			
		Frecuencia	Porcentaje
El mismo tutor durante toda la carrera	Válidos N	193	28,8
	S	478	71,2
Un tutor diferente cada curso	Válidos N	598	89,1
	S	73	10,9%
Me es indiferente	Válidos N	577	86,0
	S	94	14,0
Total	Total	671	100

Fuente: elaboración propia

Tabla n. 10. Preferencia sobre el mismo tutor durante toda la carrera o diferentes tutores.

Discusión y conclusiones

La experiencia desarrollada en los últimos años en la Universidad San Jorge nos anima a considerar que la acción tutorial universitaria es una estrategia formativa útil y necesaria y por ello se hace necesario conocer las valoraciones y expectativas de los estudiantes. De este modo se podrán revisar y mejorar los planes de acción tutorial de la universidad para que las tutorías sean percibidas como una parte importante del proceso formativo por parte de los estudiantes.

A partir de los resultados obtenidos en este estudio observamos que los estudiantes otorgan un 6,65 como puntuación media sobre una escala de 10 a la acción tutorial en su proceso de aprendizaje, por lo que entendemos que en el momento actual, los alumnos de la Universidad San Jorge no consideran las tutorías

como un factor clave en su formación. También en el estudio realizado por García *et ál* (2011:8) en la Universidad de Sevilla se pone de manifiesto que “el alumnado piensa que la mejora del rendimiento académico no se asocia a las tutorías, ya que consideran el proceso de tutorización una ayuda complementaria a la asignatura”. Este dato lleva a considerar que existe una falta de concienciación en los estudiantes sobre el valor que las tutorías pueden tener en su desarrollo académico (Lirola y Fernández, 2009) y nos ofrece orientaciones sobre el modo en que podemos promocionar la importancia de la acción en la universidad.

La diferente percepción y valoración que el alumnado y el profesorado tienen de la acción tutorial podría explicarse a través de la teoría de las representaciones que presenta Arbizu, Del Castillo y Lobato (2004) establece que los comportamientos humanos serían inducidos por las representaciones personales que cada persona tiene de la realidad y por tanto orientan el pensamiento y la organización de la vida personal como individuo. Como indican estos autores “las diferencias entre representaciones del profesorado y las que tiene el alumnado en torno al aprendizaje, dan lugar a un gran número de conflictos en la interacción educativa” (2004: 137). De ahí que la percepción que los docentes tenemos de la acción tutorial puede no coincidir con la percepción de los estudiantes.

Las necesidades que los estudiantes han valorado como más importantes según los resultados de este estudio son las que se refieren al desarrollo profesional frente al desarrollo personal y académico. Lo mismo ocurre en estudios realizados en otras universidades que ponen de manifiesto que el alumnado piensa que asistir a las tutorías puede mejorar e incrementar sus condiciones para enfrentarse a los procesos de inserción laboral (García *et al.*, 2011: 8). En otros estudios, además de los aspectos relacionados con el proyecto académico profesional, también identifican otros aspectos muy interesantes para los estudiantes como son los relacionados con la facilitación del acceso, la integración en la vida universitaria, el conocimiento del centro, la orientación de los estudios y el proceso de aprendizaje, las prácticas en empresas, los exámenes y los idiomas (Pérez, 2012: 42).

Cabe destacar la escasa importancia que los estudiantes que han participado en nuestro estudio dan a necesidades de desarrollo personal y formación ética en valores. Sin embargo el análisis de la bibliografía existente al respecto, concretamente las aportaciones de Pérez (2012) que afirma “que el trabajo realizado contribuyó bastante a la formación integral de los estudiantes, según la opinión expresada por ellos en la evaluación”, nos lleva a considerar que es necesario mantener la apuesta por seguir reforzando, no sólo la labor de asesoramiento académico y profesional del tutor, sino también la importancia de su función como acompañante en su crecimiento integral de los tutelados. Esto es coherente con el modelo formativo de la Universidad San Jorge, que concibe la acción tutorial como desarrollo integrador de tres dimensiones: la orientación personal, académica y profesional.

