

PROPUESTA PARA UN MANUAL DE PROCESOS DE LA DOCENCIA UNIVERSITARIA

Alicia Arias Coello
Juan Gracia Armendáriz
Pedro López López
Concepción Mendo Carmona
Carlos Tejada Artigas
Inmaculada Vellosillo González
Isabel Villaseñor Rodríguez
E.u. de Biblioteconomía y Documentación de la
Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN

Se presenta un modelo para la elaboración de un "Manual de Procesos de la Docencia Universitaria" enmarcado en las acciones de mejora de la calidad, de acuerdo con el proceso derivado de la Evaluación de la Calidad que se está llevando a cabo en la Universidad Complutense de Madrid. Se parte de la experiencia de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación. En el trabajo se exponen los objetivos del Manual de Procesos, los Objetivos de la Titulación, la metodología utilizada y los procesos de la docencia más relevantes.

ABSTRACT

This article presents a model for the construction of a "University Teaching Processes Manual", within the context of quality improvements, according to the process carried out for the quality evaluation that is being taking place at the Universidad Complutense de Madrid. The basis are on the experiences of the Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación. This paper focuses on the goals of the Processes Manual, the objectives of the Degree, the methodology handled and the main teaching processes.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS DE LA DOCENCIA

La enseñanza superior como servicio público es competencia del Estado que tiene la obligación de asegurar una formación en términos de igualdad a todos los estudiantes. Dicho esto, que de ninguna manera se ha de olvidar, en la sociedad actual la mejora de la calidad en la docencia se ha convertido en un objetivo fundamental. También es cierto que la preocupación por la calidad y la buena docencia ha sido siempre una inquietud presente en el ámbito Universitario. Sin embargo, el concepto de docencia vigente hasta hace unos años, se ha transformado desde la aplicación en las Universidades de los Planes de Evaluación de la Calidad, sumándose de esta manera nuestro sistema universitario a la iniciativa de la Unión Europea.

El manual de procesos de la docencia se inserta en esta línea de implantación de sistemas de calidad iniciada por la Universidad. La finalidad lógicamente ha de ser mejorar la docencia, con la participación activa de todo el profesorado, responsable del proceso de la docencia.

Los objetivos parten del respeto a la libertad de cátedra y del reconocimiento de la existencia de procesos y procedimientos de trabajo que son comunes a toda la docencia y cuya normalización contribuirá a la mejora del proceso global, facilitará el desarrollo de los distintos subprocesos, y garantizará la excelencia de los resultados.

Se pueden señalar entre otros los siguientes objetivos:

1. Identificar los procesos relacionados con la docencia. Es decir: cómo se realizan habitualmente las actividades relacionadas con la docencia, reflexionando sobre el por qué y para quién de nuestro trabajo habitual.
2. Aportar una visión global de las distintas actividades y racionalizar la organización de las mismas.
3. Eliminar las barreras o dificultades organizativas fomentando la participación e integración del docente en la toma de decisiones; es decir participación en lugar de imposición.
4. Reducir el tiempo de trabajo en la ejecución de las actividades al disponer de procedimientos y herramientas previamente elaboradas y en continua mejora.
5. Mejorar la calidad de la docencia, no sólo desde el punto de vista final, la formación total del alumno, sino buscando la satisfacción del alumno como cliente y del docente como propietario del proceso.
6. Establecer sistemas de control de los procesos para garantizar su rediseño y mejora.

METAS Y OBJETIVOS DE LA DIPLOMATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

Una parte esencial para elaborar un Manual de Procesos de la Docencia es definir las metas que pretende alcanzar la titulación, para poder constatar en una fase posterior el grado de adecuación de la formación recibida por los alumnos, así como el ajuste de los contenidos y metodología de los docentes.

Las metas y objetivos de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación se deben enmarcar dentro de las Directrices generales que señalan las sucesivas disposiciones publicadas en 1981, 1987 y 1991. La aplicación de estas directrices a la titulación de Diplomado en Biblioteconomía y Documentación, nos lleva a señalar los siguientes objetivos:

- Sensibilizar sobre la utilidad social de los estudios.
- Formar profesionales con capacidad de adaptación a un medio profesional caracterizado por una permanente innovación tanto en sus recursos tecnológicos como en las demandas sociales que provienen de las organizaciones y los usuarios.
- Garantizar un nivel de prácticas entre los discentes que permita un conocimiento de la realidad profesional.
- Favorecer la adquisición de actitudes, habilidades y competencias que permitan al futuro profesional la actualización constante en su ámbito.
- Facilitar el desarrollo de habilidades que permitan evaluar correctamente los diversos aspectos de su entorno profesional.
- Desarrollar la capacidad de análisis, anticipación y espíritu crítico respecto a las situaciones profesionales que se produzcan.
- Orientar a la reflexión y la investigación en el ámbito informativo/documental.
- Fomentar el trabajo en equipo.

METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE DATOS

Partiendo de los objetivos definidos, el Grupo de Calidad de la Docencia de la EUBD de la UCM determinó como más apropiado el uso de dos métodos directos de recogida de datos con el fin de obtener la información de lo que podían decir los elementos estudiados (docentes de la EUBD). Por ello se utilizó la encuesta o cuestionario y la entrevista.

En cuanto a la encuesta, se trata de un cuestionario estructurado en diez bloques con un total de ochenta y ocho preguntas, que responden a los temas objeto de estudio y que no llevan un orden predeterminado. Los temas que tratan son los siguientes:

- Docencia. Se abordan cuestiones tales como: pruebas que se realizan a los alumnos; coordinación con profesores para los exámenes; instrumentos de calidad de la docencia; cualidades para ser un buen docente.
- Relación enseñanza, aprendizaje y compromiso docente: valoración de la formación general y documental y de la educación de los alumnos; orientación al alumno.
- Metodología: preparación de las clases; actualización de conocimientos; materiales complementarios; métodos docentes; utilización de las nuevas tecnologías.
- Tutorías: formas de tutorías; funcionamiento y sus resultados.

- Plan de estudios: grado de conocimiento; criterios de revisión del plan de estudios; teoría y práctica, formación en competencias y actitudes.
- Investigación: líneas y actividad investigadora; difusión de las investigaciones; conocimiento de cauces de financiación.
- Participación en la gestión universitaria: participación en comisiones; funcionamiento de las comisiones y órganos de gobierno y control.
- Relaciones con la dirección del centro: adecuación de la relación; canales de información.
- Relaciones con la administración y servicios: apoyo del PAS y su funcionamiento.
- Biblioteca: uso de los diferentes servicios; adecuación de instalaciones y servicios.

Algunas preguntas tienen carácter abierto y cerrado, que se alternan indistintamente. Las preguntas cerradas son en su mayoría de respuesta dicotómica (Sí/No) y múltiple (distintas opciones excluyentes o complementarias), tan solo una de ellas es de escala de medición, pidiendo al encuestado que señale varias opciones por orden de importancia. En las preguntas cerradas de respuesta dicotómica se pide clarificación (“¿Por qué?”) en algunas de las opciones. En cuanto a las preguntas abiertas, permiten el encuestado pueda expresar su opinión con su propio estilo.

La encuesta se entregó personalmente a la totalidad de los profesores que imparten docencia en la EUBD, independientemente de su categoría (catedráticos, titulares y asociados) y de su adscripción (profesores del Departamento de Biblioteconomía y Documentación y de otros departamentos que imparten clase en el centro).

La entrevista la han mantenido los miembros del Grupo con aquellos docentes a los que habían entregado la encuesta personalmente y que hubieran aceptado su realización. Para el desarrollo de la entrevista se elaboraron una batería de preguntas para que pudieran servir como guión, aunque se consideró de interés permitir cierta flexibilidad según el encuestado y el interés que pudiera mostrar por determinados temas. Las preguntas que sirvieron de guión partían de una selección hecha de entre las incluidas en la encuesta, de forma que se hiciera hincapié en determinados asuntos o pudieran tratarse otros aspectos que no se hubieran reflejado en la encuesta.

Cada una de las entrevistas se acordaron con los distintos entrevistados para que pudieran realizarse en el lugar y tiempo que les resultaran más propicios. Algunas de ellas se grabaron y de otras se tomaron notas, según la disposición del entrevistador. El tiempo medio acordado para su desarrollo fue de aproximadamente veinticinco minutos.

PROCESO GLOBAL DE LA DOCENCIA

Los profesores somos los responsables de la docencia, ya que de nosotros emana la información que requiere el alumno para su formación, de manera que todos los profesores universitarios compartimos, junto con los demás estamentos de la comunidad educativa, la responsabilidad de la acción de la enseñanza, concebida desde dos dimensiones: la humana y la científica.

A partir de la evaluación de nuestra titulación, y de las acciones de mejora a las que se comprometió el Centro con el Rectorado de nuestra universidad, el Grupo de Calidad Docente de la EUBD, se planteó la necesidad de hacer un Manual de procesos de la Docencia con el fin de elevar la calidad docente.

Identificamos, dentro del **PROCESO GLOBAL DE LA DOCENCIA**, cinco procesos:

1. **Diseño del programa de las asignaturas**
2. **Planificación de la docencia de cada asignatura**, en cuanto a su desarrollo y a lo requerido por los créditos que se asignan a la teoría y a la práctica
3. **Impartición de las asignaturas**
4. **Evaluación de las asignaturas**
5. **Prácticas**, referidas a la asignatura del "Practicum", que en nuestra Titulación es una asignatura obligatoria y en la que están implicados profesores, alumnos de 3º y tutores externos de las organizaciones donde se imparte.

