

# **Indicadores para la construcción de un sistema de evaluación de la calidad de la función tutorial en los Programas Universitarios para Mayores**

*Beatriz Barrero Díaz, Lara Guerra Gutiérrez, Laura Lozano Martínez  
Elena Rey-Seijo Alcalá, Marcos Roca Sierra  
Universidad Complutense de Madrid*

## **1. La calidad en la enseñanza**

Al igual que hace años asistimos al debate sobre la eficacia de la escuela con la consiguiente búsqueda de los factores que la hacían posible, la preocupación actual se centra en torno al término “calidad”. Desde que este concepto irrumpió en el campo educativo procedente del terreno empresarial, son múltiples los trabajos realizados desde los diferentes ámbitos académicos. La elaboración de indicadores de calidad para evaluar los distintos elementos del sistema educativo y la creación de unidades administrativas encargadas de hacerlo constituyen una de las preocupaciones fundamentales de los administradores de la educación<sup>1</sup>.

La calidad es un bien público, lo que conlleva un desafío tanto personal como profesional, de ahí que tengamos que hacer hincapié en la responsabilidad de que ha de ser toda la comunidad educativa la que se implique en la mejora. En España, en los últimos años la preocupación por la calidad en la enseñanza ha ido poco a poco concienciando a todos los estamentos y teniendo un fuerte impulso. La LOGSE (1990) en su preámbulo dice *“asegurar la calidad de la enseñanza es uno de los retos fundamentales de la educación del futuro”*. Posteriormente, en el título cuarto “de la calidad de la enseñanza” hace mención a que los *“los poderes públicos prestarán una atención prioritaria al conjunto de factores que favorezcan la calidad y mejora de la enseñanza”* haciendo referencia a la mejora de la cualificación y formación del profesorado, de la programación docente, de los recursos educativos, etc., que se desarrollan en sus artículos 56 al 62.

La LOPEG (1995) en su título preliminar incide en la elaboración y posterior garantía de una enseñanza de calidad, pero ahora desde otros aspectos como: el fenómeno a la participación de la comunidad educativa en la organización y gobierno de los centros, el apoyo al funcionamiento de los órganos de gobierno de los centros, el impulso constante de la formación continua, la creación de procedimientos para la evaluación del sistema educativo, etc.

En el año 2002 la LOCE estableció como uno de sus objetivos fundamentales el logro de la educación para todos y estableció cinco ejes fundamentales para promover la mejora de la calidad en el sistema educativo: los valores del esfuerzo y de la exigencia personal, la orientación hacia los resultados, el refuerzo de un sistema de oportunidades de calidad desde educación infantil hasta los niveles postobligatorios, la formación continua del profesorado y el desarrollo de la autonomía de los centros educativos.

---

<sup>1</sup> Como señalan Pilar Arnaíz, María Castro y Rogelio Martínez.

De igual forma en la LOE (2006) aparece como uno de sus principios fundamentales proporcionar una educación de calidad para todos los ciudadanos en todos los niveles del sistema educativo. Se trata, como indica el preámbulo de la Ley, de que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, garantizando una igualdad efectiva de oportunidades.

Esta preocupación por la calidad del sistema educativo se ha extendido a los diferentes ámbitos de la educación, incluyendo a los Programas Universitarios para Mayores, que desde hace varios años buscan establecer unos criterios de calidad educativa acorde con el perfil, características y necesidades de este tipo de alumnos.

## **2. La calidad y la acción tutorial**

Consideramos que la calidad en la educación de adultos no estará en conseguir un buen resultado a partir de unas buenas condiciones de entrada, sino en constatar una progresión real de todos los alumnos a partir de sus circunstancias personales. En este sentido conviene enfatizar la calidad de los procesos tutoriales, y evitar dar un valor absoluto a los productos obtenidos. Es decir, cada alumno es distinto, proviene de un entorno familiar, profesional y educativo diferente al resto de sus compañeros y nuestro reto es que cada persona logre sacar el mayor provecho a su estancia en la universidad. A través de un sistema de tutorías programado y diseñado según las necesidades de los alumnos, debemos trabajar por conseguir este objetivo.