En cuanto a la forma en la que los estudiantes prefieren comunicarse con su tutor, en el caso de los estudiantes de la Universidad San Jorge la entrevista personal (80,3%) es el medio preferido frente a otros instrumentos como el teléfono, el correo electrónico, las redes sociales, chats..., o las tutorías grupales. Esta preferencia se pone también de manifiesto en el estudio de la Facultad de Psicología de Sevilla en el que un 93% de los estudiantes encuestados opinó que el canal de comunicación idóneo para

contactar con el tutor es el despacho (García *et al.*, 2011:8). En cambio, en otro estudio realizado en la Universidad de Alicante, destaca la mayoría abrumadora de alumnos que utilizan las tutorías virtuales frente a las presenciales por considerarlas más accesibles y rápidas, y no tener que asistir al despacho, lo cual les resulta más cómodo y les ahorra mucho tiempo (Lirola y Fernández, 2009:459). En el caso de la Universidad de Málaga, en un estudio reciente sobre el uso académico de las redes que hacen los universitarios, se pone de manifiesto que el uso de las redes para tutorías y consultas al profesor es el más reducido de todas las actividades académicas que se evalúan (Aguilar, Campos y Batlle, 2012: 135).

De estos resultados se concluye que la entrevista personal constituye la forma y espacio privilegiados de la acción tutorial, complementando por otras herramientas también útiles. La Universidad San Jorge apuesta por la complementariedad de herramientas, vertebradas siempre desde el espacio de encuentro personal entre tutor y tutelado.

Los aspectos más valorados en el tutor universitario se centran en aspectos emocionales como son el trato humano, el interés por los tutelados y la atención personalizada. La importancia del trato humano podría ser el resultado de que profesores y estudiantes se conozcan previamente y por ello, el hecho de mantener el mismo tutor a lo largo de la carrera favorece la relación personal y beneficia la acción tutorial siempre que ambos estén de acuerdo. Como puede verse, es uno de los resultados más contundentes del estudio realizado: la mayoría de los estudiantes encuestados prefiere mantener el mismo tutor durante toda la carrera y esta preferencia coincide con los resultados de estudios previos llevados a cabo en la Universidad de Sevilla (García, *et al.*, 2011: 10).

Cabe señalar en este contexto las características que un tutor debe tener para tener éxito ante las expectativas de los estudiantes que como señala García *et al.*, (2011: 9) sería preciso “que el tutor se caracterice por tener inteligencia emocional, formación académico-científica, paciencia, flexibilidad y respecto hacia el alumnado”.

El tutor universitario ideal, según los resultados de nuestro estudio, debería ser un apoyo cualificado para el estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje que impulse simultáneamente su desarrollo personal y profesional. También consideran que el tutor debería ser una persona de confianza a la que poder acudir ante problemas, dificultades o situaciones difíciles y en un contexto de atención personalizada. Por tanto se hace necesario crear un clima de confianza y respeto entre ambos para poder orientar y motivar ante las diferentes situaciones que el estudiante le pueda requerir, “ya que es posible que con ello se favorezca también la inquietud por conocer, la comprensión y la asimilación del conocimiento, así como su aplicación futura” (Fernández y González, 2012: 247). También las unidades competenciales que Más Torelló (2012: 316) señala como más valoradas son precisamente las que tienen relación con la creación de un clima social positivo para el proceso de enseñanza-aprendizaje y la comunicación e interacción positiva con el alumno. Estos resultados llevan a pensar, una vez más, en la necesidad de capacitación psicopedagógica del profesorado universitario que asume funciones tutoriales. Además la positiva valoración que los alumnos hacen de las cualidades personales del tutor pone de relieve que los estudiantes buscan un referente para su desarrollo personal,

académico y profesional. Es significativa la valoración que los estudiantes hacen de los aspectos más humanos del tutor frente a la poca importancia que le otorgan a este aspecto para su propio desarrollo personal.

Del análisis de resultados de las propuestas concretas para la mejora de la acción tutorial se observa que ninguna de las propuestas de mejora ha obtenido puntuaciones medias muy altas. La mejor valorada por los estudiantes ha sido la incorporación de un estudiante de cursos superiores para que aconseje y oriente desde su experiencia.

La incorporación de mentores o estudiantes de cursos superiores para que tutoricen a otros compañeros desde su experiencia cuenta con una amplia literatura y recorrido, y se van implantando en las universidades españolas como es el caso de la experiencia de tutoría entre iguales en algunas titulaciones de la Universidad de Alicante en la que los alumnos de cursos superiores ayudan a alumnos de nuevo ingreso que se encuentran desconcertados ante las adaptaciones necesarias que requiere la formación universitaria (Lirola y Fernández, 2009:456). También es reconocido el Proyecto Red de Estudiantes Mentores de la Universidad Complutense de Madrid de Valverde, Ruíz de Miguel, García y Romero (2004). Esta propuesta de integración de estudiantes mentores en el proceso de acción tutorial, será por tanto una de las mejoras a tener en consideración para implementar en los próximos cursos con experiencias piloto previas siguiendo las experiencias realizadas en otras universidades.

