

## **RInCE**

### **Revista de Investigaciones del Departamento de Ciencias Económicas de La Universidad Nacional de La Matanza**

#### **Comunicación Científica**

1. **Título de la Ponencia:** "Dispositivos de mejora continua en la calidad de los procesos educativos implementados en la Universidad Nacional de La Matanza. Impacto de la certificación por normas ISO 9001: 2008 en las tutorías de Contabilidad Básica."
2. **Área y tema al cual pertenece:** Área pedagógica y de investigación. Tema: Innovación didáctica y nuevas estrategias en la enseñanza de las disciplinas contables
3. **Nombre de la Jornada, Seminario, Congreso u otro tipo de evento científico:** XXXVII Jornadas Universitarias de Contabilidad. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
4. **Lugar y fecha de realización:** Universidad Nacional de Mar del Plata, Ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, República Argentina, 9, 10 y 11 de noviembre de 2016.
5. **Nombre y Apellido de los autores:** Julio Alejandro Martínez, Liliana Mónica Mallo, Ana María Belic y Ricardo Faraldi
6. **Dirección de correo electrónico de contacto:** [decanoce@unlam.edu.ar](mailto:decanoce@unlam.edu.ar)
7. **Nombre de la Institución que aceptó el trabajo:** Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Comité JUC.
8. **Link de acceso directo al evento y/o institución responsable de la publicación:** [www.juc2016.mdp.edu.ar](http://www.juc2016.mdp.edu.ar)

## 9. Resumen:

En el año 2007 el Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza, implementó un Proyecto de Tutorías Universitarias para aquellos alumnos que cursaban la asignatura Contabilidad Básica y registraban retrasos en su rendimiento académico, por Disposición del Honorable Consejo Departamental de Ciencias Económicas N° 005/07, del 26 de Septiembre de 2007.

Posteriormente, por la Resolución 078/2010 del Honorable Consejo Superior de la UNLaM se aprobó el Sistema de Tutorías Integrado. A partir de ese momento las Tutorías se extendieron a todas las asignaturas del primer año y a todos los Departamentos de la UNLaM. En el mes de diciembre de 2016 el Departamento de Ciencias Económicas de la UNLaM ha certificado el proceso de Tutorías por normas ISO 9001:2008. La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad profesionaliza la tarea y garantiza su calidad, generando un compromiso para que el alumno de la Tutoría reciba un servicio que busca la mejora continua. Todos los procesos que componen la Tutoría están respaldados por documentación que permite realizar el seguimiento de los procesos con métodos de medición que demuestran que estos procesos poseen la capacidad de alcanzar los resultados planificados. Esta forma de trabajo genera una cultura de la Calidad en todos los integrantes que intervienen en el proceso. Certificar las Tutorías implicó cambios muy importantes en la organización y en la difusión de las mismas y como consecuencia de ello, un incremento de los alumnos que concurren con regularidad. Como la inscripción es permanente el número de alumnos aumenta continuamente. Una de las asignaturas que se ofrece a los alumnos es Contabilidad Básica y es la que los alumnos más demandan. En el trabajo se describe el proceso de Tutoría, los registros, la difusión realizada, la información que se obtiene a partir de la documentación y el desarrollo de los encuentros tutoriales de la asignatura Contabilidad Básica. El objetivo de este trabajo es difundir la acción realizada por el Departamento de Ciencias Económicas de la UNLaM tendiente a ofrecer un servicio de Tutorías de Calidad. La Tutoría como instrumento de inserción y retención del alumno universitario es un dispositivo que, adecuado a las características de cada Institución, es usual en la mayoría de las Instituciones Universitarias. Certificar el

proceso de Tutorías por Normas ISO representa para la UNLaM asegurar que el alumno recibe un servicio de excelencia. Lograr la certificación y continuar en la excelencia es una tarea interdisciplinaria en la que participan docentes, especialistas en las distintas profesiones, alumnos y personal administrativo liderados todos por la Alta Dirección: el Decano Alejandro Martínez, la Coordinadora General. La Vicedecana Liliana Mallo y la Coordinadora Pedagógica: Verónica Elisa Galardo. El Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Matanza es, entre todas las Universidades públicas, el primero en certificar el proceso de Tutorías.

10. **Palabras claves:** Tutoría. Contabilidad. Calidad. Aprendizaje.

#### 11. **Desarrollo de la ponencia:**

### **DISPOSITIVOS DE MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS IMPLEMENTADOS EN LA UNIVERSIDAD DE LA MATANZA. IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN POR NORMAS ISO 9001:2008 EN LAS TUTORÍAS DE CONTABILIDAD BÁSICA**

#### **Implementación de las Tutorías en el Departamento de Ciencias Económicas**

En el año 2007 el Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza, implementó un Proyecto de Tutorías Universitarias para aquellos alumnos que cursaban la asignatura Contabilidad Básica y registraban retrasos en su rendimiento académico, por Disposición del Honorable Consejo Departamental de Ciencias Económicas N° 005/07, del 26 de Septiembre de 2007.

Inicialmente, el equipo general de trabajo estaba integrado por docentes a cargo de la asignatura y profesionales de Ciencias de la Educación. La intención era brindar herramientas técnico – pedagógicas para orientar el proceso de aprendizaje y optimizar los resultados en la inserción de los alumnos en el ámbito universitario.

Básicamente los objetivos del Proyecto eran:

- Incorporar el Sistema de Tutoría Universitaria como una estrategia permanente que ayude a disminuir el impacto del fenómeno de deserción y desgranamiento de los alumnos en el 1er. año de las carreras.
- Revalorizar el vínculo personal y el aprendizaje en grupo como instancia de válida para mejorar el rendimiento en el nivel universitario.

Las funciones de los tutores fueron:

- Desarrollar conductas de contención, orientación y mediación en el aprendizaje
- Aplicar estrategias de aprendizaje que favorezcan el mejor desempeño académico, tales como optimización en la distribución del tiempo de estudio, motivación, auto monitoreo; técnicas para decodificar y recodificar la información, transpolar el contenido teórico a la práctica y adaptar la conducta para enfrentar la situación de examen parcial y/o final.
- Orientar a los alumnos, respecto a ciertas carencias o confusiones de contenidos específicos y procedimentales de la asignatura correspondiente con la permanente supervisión del coordinador pedagógico.
- Elaborar y presentar el informe de actividades de tutoría ante las autoridades del Departamento y los responsables del PAT (Plan de Acción Tutorial).

Posteriormente, por la Resolución 078/2010 del Honorable Consejo Superior de la UNLaM se aprobó el Sistema de Tutorías Integrado. Esta Resolución dio marco legal para la implementación y el desarrollo de las Tutorías del Departamento de Ciencias Económicas cuyas acciones apuntan a:

- Asistir a los estudiantes en su proceso de aprendizaje para mejorar el rendimiento académico a fin de garantizar y favorecer la permanencia universitaria.
- Estimularlos para el desarrollo de la reflexión, el diálogo, la autonomía y la crítica en el ámbito académico.
- Desarrollar las estrategias y recursos para el aprendizaje autónomo y la participación en la institución.

A partir de esta Resolución las Tutorías se extendieron a todas las asignaturas del primer año y a todos los Departamentos de la UNLaM.

### **La Tutoría como instrumento de inserción al mundo universitario**

El comité de Educación de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) ha aprobado en octubre de 2003 las Normas Internacionales de Educación (IES) N° 1 a 6.

Este comité emite textos para servir de guía a fin de elevar los niveles de educación contable en el mundo, focalizando en:

- Los elementos esenciales para acreditar: formación, experiencia práctica y controles de competencia profesional.
- La naturaleza y extensión necesaria para una educación profesional continua de los contadores.

En ese marco, dictan Normas Internacionales de Educación. Estas normas son prescripciones sobre buena práctica generalmente aceptada en educación y desarrollo para contadores profesionales.

La IES N° 1: cuyo título es "*Requisitos de ingreso a un programa de educación contable profesional*" fija como objetivo asegurar que los alumnos que se capaciten para ser contadores profesionales tengan una formación educativa que les permita contar con una posibilidad viable de éxito en sus estudios, en los exámenes de calificación y en el período de experiencia práctica.

Para lograrlo, en el quinto fundamento sostienen que, "*un individuo necesita llegar al programa de educación y aprendizaje previo con el fin de tener la base necesaria para adquirir el conocimiento profesional, habilidad profesional, así como actitud, ética y valores profesionales necesarios para llegar a ser un contador profesional*".

A continuación, en el sexto fundamento dice: "*cuanto más bajo sea el nivel de conocimientos, habilidades, actitudes, ética y valores de los postulantes en el punto de admisión, más deberá cubrir el programa de educación profesional de contabilidad.*"

En el informe final de la investigación realizada en los años 2007-2008 "Aplicación de las IES en las Universidades Argentinas" se menciona las palabras del Ministro de

Educación de ese período Lic. Juan Carlos Tedesco en el Seminario Internacional "Diagnóstico y experiencias para la disminución de la deserción estudiantil" que decía "Los jóvenes que hoy ingresan a la universidad vienen de uno de los peores momentos de la escuela media, y tenemos que hacernos cargo de esta situación: no podemos hacerle pagar a esta generación los costos de una crisis social".

La situación educativa del nivel medio descrita en el párrafo precedente no se ha modificado y consideramos a la Tutoría una estrategia tendiente a incrementar las posibilidades de éxito de los alumnos que tienen menores niveles de conocimiento en el punto de admisión de la carrera universitaria. A la vez, es intención de la UNLaM asegurarse de que le brinda al alumno un servicio de calidad.