Según Climent Giné un sistema educativo con una acción tutorial de calidad se caracteriza por su capacidad para:

- Ser accesible a todos los alumnos.
- Facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno para que todos puedan tener las oportunidades que promoverán lo más posible su progreso académico y personal.
- Promover la participación activa del alumnado, tanto en el aprendizaje como en la vida de la institución, en un marco de valores donde todos se sientan respetados y valorados como personas.
- Estimular y facilitar el desarrollo y el bienestar del profesorado y de los demás profesionales del centro.

El nuevo escenario educativo que hoy en día caracteriza el contexto universitario para mayores se define por su universalidad, desarrollo personal, emocional y social, demandando un aprendizaje que de respuesta a las necesidades actuales para este tipo de alumnado. Es nuestro reto actual que desde la función tutorial podamos cubrir estas necesidades.

Teniendo como punto de partida la mejora en la inclusión del alumnado al ámbito universitario tanto en el ámbito académico como en el desarrollo de una forma integral de la vida universitaria, se establecen indicadores para la construcción de un sistema de

evaluación de la calidad en la función tutorial en los programas universitarios para mayores.

### **3. La función del tutor en el Programa “Universidad para los Mayores-UCM”**

El Programa Universidad para los Mayores surge en el año 1999 como respuesta a una necesidad de la sociedad, como es la mejora de la integración social de las personas mayores de 55 años. El objetivo central del Programa es fomentar el desarrollo personal de las dimensiones individual y social de los alumnos. Así, facilita una mejora cognitiva y emocional que se traduce en una mejora de la calidad de vida de los estudiantes, al tiempo que proporciona elementos que les ayudan a comprender y explicar mejor el entorno cambiante en el que viven, a través de los conocimientos y experiencias compartidas.

Una de las labores más importantes del Programa es la desempeñada por los tutores. Los tutores se encargan de estar en permanente contacto con los alumnos de cada grupo, permitiendo que éstos se sientan acogidos por la institución, y que sus problemas y necesidades sean atendidos de manera individualizada, personalizada y eficaz. Es decir, para nuestros alumnos es necesario un seguimiento académico que mejore el aprendizaje y el bienestar orientado al proyecto personal de cada alumno. Por lo tanto, requiere que el tutor debe asumir y ejercer las siguientes tareas:

- Orientar el aprendizaje de los alumnos.
- Hacer un seguimiento de la asistencia, actividades docentes su rendimiento académico y sus dificultades.
- Facilitar la integración de los alumnos en su grupo y en la vida del Programa, fomentando en ellos actitudes participativas.
- Atender y, en lo posible, anticiparse a las dificultades de aprendizaje de los alumnos, así como a sus necesidades particulares tanto educativas como personales y sociales.
- Coordinar la adecuada gestión del programa y de las actividades complementarias con los demás miembros del equipo de coordinación y con el profesorado.
- Coordinar el proceso de evaluación de los alumnos con el profesorado.
- Orientar al alumnado de nuevo ingreso en el conocimiento de la Universidad para una mayor integración en el nuevo contexto universitario.
- Informar al alumnado autorizado sobre cuestiones académicas del Programa.
- Fomentar la participación del alumnado en los distintos ámbitos de la vida universitarias (actividades complementarias, delegados, encuentros).
- Valorar la necesidad del apoyo tutorial como instrumento de conocimiento y reflexión en el proceso del aprendizaje en el Programa.
- Asesorar al estudiante en la toma de decisiones de carácter académico que incidan en la planificación de su formación universitaria, con especial atención a la inserción de primer curso tanto en la vida académica como en la universitaria.

- Ayudar en la planificación de cada cuatrimestre: asignaturas a cursar, utilización de convocatorias de examen, anulaciones y otros en función de los resultados obtenidos.
- Asesorar en la elección de asignaturas optativas y de libre elección en relación con el perfil del estudiante.
- Orientar sobre los cauces de participación estudiantil en el centro y en la Universidad.
- Asesorar al estudiante en técnicas de estudio y de trabajo.