Entre las razones que se identifican para la falta de participación de los estudiantes en la acción tutorial, hay que considerar la incompatibilidad de horarios para establecer esa relación profesor-alumno. Estas dificultades han sido también identificadas por Arbizu *et al.*, (2004) y por García *et al.*, (2011:10). Sin embargo la propuesta de mejora que obtuvo peor puntuación media por parte de los estudiantes es que la tutoría fuese considerada una materia más del plan de estudios para desarrollar actividades de asesoramiento y orientación. Sería conveniente conocer resultados de experiencias existentes en otras universidades sobre esta integración en el currículo para poder valorar esta posibilidad.

Para plantear soluciones a esta falta de participación de los estudiantes han resultado muy útiles las experiencias de otras universidades que han integrado programas de incentivo y promoción de la acción tutorial como es el caso de la Hora Tutora de la Universidad Politécnica de Madrid como una actuación promovida desde Ordenación Académica (Santos Olalla *et al.*, 2012), o las mejoras implantadas en la Universidad de La Laguna que incluyen horarios específicos para la acción tutorial, el reconocimiento de créditos de libre elección y mejorar la formación del profesorado tutor (Pérez, 2012: 42).

La idea de crear un espacio de tiempo libre de docencia dentro del horario para que el estudiante pueda asistir a las tutorías (Santos Olalla *et al.* 2012) ha sido una de las propuestas de mejora que se han presentado en nuestro estudio para valoración de los alumnos. Durante el curso 2012-13 desde Ordenación Académica de la Universidad San Jorge se han establecido directrices para confección de horarios con el objetivo de que los estudiantes y profesores dispongan de un espacio libre de clases, es decir una franja horaria que se ha denominado Espacio USJ, para llevar a cabo la acción tutorial y

que los estudiantes además puedan participar en otras actividades de extensión universitaria.

La propuesta no tuvo muy buena acogida por los estudiantes en principio, cuando se planteó ubicarla en medio de la jornada de mañana y tarde. Atendiendo a sus propuestas finalmente se ubica a final de la jornada aunque esta concesión supone limitaciones, ya que como señala Santos Olalla *et ál.* (2011:10) esta opción favorece la “huida” del estudiante, justo lo contrario de lo que se pretende. Está ya en desarrollo la evaluación de esta iniciativa en la Universidad San Jorge para conocer los resultados.

Atendiendo a las necesidades más valoradas por los estudiantes relacionadas con el desarrollo profesional, dentro del Espacio USJ se han diseñado un conjunto de actividades destinadas a varios fines, entre ellos la orientación sobre salidas profesionales y orientación personalizada para continuidad de estudios o autoempleo que son llevados a cabo desde los centros y desde servicios como la Unidad de Orientación Profesional y Empleo. Todo ello sin menoscabo de otras actividades destinadas expresamente a la mejora del desarrollo académico, como la organización de sesiones de formación sobre técnicas de estudio o estrategias de planificación y aprendizaje autónomo, que si bien han sido valoradas con una importancia media por los estudiantes de la Universidad San Jorge, son imprescindibles para que el estudiante cumpla con su rol en la universidad.

A modo de conclusión

Obviamente los resultados de nuestro estudio y de los demás estudios citados, no tienen por qué ser extrapolables a otras universidades ya que podemos considerar que el estudiante emite valoraciones según su experiencia vivida. Por ello, los resultados de los estudios que se hacen en las diferentes universidades tendrían una relación directa con lo que los estudiantes conocen y han experimentado de forma personal en cada una de ellas.

Esta última reflexión nos lleva a la consideración de que los planes de acción tutorial pueden ser ámbitos de diferenciación entre universidades si están diseñados en coherencia con la misión, visión y valores que establece el plan estratégico de cada institución. Los planes de acción tutorial deben ser adaptables a las nuevas situaciones de cada universidad, y deben ser evaluados y revisados anualmente porque se han convertido en uno de los indicadores relevantes en los procesos de calidad dentro de los Sistemas de Gestión Interna de Calidad de la Universidades.