### **Concepto de calidad**

En el trabajo Tutoría y orientación en la Universidad <sup>1</sup> (Oro) el autor cita los enfoques elaborados por de Miguel (1997) para acercarnos al concepto de calidad en los contextos educativos y destaca los siguientes:

- a) *Calidad como prestigio/excelencia.* Se entiende por calidad el prestigio académico y social que tiene una institución acreditada y que la distingue de las demás.
- b) *Calidad en función de los recursos.* Existe calidad cuando se cuenta con estudiantes excelentes, profesores cualificados y con alta productividad y un equipamiento apropiado y moderno.
- c) *Calidad como resultados.* Una institución tiene calidad en la medida que contribuye al éxito de sus egresados. Son los resultados de los alumnos los que determinan la valoración de una institución.
- d) *Calidad como cambio (valor añadido).* Desde este enfoque, las instituciones de mayor calidad son aquellas que tienen más impacto sobre los conocimientos de los alumnos, la evolución de su personalidad y el desarrollo de su carrera.

---

<sup>1</sup> Oro, R.S. (2009) Tutoría y orientación en la Universidad. En Tutoría y atención personal al estudiante en la Universidad. Universidad de Granada. Córdoba. España.

- e) *Calidad como adecuación a propósitos.* Asume una definición práctica de calidad en el sentido de lo que es bueno o adecuado para algo o alguien.
- f) *Calidad como perfección o mérito.* Se interpreta la calidad como una cosa "bien hecha". Se apuesta, tanto en los procesos como en los productos, por la perfección, por el mérito frente al valor.
- g) *La calidad total como meta.* Es concebida como una estrategia integradora de diversos enfoques. Implica no sólo utilizar una teoría para explicar y evaluar la eficacia de las organizaciones sino también una filosofía de la manera de enfocar el trabajo diario dentro de las instituciones.

Estos enfoques de Calidad y la Calidad total son metas que las autoridades del Departamento de Ciencias Económicas se han propuesto en la Tutoría como un trabajo de mejora continua de la calidad de los procesos educativos.

### **Certificación por Normas ISO**

ISO es la Organización Internacional de Normalización. Es un organismo perteneciente a las Naciones Unidas que no responde a ningún gobierno ni percibe fines de lucro. Su sede está en Ginebra Suiza. ISO emite y promueve el uso de Normas Estándar que aseguran la calidad de distintos procesos de cualquier tipo de organización. Incluye a todos los entes, tengan o no fines de lucro, tales como industrias, comercios, fundaciones, universidades, etc.

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil que es miembro activo permanente de ISO y que participa del comité técnico que genera la norma. El IRAM es el único organismo de normalización reconocido por el Estado argentino. Es asesor de los distintos organismos públicos de los tres poderes en su en sus distintos niveles, nacional, provincial y municipal, en cuestiones de normalización que le sean requeridas.

El 10 de diciembre de 2015 el Servicio de Tutorías obtuvo su 1ra. Certificación otorgada por las Normas IRAM-IQNET ISO 9001:2008.

## **El proceso de certificación del Servicio de Tutorías en el Departamento de Ciencias Económicas de la UNLaM.**

El Departamento de Ciencias Económicas de la UNLaM decidió implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con la finalidad de buscar la excelencia organizacional.

¿Qué beneficios se obtienen al aplicar las normas ISO en las Tutorías?

- La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad profesionaliza la tarea y garantiza su calidad, generando un compromiso para que el alumno de la Tutoría reciba un servicio que busca la mejora continua.
- La información que se obtiene permite detectar nuevas necesidades de los alumnos.
- Se crea una cultura de la calidad en todos los integrantes que intervienen en el proceso.

En el portal de IRAM se define a la *Norma* de la siguiente manera: “*Es un documento que establece, por consenso y con la aprobación de un organismo reconocido, reglas y criterios para usos comunes y repetidos. Es decir, establece las condiciones mínimas que debe reunir un producto o servicio para que sirva al uso al que está destinado.*”

En el caso específico de las Tutorías el IRAM certificó con Normas ISO 9001:2008 el *Sistema de Gestión de la Calidad* de Tutorías, es decir que certificó que se está prestando un servicio de calidad al alumno tutorado.

*Calidad* es la manera de satisfacer las necesidades y expectativas presentes o futuras de un producto o servicio que la organización presta.

### **Las etapas de la certificación**

En principio hubo una etapa preparatoria donde se produjo el análisis de la gestión, la elaboración del sistema de gestión de la calidad y su documentación en función de las normas ISO.

El 12/11/2015 se realizó una auditoría externa denominada Auditoría de 1ra. Etapa. En la misma el auditor revisó el sistema de gestión y sugirió modificaciones.



El 10/12/2015 se realizó Auditoría de 2da. Etapa que es la Auditoría de Certificación obteniendo el Certificado cuya vigencia concluye el 15/09/2018.

Durante dos años habrá auditorías de seguimiento (una por año) y al tercer año la Auditoría de Recertificación.

Desde el 15/09/2015 rige una nueva versión de las normas ISO. Como a diciembre de 2015 era aún una norma muy nueva, la UNLaM optó por certificar con la versión 2008. Sin embargo la próxima certificación ya responderá a la versión 2015.

### **Requisitos de la documentación**

En la cláusula 4 de la Norma figuran los requisitos a cumplir en cuanto a la documentación a poseer como respaldo de un proceso. De acuerdo a la misma se debe contar con:

- Declaraciones documentadas de una política de la Calidad y de los objetivos de la Calidad.
- Manual de la Calidad.
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por ISO.
- Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Otros documentos: normativa de la Tutoría a nivel Nacional, Institucional o Departamental.

Toda esta documentación debe ser revisada y actualizada periódicamente y disponible para los usuarios del proceso que se ha certificado.

### **Descripción del Proceso del Servicio de Tutoría**

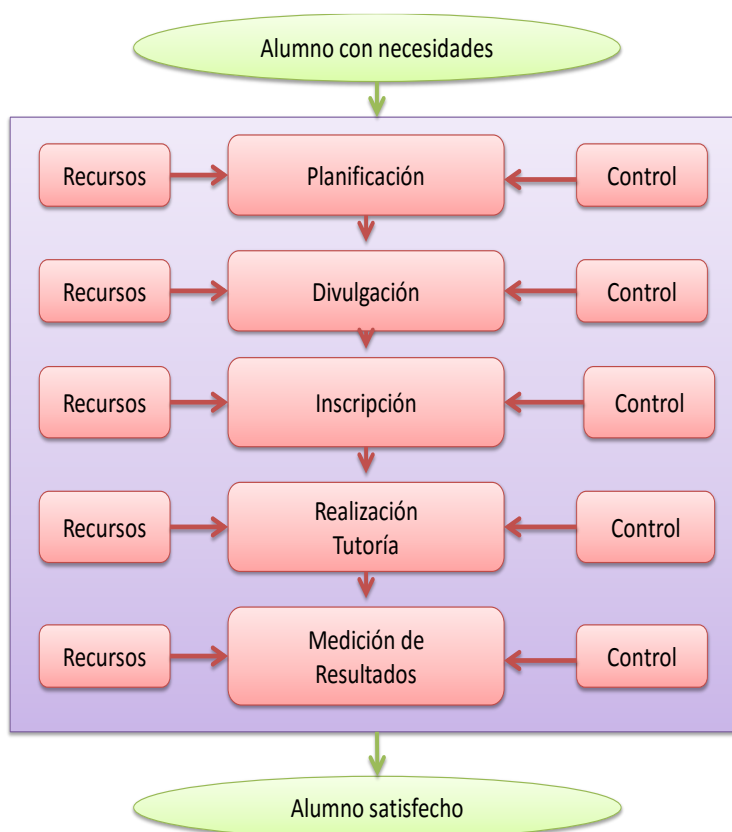
La Norma ISO 9001: 2008 aplica el *Enfoque a Procesos* como manera eficiente de administrar y producir resultados.

Para ello, en el SGC de Tutoría implantado se debe:

- Mantener bajo control (con evidencia objetiva) el funcionamiento de los procesos.

- Dotar a esos procesos de recursos eficientes (Recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).
- Realizar el seguimiento de los procesos con métodos de medición que demuestran que estos procesos poseen la capacidad de alcanzar los resultados planificados.

En el siguiente cuadro <sup>2</sup>se muestran los cinco procesos que componen el Servicio de Tutoría:



<sup>2</sup> El cuadro es de elaboración propia.

Se observa que cada proceso posee recursos y que los mismos están sujetos a control continuo. Para hacer los controles se han elaborado formularios que exteriorizan la tarea realizada en cada proceso. A partir de los formularios surgen informes que se actualizan diariamente y que están a disposición de las autoridades del Departamento para su evaluación y para la toma de decisiones.

### **Desarrollo de los procesos**

#### Proceso de Planificación:

Este proceso tiene como producto o salida:

- el Cronograma del cuatrimestre con días, horarios y docentes tutores.
- la Ficha personal de docentes tutores que los habilita para la tarea.
- la gestión de la infraestructura necesaria para el desarrollo de la tarea: aula, elementos y equipo.

El cuadro siguiente muestra el cronograma correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2016 y es el que se publica en la página web y en las carteleras del Departamento de Ciencias Económicas.