Bajo estas tareas el tutor se convierte en la persona de referencia para los alumnos, ayudándoles en todo su proceso de aprendizaje y construyendo además, un vínculo personal y afectivo que se extiende más allá de la relación académico-profesional, creando un espacio de confianza, comunicación, comprensión y respeto por las dos partes.

#### **4. El Plan de Acción Tutorial**

La acción tutorial apuesta por optimizar el rendimiento de la enseñanza mediante una adecuada ayuda al alumno/a a lo largo de su avance por el sistema educativo. Entendemos la acción tutorial como una labor pedagógica encaminada a la tutela, acompañamiento y seguimiento del alumnado con la intención de que el proceso educativo de cada alumno se desarrolle en las condiciones lo más favorables posible. La acción tutorial forma parte de la acción educativa y es inseparable del proceso de enseñanza aprendizaje. La concebimos, pues, como un recurso educativo al servicio del aprendizaje.

Desde perspectivas legales se promulga la idea de que la Orientación y la Tutoría deben formar parte de la función docente y del tutor. El artículo 60.1 y 60.2 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de Octubre de Ordenación del Sistema Educativo, LOGSE expone que *“la tutoría y orientación de los alumnos formará parte de la acción docente. Corresponde a los centros educativos la coordinación de estas actividades. Cada grupo de alumnos tendrá un profesor tutor”* y que *“las Administraciones educativas garantizarán la orientación académica, psicopedagógica y profesional de los alumnos, especialmente en lo que se refiere a las distintas opciones y a la transición del sistema educativo al mundo laboral, prestando singular atención a la superación de hábitos sociales discriminatorios que condicionan el acceso a los diferentes estudios y profesiones. La coordinación de las actividades de orientación se llevará a cabo por profesionales con la debida preparación”*.

Por ello, existen planes de acción tutorial (PAT) en todas las etapas del sistema educativo. Cada PAT debe ir precedido de una reflexión en la que se debe tener en cuenta el contexto real del centro y de los alumnos puesto que lo que se programe deberá llevarse a la práctica.

Cuando hablamos de planes de acción tutorial en el sistema educativo universitario el panorama es bien distinto. En el sistema universitario de los países anglosajones la

acción tutorial está plenamente desarrollada, pero en el caso de España, su implantación es escasa.

La investigación y la reflexión práctica acerca de la función tutorial en la universidad española es un campo abierto, en el que sólo se está comenzando a formar un corpus teórico y experimental en los últimos años. La razón de esta omisión parece encontrarse en la creencia de la falta de necesidad de orientación de los estudiantes universitarios. La concepción de una universidad donde solamente se exige enseñar contenidos especializados de acuerdo a los límites precisos de las titulaciones tradicionales, ha lastrado cualquier intento por realizar una labor orientadora más general, mejorando con ello la calidad de la enseñanza.

De acuerdo con la Declaración de Bolonia, la atención personalizada de los estudiantes universitarios es imprescindible para que la educación superior no se convierta en una simple transmisión y repetición de conocimientos ni en un vago inicio en la actividad investigadora, sino para que sea en verdad la última etapa de un sistema educativo renovado y con las miras puestas en una integración de excelencia en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Entre las acciones para la mejora de la calidad de la enseñanza y el rendimiento académico de los alumnos, la creación de la figura del tutor es una de las iniciativas que más pueden contribuir en este proceso de mejora. Las relaciones personales que se establecen, especialmente entre los profesores y los estudiantes, y de todos ellos con la institución, son un elemento crucial para la mejora de la calidad que ofrece el sistema.

Un PAT implica que todos los estudiantes puedan tener un referente académico a quien acudir cuando necesiten orientación. Tiene como fin guiar a los alumnos durante todo el tiempo que dure su formación universitaria.