Agradecimientos

A Manuel Gómez Barrera, profesor y profesional de Estadística, por su apoyo para el tratamiento de los datos a través del paquete estadístico PASW 18.0.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, M. G., Campos, S. R. y Batlle, P.F. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. *Comunicar*, 19 (38).
- Álvarez, P. y González, M. (2010). La intervención tutorial en la Universidad de la Convergencia: una estrategia para la formación integral del alumnado. *Tendencias Pedagógicas*, (16), 236-256.
- Álvarez Rojo, V., y Lázaro, A. (2002). *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Aljibe. Málaga.
- Arbizu, F., Del Castillo, L., y Lobato, C. (2004). Las representaciones de la tutoría universitaria en profesores y estudiantes: estudio de caso. *Educación XXI: revista de la Facultad de Educación*, (7), 135-169. Disponible en URL: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/706/70600707.pdf> [consulta 29 de agosto de 2012]
- Borrero, M. A. F., y Losada, S. G. (2012). El perfil del buen docente universitario. Una aproximación en función del sexo del alumnado. *Revista de Docencia Universitaria*, 10 (2), 237-249. Disponible en URL: <http://redaberta.usc.es/redu> [consulta 20 de octubre de 2012]
- Castaño, E., Blanco, A., y Asensio, E. (2012). Competencias para la tutoría: Experiencia de formación con profesores universitarios. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 193-210. Disponible en URL: <http://redaberta.usc.es/redu> [consulta 20 de octubre de 2012]
- Crosier, D., Purser, L., y Smidt, H. (2007). *Trends V: Universities shaping the European higher education area* (pp. 15-97). Brussels: European University Association. Disponible en URL: <http://www.crue.org/espacioeuropeo/pEuropaDocumentosEUA.html>
- Fernández, L. M. S. (2008). Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (61), 89-108.
- García González, A. J., y Troyano Rodríguez, Y. (2011). El Espacio Europeo de Educación Superior y la figura del profesor tutor en la Universidad. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 7 (2), 1-10. Disponible en URL: <http://redaberta.usc.es/redu/index.php/REDU/article/view/96> [consulta el 29 de julio de 2012]
- García González, A. J., Troyano Rodríguez, Y., y Martínez Pecino, R. (2011). Experiencia docente como tutor curricular en la Universidad. *REDU. Revista de Enseñanza Universitaria*, (37), 4-12. Disponible en URL: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3894896>
- González, F. E. (2011). *Selección, formación y práctica de los docentes investigadores. La carrera docente*. EEES. Madrid: Universitas.
- Hernández, V., y Torres, J. (2005). Informe técnico: La acción tutorial en la Universidad. Disponible en URL: http://www.upcomillas.es/eees/Documentos/informe_acci%C3%B3n_tutorial.pdf [Consulta 8 de agosto de 2012]

- Igeta, R. B. del (2000). *Tutorías Personalizadas en la Universidad*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca, España
- Lázaro Martínez, A. J. (1997). La acción tutorial de la función docente universitaria. *Revista complutense de educación*, 8(1), 233-252.
- Lirola, M. M., y Fernández, E. C. (2009). La tutoría universitaria en el modelo de la Convergencia Europea, en *Propuestas de diseño, desarrollo e innovaciones curriculares y metodología en el EEES* (pp. 451-466). Editorial Marfil.
- Mas Torelló, Ó. (2012). Las competencias del docente universitario: la percepción del alumno, de los expertos y del propio protagonista. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 10 (2), 299-318. Disponible en URL: <http://redaberta.usc.es/redu> [consulta 10 de septiembre de 2012]
- Pérez, P. R. Á. (2012). Los planes institucionales de tutoría y el desarrollo de competencias en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. *Perfiles Educativos*, 34(137), 28-45. Disponible en URL: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=13223062003> [consulta 14 de agosto de 2012]
- Rodríguez, Y. T., y García, A. J. (2009). Expectativas del alumnado sobre el profesorado tutor en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. *REDU: Revista de Docencia Universitaria*, (3), 8.
- Troyano, Y. y García, A.J. (2009), Expectativas del alumnado sobre el profesorado tutor en el Espacio Europeo de Educación Superior. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 3, 1-8.
- Santos Olalla, F., Adrada Guerra, T., Albéniz Montes, J., Castedo Cepeda, L., Gómez Martín, S., González Herranz, R. y Pecharromán Sacristán, J. La Acción Tutorial incentivada durante los dos últimos cursos académicos con el proyecto de “La Hora Tuthora”. Disponible en URL: <http://www.eiic.ulpgc.es/documentoscongresos/Francisco%20Santos%20Olalla.pdf> [consulta el 8 de agosto de 2012]
- Santos Olalla, F., Guerra, T. A., Martín, S. G., Sacristán, J. P., Montes, J. A., López, R. O. y Arrabé, R. G. (2012). La Hora TutHora. *CIDUI-Llibre d'actes*, 1(1). Disponible en URL: <http://cidui.org/revista-cidui12/index.php/cidui12/article/viewFile/222/211>
- Valverde, A., Ruíz de Miguel, C., García, E. y Romero, S. (2004). Innovación en la Orientación universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos educativos*, 6-7 (2003-2004), 87-112.
- Zabalza Beraza, M.A. (2012), La universidad de las competencias. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 11-14.