Dispositivos de mejora continua en la calidad de los procesos educativos implementados en la Universidad Nacional de La Matanza. Impacto de la certificación por normas ISO 9001: 2008 en las tutorías de Contabilidad Básica

Julio Alejandro Martínez, Liliana Mónica Mallo, Ana María Belic y Ricardo Faraldi

**Formulario TUTORIAS-01:  
CRONOGRAMA DE TUTORÍAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
2do. Cuatrimestre de 2016  
(V.5/2016)**

ASIGNATURAS	TUTORES	DÍAS Y HORARIOS					
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
CONTABILIDAD BÁSICA	ROMANO, Pablo	18 a 19 hs. (Aula 340)	17 a 19 hs. (Aula 345)				
	BRANCA, Lorena	18 a 19 Hs. (Aula 349)					
	VARELA, Silvia	18 a 19 Hs (Aula 347)					
	FERRO, Mario				12 a 14 hs. (Aula 340)		
	MORAGUEZ, Osvaldo				12 a 14 Hs. (Aula 342)		
	AMABILE, Gisela		17 a 19 Hs. (Aula 343)				
	BELIC, Ana María		13 a 15 hs. (Aula 344)				
MATEMÁTICA I	FUSCO, Patricia	12 a 13 hs (Aula 343)	18 a 19 hs (Aula 340)				
	PALACIOS, Ricardo	12 a 13 Hs (Aula 342)					
	MARTÍ, Salvador					12 a 13 hs. (Aula 340)	13 a 14 hs. (Aula 340)
	BERNASCONI, María Teresa						11 a 13 hs. (Aula 245)
CONOCIMIENTO CIENTÍFICO	BRUNETTI, Juan	12 a 14 hs. (Aula 340)	12 a 14 hs. (Aula 341)				
HISTORIA ECONÓMICA	GONZÁLEZ, Roxana			18 A 19 HS. (Aula 340)			10 A 12 HS. (Aula 340)
	OTERO, Cecilia	12 a 14 hs. (Aula 338)					
DERECHO PÚBLICO	VIOLA, Adriana		12 A 14 HS. (Aula 340)				
	PÉREZ, María Alejandra	18 a 19 hs (Aula 341)				18 a 19 hs (Aula 341)	
ADMINISTRACIÓN GENERAL	CASTELLI, Marcela	18 a 19 hs. (Aula 348)				18 a 19 hs (Aula 342)	
	TOBAR, Verónica				18 a 19 hs (Aula 340)	18 a 19 hs (Aula 340)	12 a 13hs (Aula 342)
METODOLOGÍAS DE ESTUDIO	SCHIFRIN, Antonella		12 A 14 HS. (Aula 342)				
ASESORAMIENTO TÉCNICO	CRUZADO, Graciela		15 A 17 HS				

**NOTA: CUMPLIMIENTO DE HORARIO COMPLETO**

ELABORÓ: <i>Coordinadora Pedagógica</i>	REVISÓ: <i>Coordinadora General</i>	APROBÓ: <i>Coordinadora General</i>
--	--	--

Proceso de Divulgación:

- Subir el cronograma en la página web.
- Publicar en el Departamento el Afiche informativo.
- Recorrer todas las aulas de primer año y llamar por teléfono a los alumnos en situación de riesgo para comentar la existencia de la Tutoría y los servicios que ella ofrece.

A continuación se muestra el afiche informativo con el que se invita a los alumnos a concurrir a las Tutorías.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA  
Departamento de Ciencias Económicas

**TUTORÍAS**  
*Servicio de Orientación al Estudiante  
de Ciencias Económicas*

Estimado Estudiante:

Por este medio, deseo expresarte una calurosa bienvenida al Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Matanza. Para acompañar tus primeros pasos en esta Casa de Altos Estudios y con el propósito de alentar y favorecer tu permanencia en ella, desde el año 2007 estamos desarrollando estrategias técnico pedagógicas en el espacio de **Tutorías** que mejoran la calidad de los procesos educativos y el rendimiento académico de nuestros estudiantes. En diciembre del año 2015 obtuvimos las máximas certificaciones nacionales e internacionales que acreditan nuestro compromiso continuo en la implementación de mejoras, tales como las otorgadas por las Normas IRAM - IQNET ISO 9001:2008. Al inscribirte en Tutorías encontrarás a todo un Equipo Docente especializado y dispuesto a colaborar para que transites con éxito tu proceso educativo universitario. Además en Tutorías podrás adquirir técnicas pedagógicas que te faciliten comprender mejor los temáticas de tu carrera, planificar tus tiempos de estudio y conocer las normativas de nuestra Universidad que te permitan desenvolverte con autonomía como estudiante. A continuación te guiamos en los procesos de inscripción y acceso al espacio de Tutorías .

¡Te esperamos!

Cordialmente,

**Lic. Alejandro Martínez**  
**DECANO**

ELABORÓ Coordinadora Pedagógica	REVISÓ Coordinadora General	APROBÓ Coordinadora General
---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Versión 3.0 - Agosto 2016



**Nuestro Equipo de Tutorías está integrado por:**

**ALTA DIRECCIÓN**

Alejandro Martínez (Decano)

**COORDINADORA GENERAL**

Liliana Mallo (Vicedecana)

**COORDINADORA PEDAGÓGICA**

Verónica Elisa Galardo

En las carteleras del Departamento se publicó el siguiente afiche que incluye el logo con el ethos Departamental.



En la página del Departamento de Ciencias Económicas se incluyó un acceso muy visible a las Tutorías.



### Proceso de Inscripción:

- Todos los alumnos que quieren concurrir deben completar la Ficha de Inscripción indefectiblemente. En la ficha figura el motivo de asistencia a la Tutoría.

El alumno concurre a la Tutoría por una causal determinada. Para informarla, el alumno debe elegir una o varias opciones en el Menú de Necesidades que a continuación se detalla:

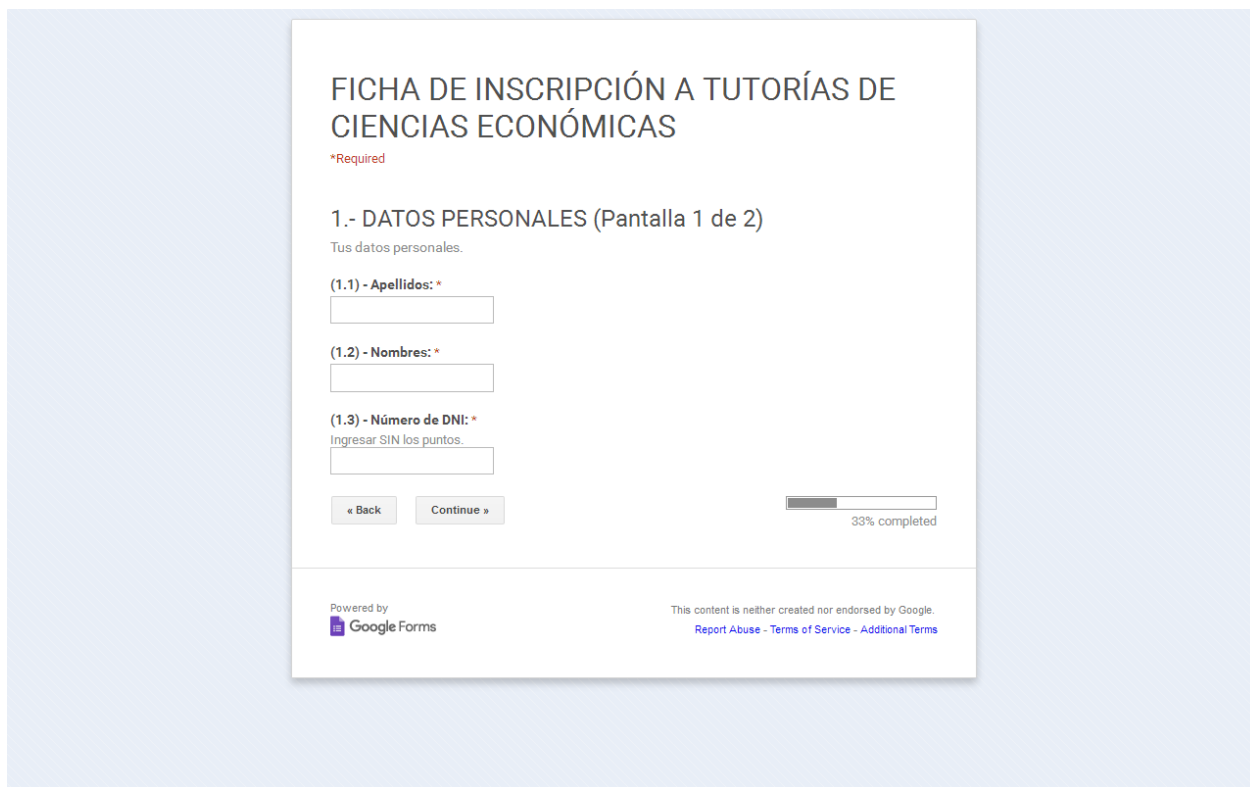
1. Planificación y organización del estudio.
2. Refuerzo de conocimientos previos.
3. Comprender una temática específica.

4. Comprender sobre la normativa que regula la actividad académica de la Universidad.
5. Recibir orientación sobre la carrera.
6. Otras

A continuación se muestran las pantallas que componen la ficha de inscripción del alumno.



## Ficha de inscripción a la Tutoría.



FICHA DE INSCRIPCIÓN A TUTORÍAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS

\*Required

1.- DATOS PERSONALES (Pantalla 1 de 2)

Tus datos personales.