La tutoría es un elemento inherente a la función educadora y socializadora que debe realizar todo profesor, una función más de la enseñanza que debe contribuir al desarrollo integral de la persona en todos sus ámbitos (personal, escolar, profesional etc.). Esta concepción de la función tutorial en la enseñanza superior permite diferenciar entre:

- Tutoría académica, que es la desempeñada por cada uno de los profesores que imparten las diferentes materias. Tiene como objetivo orientar al alumno, en los contenidos de la materia que imparte, en las actividades prácticas de la materia, resolución de dudas u otros aspectos que dificulten el aprendizaje (exámenes, prácticas, proyectos, trabajos en grupo...). Valora el grado de seguimiento de los contenidos impartidos, amplía las inquietudes del alumno en su área de conocimiento y fomenta habilidades y competencias personales.
- Tutoría personal, donde a cada grupo de alumnos se le asigna un profesor tutor que desarrollará funciones informativas, de seguimiento académico y de orientación formativa personalizada. Cada tutor personal se entrevistará periódicamente con cada alumno con el fin de orientarle en el planteamiento general de sus estudios y profundizar en sus aptitudes y capacidades para poder ayudarle en el proceso de aprendizaje, detectar posibles problemas o dificultades y elaborar respuestas

educativas para los problemas detectados, compartir experiencias con los demás profesores y llegar a una conclusión sobre qué directrices seguir con los estudiantes necesitados de un mayor apoyo. En los casos que se considere necesario la acción tutorial se reforzará con la intervención de los Gabinetes de Orientación Psicológica y/o Pedagógica de la Universidad.

La organización tutorial puede estructurarse en función de diversos factores. Así, atendiendo al contenido, podemos hablar de tutoría de asignatura, de prácticas o de proyecto; si nos referimos al momento, podemos hablar de tutoría de curso o ciclo y tutoría de prácticum; teniendo en cuenta a los destinatarios, la tutoría puede ser individual, grupal o virtual (ésta última siempre se debe emplear como complemento de las anteriores).

Además, podemos organizar la actuación tutorial en función del tipo de alumnado, esto es, diferenciando entre alumnos de nuevo ingreso, alumnos en formación y alumnos que finalizan ya que es evidente que sus necesidades de orientación y asesoramiento no son las mismas. Cuando ingresan en la Universidad, los estudiantes se encuentran desorientados en cuanto a su funcionamiento, las diferentes salidas laborales dependiendo de la especialidad cursada, las técnicas de estudio más eficaces en este nuevo sistema educativo, la importancia de su grado de aprovechamiento académico y de un buen expediente para su carrera laboral futura, etc. Asimismo, aquellos alumnos cercanos al final de sus estudios no suelen considerarse preparados para adentrarse en el mundo laboral ya que la Universidad no acostumbra a formar en conceptos tales como elaboración de su currículum *vitae*, presentación a una entrevista de empleo, guía sobre diferentes tipos de trabajo (administración pública, empresa privada, creación de su propia empresa...), etc. Igualmente no reciben información sobre las posibilidades que la Universidad les brinda para ampliar su formación académica (estudios de segundo y tercer ciclo...). El PAT pretende ampliar el punto de mira de la tutoría tradicional, disminuir la desorientación que el alumno de nuevo ingreso puede presentar al comenzar los estudios universitarios, propiciar la excelencia académica, la formación integral y la atención cuidadosa de todos los estudiantes universitarios, favoreciendo el aumento de motivación del alumnado y su integración en todos los órdenes y actividades de la universidad. Como objetivos básicos de un PAT en el sistema universitario destacamos los que a continuación se indican:

- Facilitar la integración académica de los estudiantes en el contexto universitario y fomentar su participación en la vida universitaria y en los órganos de participación y gestión.
- Identificar las dificultades que se presentan en los estudios y analizar las posibles soluciones.
- Evitar el posible sentimiento de aislamiento y soledad del alumno de nuevo ingreso.
- Orientar a los estudiantes en la toma de decisiones académicas y en la disponibilidad y uso de los recursos para el aprendizaje.

- Ofrecer apoyo académico a los estudiantes para solucionar problemas académicos y dificultades de aprendizaje.
- Fomentar y canalizar hacia el uso de las tutorías académicas.
- Orientar a los estudiantes sobre itinerarios curriculares y opciones formación continua.
- Desarrollar la capacidad de reflexión, diálogo, autonomía y la crítica en el ámbito académico.