Artículo concluido el 16 de abril de 2013

Cita del artículo:

Gil-Albarova, A., Martínez Odría, A., Tunnicliffe, A.; Miguel Moneo, J. (2013). Estudiantes universitarios y calidad del Plan de acción tutorial. Valoraciones y mejoras. *Revista de Docencia Universitaria REDU*. Número monográfico dedicado a *Tutoría y Sistemas de orientación y apoyo a los estudiantes*, Vol. 11 (2), Mayo-Agosto. pp. 63-87. Recuperado el (fecha de consulta) en <http://red-u.net>

Acerca de las autoras y autores



Amaya Gil-Albarova

Universidad San Jorge

Vicerrectorado de Ordenación Académica.

Mail: agil@usj.es

Doctora en Sociología y Licenciada en Filosofía y Letras por Universidad de Zaragoza. Desde 2006 trabaja en puestos de ordenación académica de la Universidad San Jorge. Su actividad docente, investigadora y de gestión se ha desarrollado en torno a dos líneas: por un lado en la innovación pedagógica y de la gestión académica en el EEES, por otro lado en temas de comunicación y marketing social de las organizaciones. En el grupo de investigación (MITLHE) trabaja en evaluación, seguimiento y orientación de los estudiantes; calidad de la docencia y formación de formadores. Ha desarrollado proyectos de implantación de titulaciones adaptadas al EEES, innovación docente y de gestión académica.



Arantzazu Martínez Odría

Universidad San Jorge

Unidad de Innovación Docente

Mail: amartinez@usj.es

Licenciada y Doctora en Psicopedagogía por la Universidad de Navarra. Diplomada en Magisterio por la Universidad Complutense de Madrid. Responsable de la Unidad de Innovación Docente de la Universidad San Jorge. Miembro del Grupo de Investigación (MITLHE). Entre sus principales líneas de investigación destacan la implantación de

proyectos de Aprendizaje-Servicio en la Universidad y su interacción con la sociedad. Ha participado en varios proyectos de investigación europeos. En el año 2005 defendió la tesis doctoral *Service-Learning o Aprendizaje-Servicio: Una propuesta de integración curricular del voluntariado*, primera investigación española sobre el Aprendizaje-Servicio. Es autora de varios estudios de referencia sobre el tema.



Andy Tunnicliffe

Universidad San Jorge

Unidad Técnica de Calidad

Mail: atunicliffe@usj.es

Bachelor of Arts in Russian Studies de la Universidad de Manchester y Postgraduate in Education por la Universidad Politécnica de Manchester, cuenta con más de 20 años de experiencia docente en distintos niveles educativos. Actualmente es Responsable de la Unidad Técnica de Calidad de la USJ, cuyo principal encargo es el diseño, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad. Ha desarrollado proyectos de adaptación de las titulaciones al EEES y proyectos de innovación en gestión académica. Imparte formación al PDI en metodologías de enseñanza y planificación docente. Participa en el desarrollo y seguimiento de Plan Estratégico de la Universidad y ha puesto en marcha el proyecto GREENcampus. Coordina la Comisión de Responsabilidad Social de la USJ.



Jorge Miguel Moneo

Universidad San Jorge

Departamento de Sistemas de Información

Mail: jmmoneo@usj.es

Ingeniería Superior en Informática, Máster Oficial en Educación y TIC e-learning y actualmente desarrollando el programa de doctorado *Doctoral Programme in Education and ICT en el eLearn Center* de la UOC sobre seguridad en e-learning. Miembro de los grupos de investigación "Protección de Datos y Firma Electrónica" del Gobierno de Aragón y grupo de investigación (MITLHE) de Universidad San Jorge, participando en proyectos, colaboraciones con empresas y publicaciones sobre e-learning y seguridad. Profesor asociado de Seguridad en Sistemas de Información y responsable del Departamento de Sistemas de Información de Universidad San Jorge.