(1.1) - Apellidos: \*

(1.2) - Nombres: \*

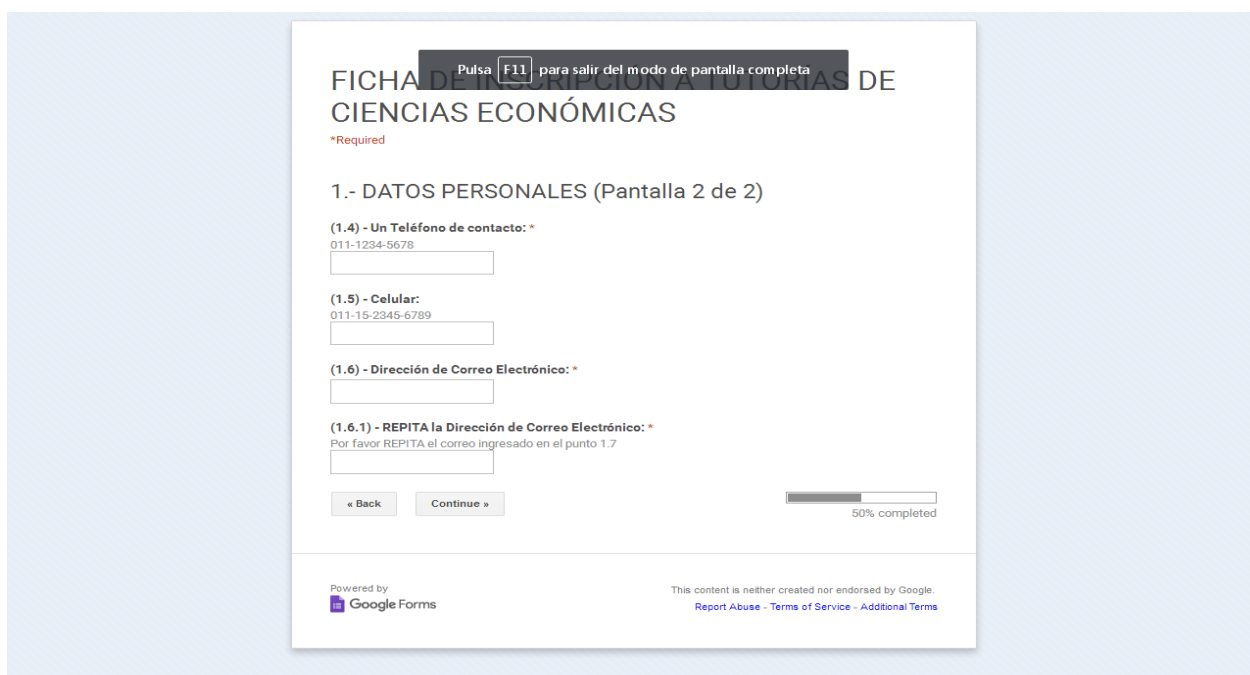
(1.3) - Número de DNI: \*  
Ingresar SIN los puntos.

« Back   Continue »

33% completed

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.  
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)



FICHA DE INSCRIPCIÓN A TUTORÍAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Pulsa **F11** para salir del modo de pantalla completa

\*Required

1.- DATOS PERSONALES (Pantalla 2 de 2)

(1.4) - Un Teléfono de contacto: \*

011-1234-5678

(1.5) - Celular: \*

011-15-2345-6789

(1.6) - Dirección de Correo Electrónico: \*

(1.6.1) - REPITA la Dirección de Correo Electrónico: \*  
Por favor REPITA el correo ingresado en el punto 1.7

« Back   Continue »

50% completed

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.  
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

## FICHA DE INSCRIPCIÓN A TUTORÍAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS

\*Required

### 2.- DATOS CURSADA

Datos relacionados con tu cursada en la UNLaM.

**(2.1) - Carrera que cursas actualmente en el Departamento de Ciencias Económicas: \***  
Deberás indicar SI o NO para cada carrera.

	SI	NO
A - Contador Público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B - Lic. Adm. Empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C - Lic. en Comercio Internacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D - Lic. en Economía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

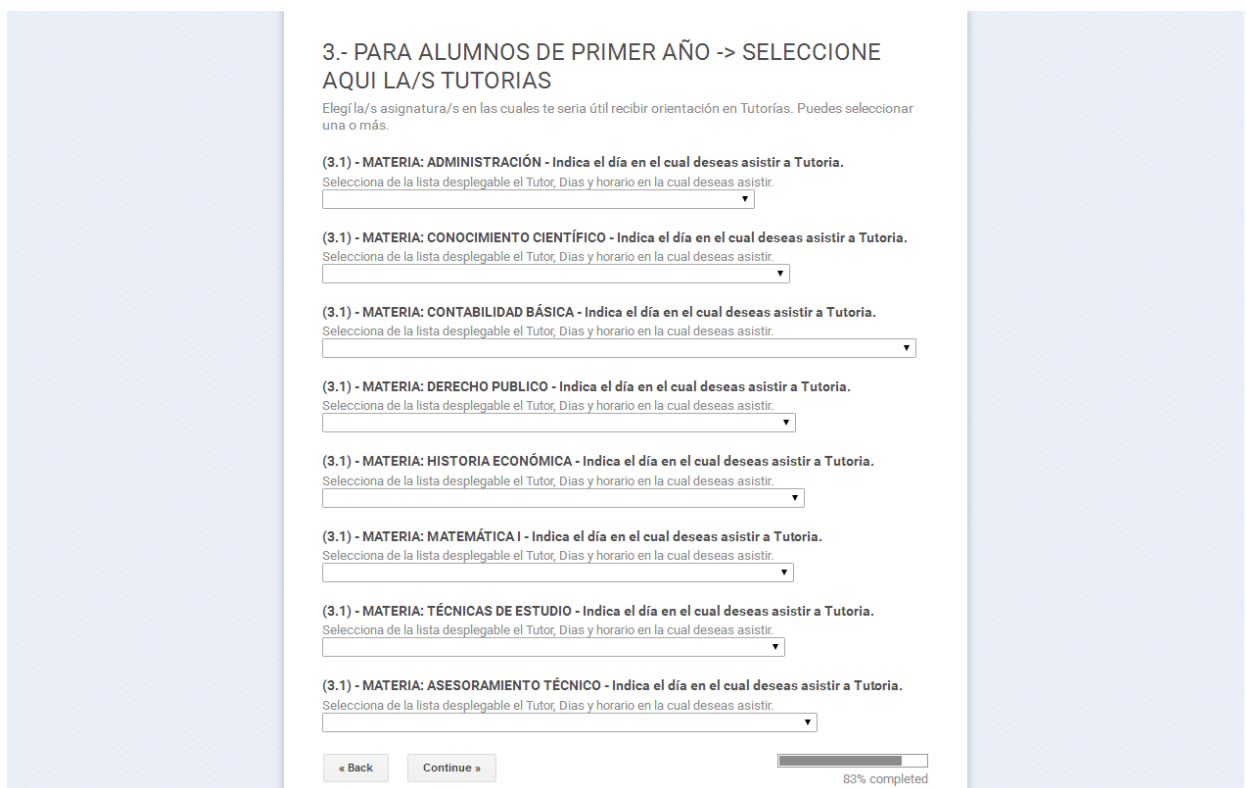
**(2.2) - Indica la/s materia/s en la/s cual/es te enteraste del espacio de Tutorías: \***

- Administración General
- Contabilidad Básica
- Derecho Publico
- Historia
- Introducción al Conocimiento Científico
- Matemática I

66% completed

*Dispositivos de mejora continua en la calidad de los procesos educativos implementados en la Universidad Nacional de La Matanza. Impacto de la certificación por normas ISO 9001: 2008 en las tutorías de Contabilidad Básica*

Julio Alejandro Martínez, Liliana Mónica Mallo, Ana María Belic y Ricardo Faraldi



3.- PARA ALUMNOS DE PRIMER AÑO -> SELECCIONE AQUI LA/S TUTORIAS

Elegí la/s asignatura/s en las cuales te sería útil recibir orientación en Tutorías. Puedes seleccionar una o más.

(3.1) - MATERIA: ADMINISTRACIÓN - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

(3.1) - MATERIA: CONOCIMIENTO CIENTÍFICO - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

(3.1) - MATERIA: CONTABILIDAD BÁSICA - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

(3.1) - MATERIA: DERECHO PÚBLICO - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

(3.1) - MATERIA: HISTORIA ECONÓMICA - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

(3.1) - MATERIA: MATEMÁTICA I - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

(3.1) - MATERIA: TÉCNICAS DE ESTUDIO - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

(3.1) - MATERIA: ASESORAMIENTO TÉCNICO - Indica el día en el cual deseas asistir a Tutoría.  
Selecciona de la lista desplegable el Tutor, Días y horario en la cual deseas asistir.

« Back   Continue »

83% completed

### Proceso de realización de Tutorías:

Cada día previsto en el cronograma, el tutor debe dar el presente en la planilla de asistencia correspondiente.

El docente tutor, en base a la Ficha de Inscripción, conoce quiénes son sus alumnos y cuáles son sus necesidades y en base a ellas orientará su tarea tutorial. Finalizada cada reunión, el tutor debe asentar la asistencia del alumno y puede agregar comentarios u observaciones sobre el alumno en el Formulario de Seguimiento del Proceso de Tutoría.

El tutorando también debe completar una Encuesta de Satisfacción finalizada cada reunión.

Finalizadas todas las reuniones, el docente completa la Ficha personal y Evaluación del tutorando.