El PAT se apoyará, para el cumplimiento de sus objetivos, en el Gabinete de Orientación Pedagógica y Coordinación Tutorial, en el Gabinete de Orientación Psicológica y en el Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE).

Mediante la tutoría universitaria se puede contribuir a informar al estudiante desde múltiples vertientes:

- *Académica*: referida a aspectos de la vida universitaria, como planes de estudios, elección de asignaturas, selección de vías de especialización, grados universitarios, master, doctorado, etc.
- *Profesional*: más relacionada con la preparación y desempeño de un puesto de trabajo, implica, por ejemplo, asesoramiento y ayuda en materia de inserción socio-laboral, tránsito a la vida activa, estudio de ofertas y demandas de empleo, etc.
- *Personal*: relacionada con problemas personales, familiares, psicológicos, emocionales, afectivos,...que pueden afectar directa o indirectamente al aprendizaje del estudiante y a su desarrollo profesional.
- *Social*: destinada a cuestiones como información sobre ayudas y servicios de fundaciones privadas o públicas, de organismos nacionales, europeos o internacionales; consecución de becas; estancias en el extranjero e intercambio de estudiantes, etc.
- *Administrativa*: referida a temas como información sobre requisitos administrativos, matriculación, convalidaciones, uso de bancos de datos, biblioteca, servicios sociales, ayudas al estudiante, etc.

En la actualidad, tras unos años de implantación paulatina dentro del sistema universitario, los PUM gozan de muy buena salud gracias a la aceptación del público al que se dirigen. Son estudios que responden a una necesidad de formación cada vez con mayor demanda social aunque su objetivo fundamental los separa del resto de enseñanzas superiores. Nos referimos a que la enseñanza universitaria para mayores no tiene una finalidad profesionalizadora. Pero son programas enmarcados en la formación a lo largo de toda la vida que tienen como meta la mejora cultural y social de las personas mayores de 55 años.

En este sentido, dentro de estos estudios también tienen cabida los PAT. Deben adaptarse a las necesidades e intereses de los alumnos mayores con el objetivo de facilitar y dinamizar la integración y la participación de este alumnado en la vida universitaria, en los distintos niveles que expondremos a continuación.

## 5. Indicadores de calidad para la función tutorial

Para lograr una educación de todos y para todos hemos de concebir la educación como el proceso por el cual se promueve la formación, el crecimiento personal y social en los individuos que debe preparar a las personas para desenvolverse en su realidad social y cultural. Este proceso se desarrolla en interacción con el entorno y en él intervienen diferentes agentes que deben proporcionar ayudas al alumnado para la consecución del fin último.

Desde el Equipo de Coordinación de la Universidad para los Mayores de la UCM hemos establecido un sistema de indicadores, entendiendo que es la construcción consensuada de un sistema de señales que nos permite identificar niveles de calidad y adecuación en los sistemas de atención a los alumnos mayores. Sus características son:

- *Relevancia y significación*: los indicadores deben aportar información significativa sobre aspectos relevantes de la atención a los alumnos.
- *Inmediatez*: los indicadores deben aportar una información global y actual del estado de la atención a la diversidad, definiendo su situación de forma sintética.
- *Viabilidad*: en cuanto a las posibilidades de obtención de la información.
- *Perdurabilidad*: Supone la estabilidad temporal de los indicadores, de forma que exista la posibilidad de aplicación a través de estudios longitudinales.

A partir de las características que han de tener los indicadores, hemos definido cuatro dimensiones para su diseño y construcción, pero centrándonos en uno de los aspectos más importantes de los programas dirigidos a mayores de 55 años, la tutoría.