El tutorando tiene a disposición un Libro de Sugerencias y de Quejas. Todos los miembros de la Tutoría tienen a disposición el Libro de Novedades y Propuestas de Mejoras.

## Formulario de seguimiento del proceso de Tutoría

export 1 / 1

Formulario de seguimiento del proceso de Tutoría de los alumnos tutorandos					
(Los datos se graban automáticamente)					
Tutor: APELLIDO	POR FAVOR PRESTE ATENCIÓN AL ALUMNO SELECCIONADO Y EL NÚMERO DE ENCUENTRO TUTORIAL (siempre complete esa planilla respetando el orden cronológico del encuentro)				
ALUMNO (Para buscar un alumno presione las teclas CTRL y F escribiendo en la ventana que se abrió, el dato a buscar)	Encuentro TUTORIAL (Con fondo verde el Terc.)	Fecha	Motivo de asistencia a la tutoría	¿Cómo calificas al Servicio de Tutorías que hoy recibiste? (Se pregunta al alumno, aclarándole que el Servicio de Tutoría hace referencia al estado del aula, la atención del docente, interacción con la Plataforma MiiL)	Observaciones de la realización de la Tutoría (Registrar los procesos de la tutoría del encuentro)
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	1	20/09/2016	1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.	Excelente	Trabajamos con conciliación bancaria y títulos públicos. Entregó trabajo que está en la página miiL sobre clasificación de cuentas.
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	2	27/09/2016	1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.	Excelente	Revisamos tarea de Títulos Públicos. Analizamos las respuestas. Trabajamos con fichas de inventario permanente.
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	3	4/10/2016	1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.	Excelente	Mapa conceptual de contingencias, hechos posteriores al cierre, Créditos.
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	4		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	5		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	6		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	7		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	8		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	9		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	10		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	11		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	12		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	13		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	14		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	15		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		
APELLIDOS, NOMBRES ( 12345678 )	16		1 - Planificación y organización del estudio, 2 - Refuerzo en conocimientos previos.		

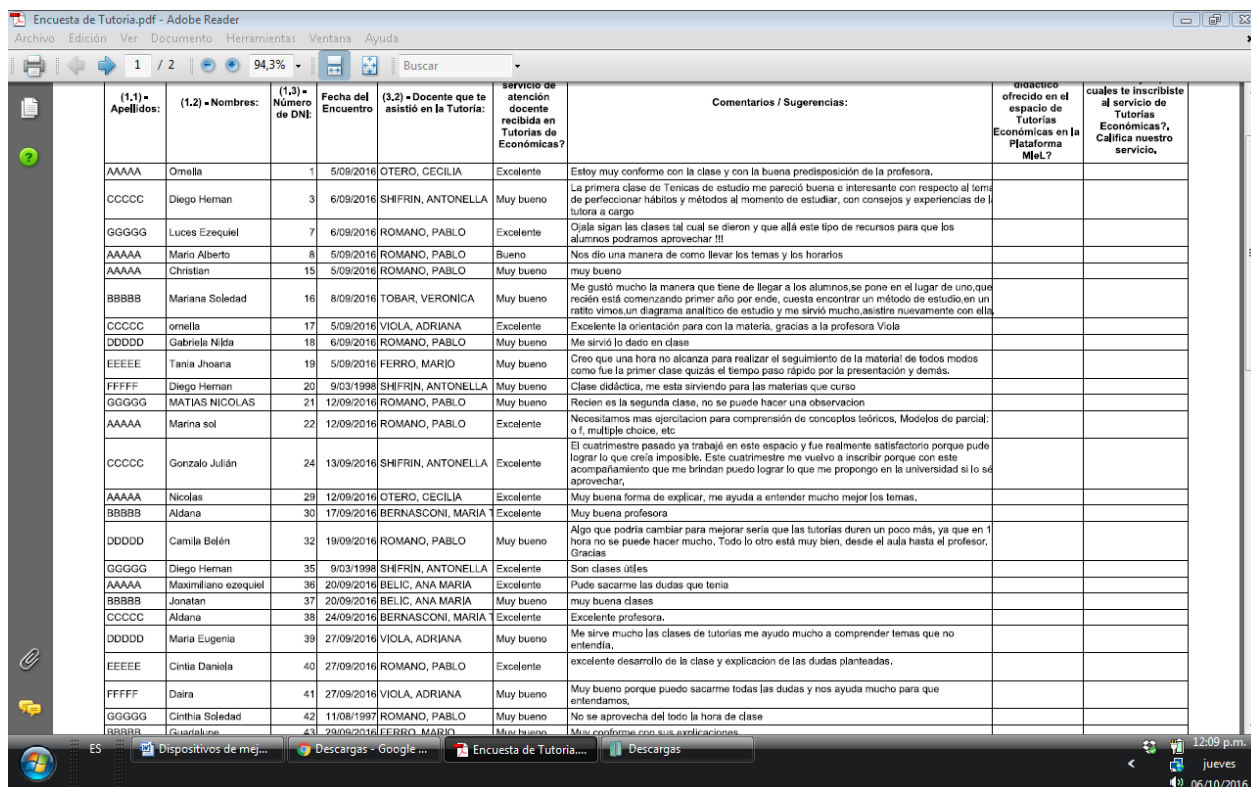
El formulario incluye a todos los alumnos inscriptos agrupados por tutor y con todas las reuniones previstas para el cuatrimestre. Finalizada cada reunión el tutor vuelca el presentismo y las observaciones que considere pertinentes relacionadas con la reunión tutorial o con el alumno en particular.

La utilidad de esta información radica en que el tutor tiene los datos necesarios para elaborar el Informe Final al concluir el cuatrimestre. Simultáneamente la información volcada por los tutores se procesa en informes de utilidad para las autoridades que pueden ir verificando la asistencia real de los alumnos, los datos vinculados con los mismos y parte de lo que ocurre en el desarrollo de las Tutorías. Finalizada cada reunión el alumno debe completar la Encuesta de Satisfacción. Al procesar la misma se obtiene el informe que se expone a continuación que permite el control del proceso de Tutoría y la implementación de mejoras.

*Dispositivos de mejora continua en la calidad de los procesos educativos implementados en la Universidad Nacional de La Matanza. Impacto de la certificación por normas ISO 9001: 2008 en las tutorías de Contabilidad Básica*

Julio Alejandro Martínez, Liliana Mónica Mallo, Ana María Belic y Ricardo Faraldi

### Encuesta de satisfacción



(1,1) • Apellidos:	(1,2) • Nombres:	(1,3) • Número de DNI:	Fecha del Encuentro	(3,2) • Docente que te asistió en la Tutoría:	Servicio de atención docente recibida en Tutorías de Económicas?	Comentarios / Sugerencias:	¿El servicio ofrecido en el espacio de Tutorías Económicas en la Plataforma MEdL?	¿cuales te inscribirías al servicio de Tutorías Económicas?, Califica nuestro servicio.
AAAAA	Omella	1	5/09/2016	OTERO, CECILIA	Excelente	Estoy muy conforme con la clase y con la buena predisposición de la profesora.		
CCCCC	Diego Herman	3	6/09/2016	SHIFRIN, ANTONELLA	Muy bueno	La primera clase de Técnicas de estudio me pareció buena e interesante con respecto al tema de perfeccionar hábitos y métodos al momento de estudiar, con consejos y experiencias de la tutora a cargo		
GGGGG	Lucas Ezequiel	7	6/09/2016	ROMANO, PABLO	Excelente	Ojalá sigan las clases tal cual se dieron y que allá este tipo de recursos para que los alumnos podamos aprovechar !!!		
AAAAA	Mario Alberto	8	5/09/2016	ROMANO, PABLO	Bueno	Nos dio una manera de como llevar los temas y los horarios		
AAAAA	Christian	15	5/09/2016	ROMANO, PABLO	Muy bueno	muy bueno		
BBBBB	Mariana Soledad	16	8/09/2016	TOBAR, VERONICA	Muy bueno	Me gustó mucho la manera que tiene de llegar a los alumnos, se pone en el lugar de uno, que recién está comenzando primer año por ende, cuesta encontrar un método de estudio en un ratito vimos un diagrama analítico de estudio y me sirvió mucho, asiste nuevamente con ella		
CCCCC	omella	17	5/09/2016	VIOLA, ADRIANA	Excelente	Excelente la orientación para con la materia, gracias a la profesora Viola		
DDDDD	Gabriela Nikta	18	6/09/2016	ROMANO, PABLO	Muy bueno	Me sirvió lo dado en clase		
EEEEE	Tania Jhoana	19	5/09/2016	FERRO, MARIO	Muy bueno	Creo que una hora no alcanza para realizar el seguimiento de la material de todos modos como fue la primer clase quizás el tiempo paso rápido por la presentación y demás.		
FFFFF	Diego Herman	20	9/03/1998	SHIFRIN, ANTONELLA	Muy bueno	Clase didáctica, me esta sirviendo para las materias que curso		
GGGGG	MATIAS NICOLAS	21	12/09/2016	ROMANO, PABLO	Muy bueno	Recien es la segunda clase, no se puede hacer una observacion		
AAAAA	Marina sol	22	12/09/2016	ROMANO, PABLO	Excelente	Necesitamos mas ojerclacion para comprension de conceptos teoricos, Modelos de parcial. o f. multiple choice, etc		
CCCCC	Gorzalo Julián	24	13/09/2016	SHIFRIN, ANTONELLA	Excelente	El cuatrimestre pasado ya trabajé en este espacio y fue realmente satisfactorio porque pude lograr lo que creia imposible. Este cuatrimestre me vuelvo a inscribir porque con este acompañamiento que me brindan puedo lograr lo que me propongo en la universidad si lo sé aprovechar,		
AAAAA	Nicolas	29	12/09/2016	OTERO, CECILIA	Excelente	Muy buena forma de explicar, me ayuda a entender mucho mejor los temas.		
BBBBB	Aldana	30	17/09/2016	BERNASCONI, MARIA	Excelente	Muy buena profesora		
DDDDD	Camila Belén	32	19/09/2016	ROMANO, PABLO	Muy bueno	Algo que podría cambiar para mejorar sería que las tutorías duren un poco más, ya que en 1 hora no se puede hacer mucho. Todo lo otro está muy bien, desde el aula hasta el profesor. Gracias		
GGGGG	Diego Herman	35	9/03/1998	SHIFRIN, ANTONELLA	Excelente	Son clases útiles		
AAAAA	Maximiliano ezequiel	36	20/09/2016	BELIC, ANA MARIA	Excelente	Pude sacarme las dudas que tenia		
BBBBB	Jonatan	37	20/09/2016	BELIC, ANA MARIA	Muy bueno	muy buena clases		
CCCCC	Aldana	38	24/09/2016	BERNASCONI, MARIA	Excelente	Excelente profesora.		
DDDDD	Maria Eugenia	39	27/09/2016	VIOLA, ADRIANA	Muy bueno	Me sirve mucho las clases de tutorías me ayudó mucho a comprender temas que no entendía.		
EEEEE	Cintia Daniela	40	27/09/2016	ROMANO, PABLO	Excelente	excelentes desarrollo de la clase y explicacion de las dudas planteadas.		
FFFFF	Daira	41	27/09/2016	VIOLA, ADRIANA	Muy bueno	Muy bueno porque puedo sacarme todas las dudas y nos ayuda mucho para que entendamos.		
GGGGG	Cinthia Soledad	42	11/08/1997	ROMANO, PABLO	Muy bueno	No se aprovecha del todo la hora de clase		
BBBBB	Guardalino	43	29/09/2016	FERRO, MARIO	Muy bueno	Muy conforme con sus explicaciones		

### Proceso de Medición de Resultados:

Este proceso tiene como producto o salida el análisis de los registros que el sistema genera en cada uno de los procesos de tutoría. Incluye el seguimiento del alumno aún después de finalizada la tutoría.

El informe siguiente, que surge a partir de la inscripción de los alumnos, permite conocer la cantidad de alumnos inscriptos en cada turno. Con esta información se toman decisiones durante la marcha de la Tutoría. Por ejemplo, designar más docentes por asignatura en un horario determinado y asignar las aulas correspondientes.

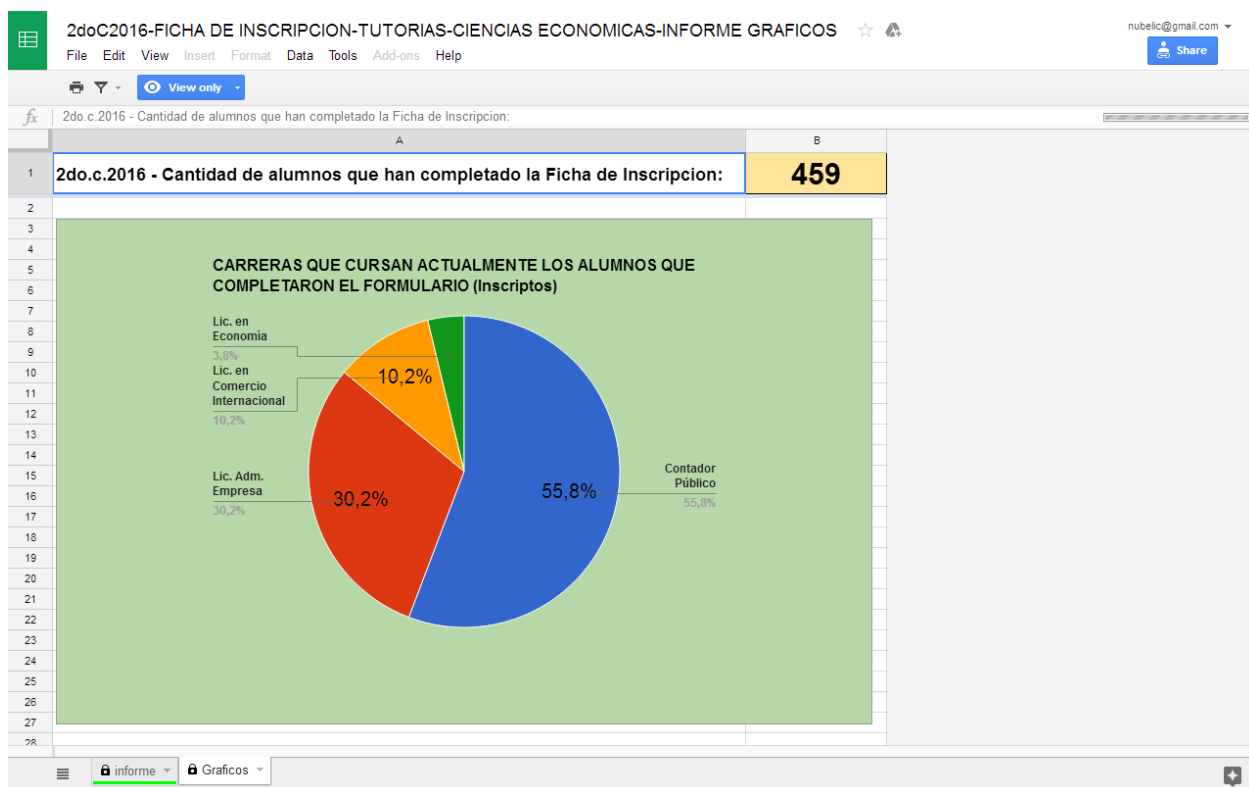
*Dispositivos de mejora continua en la calidad de los procesos educativos implementados en la Universidad Nacional de La Matanza. Impacto de la certificación por normas ISO 9001: 2008 en las tutorías de Contabilidad Básica*

Julio Alejandro Martínez, Liliana Mónica Mallo, Ana María Belic y Ricardo Faraldi

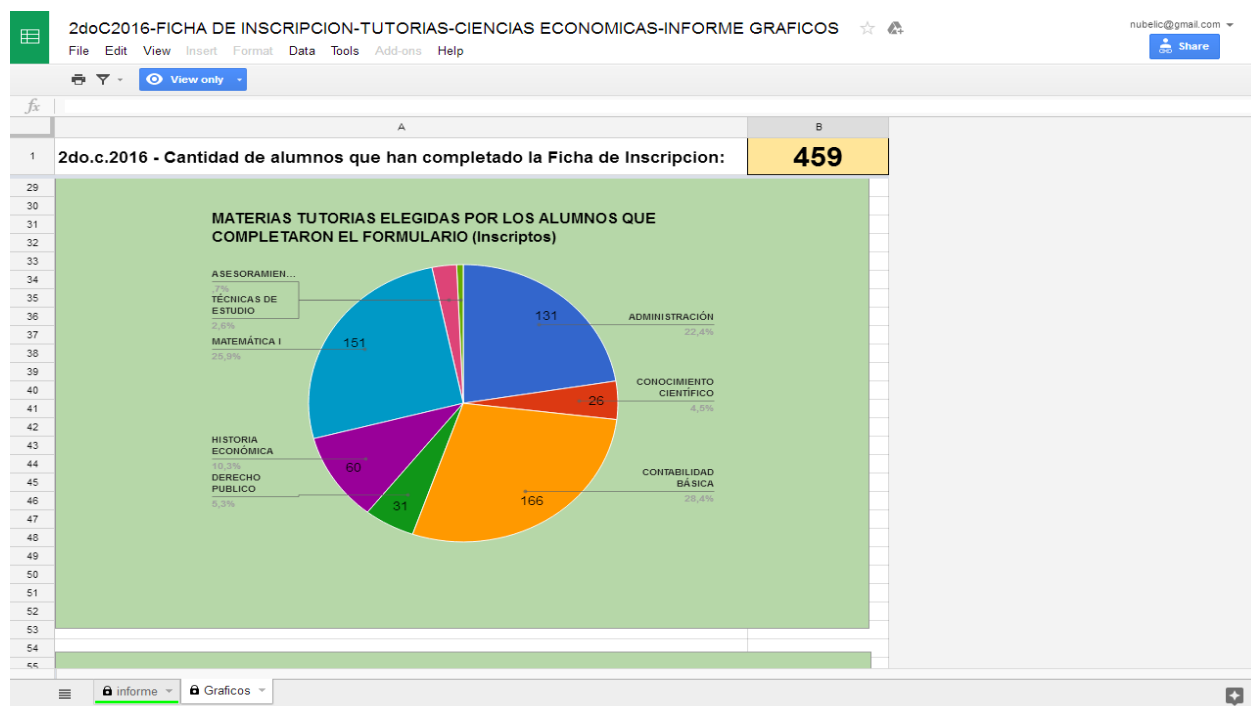
Tutorías del Departamento de Ciencias Económicas					Actualizado al:	6/10/2016 0:00:00
<b>ADMINISTRACIÓN</b>						
	TUTORA: <b>CASTELLI</b>	TUTORA: <b>CASTELLI</b>	TUTORA: <b>TOBAR</b>	TUTORA: <b>TOBAR</b>	TUTORA: <b>TOBAR</b>	<b>TOTAL</b>
	Lunes de 18 a 19 hs.	Viernes de 18 a 19 hs.	Jueves de 18 a 19 hs.	Viernes de 18 a 19 hs.	Sábados de 12 a 13 hs.	
Cantidad de alumnos tutoriados	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>134</b>
<b>CONOCIMIENTO CIENTIFICO</b>						
	TUTORA: <b>GALARDO</b>	TUTOR: <b>BRUNETTI</b>	TUTOR: <b>BRUNETTI</b>	<b>TOTAL</b>		
	Lunes de 17 a 19 hs.	Lunes de 12 a 14 hs.	Martes de 12 a 14 hs.			
Cantidad de alumnos tutoriados	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>23</b>		
<b>CONTABILIDAD BÁSICA</b>						
	TUTORA: <b>BELIC</b>	TUTOR: <b>FERRO</b>	TUTOR: <b>ROMANO</b>	TUTOR: <b>ROMANO</b>	<b>TOTAL</b>	
	Martes de 13 a 15 hs.	Jueves de 12 a 14 hs.	Lunes de 18 a 19 hs.	Martes de 17 a 19 hs.		
Cantidad de alumnos tutoriados	<b>26</b>	<b>45</b>	<b>60</b>	<b>36</b>	<b>167</b>	
<b>DERECHO PÚBLICO</b>						
	TUTORA: <b>VIOLA</b>	TUTORA: <b>PEREZ</b>	TUTORA: <b>PEREZ</b>	<b>TOTAL</b>		
	Martes de 12 a 14 hs.	Lunes de 18 a 19 hs.	Viernes de 18 a 19 hs.			
Cantidad de alumnos tutoriados	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>33</b>		
<b>HISTORIA ECONÓMICA</b>						
	TUTORA: <b>GONZALEZ</b>	TUTORA: <b>GONZALEZ</b>	TUTORA: <b>OTERO</b>	<b>TOTAL</b>		
	Miércoles de 18 a 19 hs.	Sábados de 10 a 12 hs.	Lunes de 12 a 14 hs.			
Cantidad de alumnos tutoriados	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>61</b>		
<b>MATEMÁTICA I</b>						
	TUTORA: <b>FUSCO</b>	TUTORA: <b>FUSCO</b>	TUTOR: <b>MARTI</b>	TUTOR: <b>MARTI</b>	TUTORA: <b>BERNASCONI</b>	<b>TOTAL</b>
	Lunes de 12 a 13 hs.	Martes de 18 a 19 hs.	Viernes de 12.00 a 13.00 hs.	Sábados de 13.00 a 14.00 hs.	Sábados de 11 a 13 hs.	
Cantidad de alumnos tutoriados	<b>46</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>150</b>