- *Dimensión docente*, comprendiendo el protagonismo del alumnado en su propio proceso de formación, el sentido que tienen las materias en el plan de estudios, las exigencias de cada materia y cómo responder a ellas.
- *Dimensión de la gestión*: fomentando la participación del alumnado en los diferentes órganos de gestión de la vida universitaria (Equipo de Coordinación, Consejos de Delegados, Delegaciones de Alumnado, etc.) y ayudando al alumnado al conocimiento de dichos órganos.
- *Dimensiones administrativas*: facilitando el conocimiento y acceso a todo tipo de información que se genere tanto en el centro como en la propia Universidad (matriculación, oferta cultura, otros cursos, etc.).
- *Dimensiones de servicios y programas*: motivando el uso de los diferentes servicios, proyectos, programas que se ofertan en la Universidad y en el centro (deportivos, formativos, de salud, de defensa del alumno, etc.).

Consideramos que la calidad dentro de los Programas Universitarios para Mayores debe estar centrada en que el alumno esté satisfecho con su estancia en la universidad, es decir, que continúe en el tiempo, ayudarle a través de la función del tutor a que no abandone. Por lo tanto los indicadores de calidad de la tutoría también deben estar



centrados en evaluar el nivel de satisfacción del alumno, de este modo, añadimos *satisfacción personal* a las dimensiones anteriormente expuestas y destacamos los siguientes indicadores:

#### Dimensiones docentes:

- Orientar, informar y hacer un seguimiento del alumnado.
- Participar en la evaluación del alumno y de su propia actuación.
- Elevar un informe de la actuación realizada.
- Contribuir a la coordinación pedagógica del equipo de coordinación.
- Habilidad para establecer condiciones favorables para el aprendizaje.

#### Dimensiones de gestión:

- Ayudar en la participación de los diferentes órganos que tiene la universidad (representante de alumnos, Encuentros Interuniversitarios, conocimiento de los diferentes servicios que presta la universidad).
- Organizar y realizar actividades complementarias con los intercambios internacionales y nacionales de programas para mayores (participar en mesas redondas).

#### Dimensión administrativa:

- Hacer llegar al alumnado por medio de la página web las fechas de matriculación.
- Poner la información en la web sobre las diferentes materias que se ofertan (optativas del programa y optativas de facultad).
- Confianza en la propia institución y en su equipo de coordinación.

#### Dimensiones de servicios y programas:

- Organizar talleres orientativos para que conozcan las ofertas educativas de la universidad.
- Elaborar actividades complementarias para los alumnos de nuevo ingreso en caminadas a conocer la universidad y los diferentes servicios que pueden aprovechar por ser estudiantes.
- Cursos para poder conocerse mejor y plantear soluciones a los problemas cotidianos que pueden tener nuestros alumnos en su etapa de la vida.
- Atención individualizada en el ámbito Psicológico, pedagógico, social y afectivo.
- Actividades de acogida: informarán sobre estructura, marco normativo, servicios y recursos tanto de la universidad como del centro en el que se cursan los estudios.
- Actividades de orientación sobre los estudios que se han matriculado: Conocerán el plan estudios y los objetivos del curso.
- Orientación académica del curso siguiente: conocerán las optativas del curso (optativas del programa y de facultad) y aproximación de las fechas de matriculación de este tipo de materias.
- Curso de técnicas de estudio: Se ofrece la posibilidad de que todos los alumnos del programa y los alumnos de nuevo ingreso puedan participar de forma gratuita en un

seminario en el que se intentan transmitir las técnicas que pueden hacer más efectivas sus horas de estudio.

- Tutoría Cero: para alumnos de primer ingreso, que consiste en una presentación mutua entre grupo y tutor, en la que éste además informará y presentan los tutores de las diferentes sedes y el equipo de coordinación y la dirección del programa. El tutor dará una visión global del mismo que indique al alumno las alternativas o itinerarios formativos, que va a encontrarse a lo largo de su desarrollo.