A continuación se exponen datos que surgen de la ficha de inscripción de los alumnos y que permiten conocer las necesidades y características generales de los alumnos de Tutorías.

## Gráfico de inscripción por Carrera



## Gráfico de inscripción por Asignatura



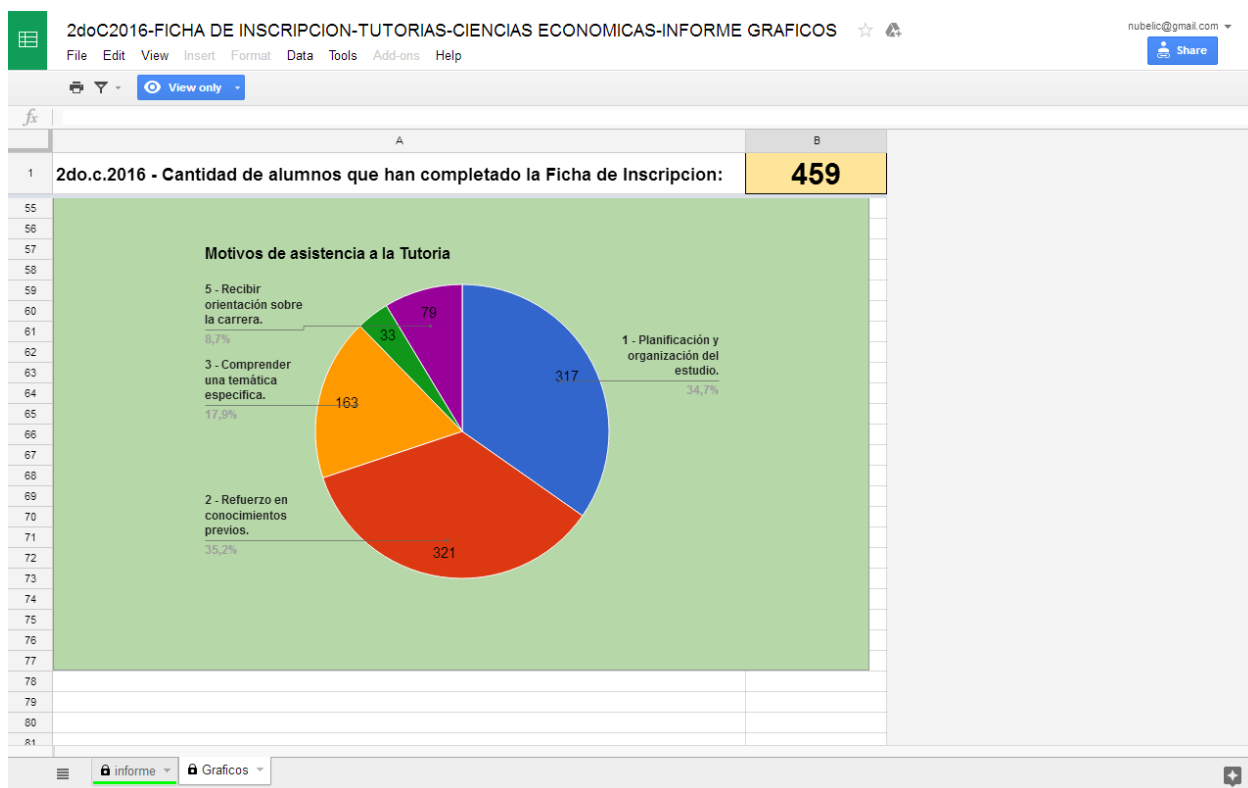
Se observa que Contabilidad Básica tiene en total 166 alumnos inscriptos. Es la asignatura que más alumnos asiste.

En el gráfico siguiente se muestran los motivos por los cuales los alumnos solicitan las Tutorías. Se puede observar que las opciones que prevalecen son:

1. Refuerzo de conocimientos previos.
2. Planificación y organización del estudio.
3. Comprender una temática específica.

Teniendo en cuenta estos requerimientos es que se planifican las clases y el material que se pone a disposición de los alumnos en la página MIeL.





### **Eficacia del proceso de realización de Tutorías**

El proceso de realización de Tutorías fue eficaz si se cumplieron las siguientes condiciones:

- Los docentes tutores saben cuáles son sus alumnos y qué necesidades tiene cada uno de ellos.
- Hay concordancia de datos entre el listado de alumnos y las fichas de inscripción
- El tutor asiste a los encuentros programados y completa correctamente la Planilla de asistencia.
- El tutor completa después de cada reunión la fecha de la entrevista y el motivo de la asistencia en el Registro de Seguimiento.
- El SGC posee la información respecto de las necesidades de los alumnos que es provista a través de la ficha personal y evaluación del tutorando.
- El SGC posee información de la satisfacción del alumno a través del análisis de la Encuesta de Satisfacción y el análisis del libro de Sugerencias y Quejas.

- Toda la documentación, registros y anexos son remitidos completos y en la oportunidad prevista a la Coordinadora Pedagógica.
- Hay buena comunicación interna y todos los integrantes están intercomunicados y atentos a las propuestas para mejorar el SGC.

### **Nuevas prácticas implementadas y su impacto**

En el siguiente cuadro se resumen las nuevas prácticas implementadas en los Procesos de la Tutoría y su impacto favorable sobre la actividad Tutorial.

<b>Nueva práctica</b>	<b>Impacto</b>
La promoción de las Tutorías se realiza en todas las aulas de primer año al iniciar el primero y el segundo cuatrimestre.	Todos los alumnos se enteran de la existencia de las Tutorías y son invitados a ella dos veces en el año. La difusión en el año 2016 alcanzó a 5276 alumnos.
Se publican afiches con un nuevo diseño de logo que representa el ethos institucional en el Departamento de Ciencias Económicas. Se diseñó un nuevo díptico.	Consenso en la elaboración del logo entre todos los integrantes del equipo de Tutorías. (Participación. Excelencia. Pertenencia. Compromiso.)
El link para acceder a la inscripción de las Tutorías se instaló en tres sitios de la página de la Universidad.	Se facilitó el acceso a la inscripción.
El único formulario de inscripción que debe completar el alumno es la Ficha de Inscripción eligiendo en qué asignaturas quiere inscribirse y con qué docente.	La inscripción es más rápida y los alumnos inscriptos al 04/10/2016 ascendieron a 459. (Como la inscripción es continua el número

*Dispositivos de mejora continua en la calidad de los procesos educativos implementados en la Universidad Nacional de La Matanza. Impacto de la certificación por normas ISO 9001: 2008 en las tutorías de Contabilidad Básica*