#### Satisfacción personal:

- La enseñanza y atención que recibo es de calidad.
- Recibo los materiales para las clases con antelación.
- Me siento satisfecho con los servicios y actividades complementarias ofertadas.
- El equipo de coordinación del Programa y el tutor solucionan los problemas adecuadamente.
- Me siento bien atendido por las tutoras.
- Estoy aprendiendo a trabajar en contextos diversos.
- Estoy aprendiendo las bases para un aprendizaje continuo.
- Recibo los programas de las asignaturas.
- Recibo una valoración objetiva del rendimiento académico y conocer los criterios de valoración del mismo.
- Conozco con suficiente antelación la oferta docente y las fechas de evaluación.
- Recibo una adecuada información sobre derechos de los estudiantes, así como el funcionamiento general de la universidad.
- Las tutorías contribuyen de forma significativa a la mejora de mi rendimiento.

## **6. Conclusiones**

La calidad es un bien público y conlleva un desafío tanto personal como profesional, debemos hacer hincapié en que la responsabilidad ha de ser toda la comunidad educativa.

Conviene enfatizar que la calidad en los procesos tutoriales debe dar respuesta a la heterogeneidad de cada alumno, que provienen de un entorno familiar, profesional y educativo diferente al resto de sus compañeros y nuestro reto es que cada persona logre sacar el mayor provecho a su estancia en la universidad. A través de un sistema de tutorías programado y diseñado según las necesidades de los alumnos, debemos trabajar por conseguir este objetivo.

Una de las labores más importantes del Programa es la desempeñada por los tutores. Los tutores se encargan de estar en permanente contacto con los alumnos de cada grupo, permitiendo que éstos se sientan acogidos por la institución, y que sus problemas y necesidades sean atendidos de manera individualizada, personalizada y eficaz. Es decir, para nuestros alumnos es necesario un seguimiento académico que mejore el aprendizaje y el bienestar orientado al proyecto personal de cada alumno.

Desde el equipo de coordinación de la Universidad para los Mayores de la UCM hemos establecido un sistema de indicadores que nos pueden permitir identificar niveles de calidad y adecuación en los sistemas de atención a los alumnos mayores.

Para el diseño y construcción de estos indicadores hemos definido cinco dimensiones: Dimensión docente, Dimensión de la gestión, Dimensiones administrativas, Dimensiones de servicios y programas y Satisfacción personal.

Por medio de futuros estudios, este trabajo puede ser desarrollado para investigar la viabilidad y coherencia de estos indicadores, lo que nos permitiría hacer un balance de la conexión entre los indicadores y la calidad de las tutorías.

## 7. Bibliografía

ÁLVAREZ, M. [et al.] (2004). Contextos educativos y acción tutorial. Ministerio de Educación Cultura y Deporte.

ARNAIZ, P.; CASTRO, M.; MARTÍNEZ, R. (2008). “Indicadores de calidad para la atención a la diversidad del alumnado en la educación secundaria obligatoria”. *Educación y diversidad = Education and diversity* [en línea]. Núm. 2, p. 35-59. [Consultado: 20 de Marzo de 2010].

Disponible en Internet: [www.grupo-edi.com/descargar\\_anuario.php?id=17](http://www.grupo-edi.com/descargar_anuario.php?id=17)

BISQUERRA, R. (2002). *La práctica de la orientación y la tutoría*. México: Praxis.

COMELLAS, M<sup>a</sup>. J. [et al.] (2002). *Las competencias del profesorado para la acción tutorial*. México: Praxis. (Colección Educación al día. Didáctica y pedagogía).

CLIMENT GINÉ (2002) “Des de l’esfera dels valors”. *Revista de Blanquerna*, núm. 7.

GONZÁLEZ LÓPEZ, I. (2006). “Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior”. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, Vol. 4 (3), núm. 10, p. 445-468.

MARQUÉS, P. (2011, agosto). *Calidad e innovación educativa en los centros* [en línea]. [Consultado: 30 de Marzo de 2010].

Disponible en Internet: <http://peremarques.pangea.org/calida2.htm>

MARTÍNEZ, M. A. (coord.) (2005). *Propuesta para la orientación en los centros de educación de personas adultas*. Madrid: Consejería de educación. Comunidad de Madrid.

MEDINA, O. (1997). *Modelos de educación de personas adultas*. Gran Canaria: Universidad de las Palmas de Gran Canaria.