Julio Alejandro Martínez, Liliana Mónica Mallo, Ana María Belic y Ricardo Faraldi

	aumenta.)
Se permitió que el alumno se inscriba en Tutoría de las Asignaturas que desee.	Los alumnos ya no tienen que optar por una sola asignatura.
En la ficha de inscripción, el alumno elige los horarios, el docente y uno o varios ítems del Menú de Necesidades por las cuales se inscribe en la Tutoría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Coordinación puede prever la cantidad de alumnos que un docente deberá atender en determinado horario y, si el número lo requiere, agregar docentes colaboradores. (Previsibilidad y eficiencia del proceso de tutorías)</li> <li>• El tutor sabe cuántos alumnos concurrirán a la Tutoría diariamente.</li> <li>• El tutor detecta con antelación que vendrán nuevos alumnos.</li> <li>• El tutor sabe cuál es la causa por la que el alumno concurre a la tutoría.</li> </ul>
<b>Nueva práctica</b>	<b>Impacto</b>
El alumno tiene acceso a la página MleL (Materias Interactivas en Línea). En dicha página se sube material didáctico especialmente preparado por los tutores y revisado por los Coordinadores.	El alumno tiene acceso a nuevos materiales. Los mismos se enriquecen en cada ciclo lectivo. Se aumenta las posibilidades de comunicación y compromiso entre el tutor y el alumno tutorado.
Finalizado cada encuentro el alumno	La Coordinación puede detectar

contesta una Encuesta de Satisfacción de carácter voluntario.	posibilidades de mejoras.
Finalizado cada encuentro el docente completa el Registro de Seguimiento compuesto por el registro de la asistencia, el motivo diario de asistencia a la tutoría y observaciones que considere relevantes para el proceso de aprendizaje del espacio de Tutorías.	Todos los aspectos de la Tutoría pueden ser monitoreados.
El monitoreo del proceso de Tutorías es continuo.	En base a la demanda se habilitaron más aulas, se designaron más tutores.
El compromiso de las autoridades del Departamento como del Equipo de Tutorías se registra en las continuas adaptaciones que el sistema afronta.	La Tutoría pasó a ser una tarea totalmente integrada al resto de las actividades educativas con un seguimiento permanente.

### **Descripción de las Tutorías en la asignatura Contabilidad Básica**

El desarrollo concreto de la Tutoría, es decir el contenido de cada reunión de los alumnos con el tutor, no es alcanzada por las Normas ISO, dado que la certificación alcanza a la calidad del proceso y no al contenido de la reunión tutorial. Sin embargo, al producirse una medición continua del funcionamiento de la Tutoría, indudablemente mejora su desarrollo dado que el alumno solamente manifestará satisfacción con el servicio de Tutorías si recibe la información o los contenidos que esperaba recibir.

### **Clasificación de las Tutorías**

Al encuadrar las Tutorías, teniendo en cuenta los modelos existentes, podríamos decir que nuestro modelo actual de Tutorías es el siguiente:

Por su contenido:

*Es Tutoría Académica:* orientada al estudiante sobre contenidos disciplinares de la materia.

En relación al tiempo:

Es *Tutoría de curso*: el seguimiento del alumno se hace en un tramo de su trayecto formativo, el curso académico.

En cuanto a la figura del tutor:

La Tutoría es *Profesor – Tutor*, dado que los tutores son profesores.

En cuanto a los destinatarios:

Es Tutoría *grupal* ya que se trabaja con un grupo de alumnos en un mismo horario.

En cuanto a la inscripción y asistencia:

La Tutoría es de asistencia *voluntaria*.

### **Desarrollo del encuentro**

Los tutores adherimos al pensamiento de que el aprendizaje es el resultado de un proceso activo de quien aprende y es duradero. Quien aprende, tiene conocimientos previos e integra los nuevos de manera activa y personal.

El aprendizaje significativo sólo es posible cuando los alumnos relacionan en forma consciente y activa, las nuevas informaciones con sus conocimientos y experiencias previas y comprende (reconstruyen) el significado del nuevo conocimiento. (Ausubel, Novak y Hanesian, 1983)

En las Tutorías, los docentes, a través del diálogo se acercan más al alumno descubriendo qué conocimientos previos le faltan y cuáles son las dificultades que tiene para procesar la información. A partir de este acercamiento se aplican los métodos para la asimilación de conocimientos y el desarrollo cognitivo que corresponden a las necesidades de nuestra asignatura.

Dado que Contabilidad constituye una técnica basada en un cuerpo organizado de conocimientos, es decir, teorías, conceptos, principios, normas y procedimientos, es habitual que se recurra a los métodos denominados “de instrucción”. El profesor cumple un rol de transmisión muy definido: entre otros temas transmite Normas Contables, el uso de la partida doble y transmite también el modo de pensamiento de quienes se dedican a la teoría y práctica contable.

Para lograr el aprendizaje significativo que mencionamos más arriba, los tutores recurrimos a distintas formas de trabajo:

- Mapas conceptuales elaborados por el profesor resaltando los núcleos conceptuales y sus relaciones.
- Mapas conceptuales elaborados por los alumnos en base a la lectura de uno o varios textos correspondientes al mismo tema.
- La resolución de un ejercicio especialmente elaborado para la Tutoría o bien uno de la misma guía de ejercicios vinculando su solución con la bibliografía, haciendo de esta manera una tarea de profundización de los conocimientos.
- La puesta en común de las soluciones de un ejercicio o de las conclusiones de una lectura.
- Ejercicios de la página MIeL.

Básicamente se trata del cumplimiento de las fases de los métodos de transmisión de conocimientos que menciona Davini: *Apertura, Análisis, Profundización, Integración, Aplicación y Desarrollo*.<sup>3</sup>

En todo momento se trata de hacer participar a los alumnos para despertar su confianza y para alentarlos en la expresión de sus ideas a fin de incrementar y perfeccionar el vocabulario y a lograr que asimilen los conocimientos.

La secuencia descripta no se desarrolla siempre en el mismo orden, ni siempre completa, ni tampoco siempre poniendo el mismo énfasis en cada etapa. Todo depende de lo que demanda cada momento de la tutoría. Hay que tener en cuenta que el alumno viene en forma voluntaria y esto implica que la asistencia no es regular.

Por otra parte, es de destacar que las mismas herramientas que se aplican en la Tutoría son las que se aplican en las clases habituales, sin embargo, la Tutoría al desarrollarse con menor cantidad de alumnos constituye un espacio que facilita la intervención de todos.

---

<sup>3</sup> María Cristina Davini. (2008) *Métodos de Enseñanza didáctica general para maestros y profesores*. Ed. Santillana. Parte II. Capítulo IV.

Además, a partir del encuentro tutorial se desarrolla con los alumnos un diálogo, con planteos que exceden lo puramente didáctico y que nos permiten orientarlos más allá de lo puramente contable.

Los docentes tutores de Contabilidad tenemos como meta ayudarle al alumno a encontrar estrategias de trabajo intelectual y de aprendizaje autónomo. Lograr que confíe en sí mismo y en sus aptitudes. Colaborar con el alumno para que pueda resolver sus carencias, animarlo e incentivarlo enseñándole a utilizar la bibliografía, ayudarlo en la lectura e interpretación de la misma y facilitar la vinculación entre los conocimientos teóricos y prácticos.

### **Conclusión**

La Tutoría como instrumento de inserción y retención del alumno universitario es un dispositivo que, adecuado a las características de cada Institución, es usual en la mayoría de las Instituciones Universitarias. Certificar el proceso de Tutorías por Normas ISO representa para la UNLaM asegurar que el alumno recibe un servicio de excelencia.

Lograr la certificación y continuar en la excelencia es una tarea interdisciplinaria en la que participan docentes, especialistas en las distintas profesiones, alumnos y personal administrativo liderados todos por la Alta Dirección: el Decano Alejandro Martínez, la Coordinadora General: la Vicedecana Liliana Mallo y la Coordinadora Pedagógica: Verónica Elisa Galardo.

El Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Matanza es, entre todas las Universidades públicas, el primero en certificar el proceso de Tutorías.

## BIBLIOGRAFIA

- Almeida María.** (2012) La orientación y la Tutoría universitaria como elemento de calidad e innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial. Tesis doctoral. Universidad de Córdoba. España.
- Davini María Cristina.** (2008) Métodos de Enseñanza didáctica general para maestros y profesores. Ed. Santillana. Parte II. Capítulo IV.
- Fernández Barbieri y otros.** Las Tutorías en la formación académica y humana de los alumnos en la Universidad de San Pablo CEU.XVI Jornadas ASEPUMA – IV Encuentro Internacional.
- García Domingo y otros.** (2008) Aplicación de las IES en las Universidades Argentinas. UNLaM. Proyecto de investigación. Eco B-131.
- Mallo, Liliana y otro.** JUC 2014. Tutorías de Contabilidad Básica en la UNLaM. Una revisión y una propuesta.
- Oro, R.S.** (2009) Tutoría y orientación en la Universidad. En Tutoría y atención personal al estudiante en la Universidad. Universidad de Granada. Córdoba. España.
- Reigheluth Charles M.** (2000) Diseño de la Instrucción. Teorías y Modelos. Parte1. Madrid. Ed. Santillana.
- Robustelli Elba y otros.** (2014). La Tutoría Universitaria como Estrategia de Afiliación Institucional y Cognitiva para los estudiantes que cursan el primer año de la Carrera de Contador Público de la Universidad Nacional de la Matanza. Proyecto de Investigación Eco B-172.
- Rodríguez Espinar, S y otros.** (2004) Manual de Tutoría Universitaria. Recursos para la acción. Barcelona. Octaedro. ICEU de Barcelona.
- IRAM. Página web.** [www.iram.org.ar/](http://www.iram.org.ar/)