PROCESO 1: DISEÑO DEL PROGRAMA DE LAS ASIGNATURAS

Propietario del Proceso: El profesor de cada asignatura

Creemos que el diseño de la plantilla de los programas debe ser uniforme para cada asignatura, y así se debe respetar en la *Guía Académica de la Titulación* que todos los años entregamos a nuestros alumnos al realizar la matrícula. El diseño de plantilla que proponemos es el siguiente:

TÍTULO DE LA ASIGNATURA:

PROFESORES QUE LA IMPARTEN:

GRUPO:

CURSO:

METAS DE LA ASIGNATURA:

OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA:

PROGRAMA ANALÍTICO DE LA ASIGNATURA: (en cada tema o lección deben aparecer claramente diferenciados los contenidos teóricos y los prácticos)

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y ACTUALIZADA QUE HAGA REFERENCIA A CADA UNO DE LOS TEMAS O LECCIONES (asegurándonos de que dicha bibliografía es de fácil acceso para los alumnos del centro)

TIPOS DE EVALUACIÓN (examen parcial, final, prácticas, trabajos de curso, etc.)

CRITERIOS DE VALORACIÓN Y MEDICIÓN DE CADA TIPO DE EVALUACIÓN (en los que tienen que aparecer el valor, en %, que se adjudica a cada actividad evaluativa)

Desarrollo del proceso

Todos los años, en el mes de marzo, la Subdirección de Ordenación Académica y Profesorado pide a todos los profesores el programa actualizado de las asignaturas. Los profesores descargan la plantilla, la rellenan y la envían por correo electrónico a dicha subdirección.

La Subdirección de Ordenación Académica y Profesorado la revisa y la envía a la persona encargada de diseñar la *Guía Académica de la Titulación*

Herramientas facilitadoras del proceso:

- Realización de una plantilla electrónica que se obtiene a través de la red local del Centro.
- Correo electrónico para enviar la plantilla a la Subdirección de Ordenación Académica y Profesorado, y ésta al responsable del diseño de la Guía¹.

PROCESO 2: PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA DE CADA ASIGNATURA

Propietario del proceso: El profesor de cada asignatura

Actualmente, con los créditos obligados para la impartición de teoría y la realización de prácticas en cada asignatura, una planificación previa con objetivos claramente marcados y temporalizados se hace imprescindible para garantizar un escrupuloso cumplimiento del programa, tanto por parte del profesor como de los alumnos. Para conseguirlo, hemos diseñado una plantilla de utilidad para todo el profesorado (véase figura 1)

Desarrollo del proceso

Los profesores descargan, en el momento en que lo necesiten, la plantilla de la página web y la guardan en un archivo para hacer la planificación mensual.

Las plantillas del curso completo las tiene cada profesor, no son públicas, y le sirven para adecuar y diseñar la planificación del curso siguiente.

Herramientas facilitadoras del proceso:

- Realización de una plantilla electrónica, a la que cada docente, como en el caso anterior, accederá a través de la red local del Centro. Las plantillas se pueden guardar como archivo una vez rellenas y convertidas en registros.

PROCESO 3: IMPARTICIÓN DE LAS ASIGNATURAS

Propietario del proceso: El profesor de cada asignatura

Este proceso resulta ser el más delicado ya que los límites de la libertad de cátedra, derecho recogido y reconocido en nuestra Constitución, impide diseñar desde fuera un desarrollo objetivo y medible del mismo, ya que su implementación depende de cada

¹ Pensamos que el programa de una misma materia, impartida por distintos profesores en distintos grupos, debe ser igual, con el fin de poder garantizar que todos los alumnos aprueben la asignatura con el mismo nivel de conocimientos. Comprendemos que para lograr este objetivo no es suficiente con diseñar programas iguales, ya que existen otros factores que pertenecen al ámbito del individuo docente, o al ámbito de los conocimientos previos de los alumnos, que se escapan al control de este subproceso, pero aún así, creemos que con este criterio garantizamos unos conocimientos básicos iguales para todos los alumnos que cursan la misma asignatura.

profesor en lo que se refiere a la forma y los puntos de vista desde los que cada docente concibe la impartición de su materia. Sin embargo, creemos que garantizando los dos subprocesos anteriores, y teniendo en cuenta las metas y los objetivos de la Titulación expuesta más arriba, los contenidos están garantizados, así como la libertad de su enfoque.

Desarrollo del proceso

Determinado por cada profesor.

Herramientas facilitadoras del proceso:

- Todas las aulas del Centro tienen apoyo tecnológico.
- Existe un aula de docencia informática y tres aulas polivalentes, dotadas de ordenadores, donde se imparte docencia y donde, en horas libres de clase, los alumnos pueden realizar prácticas informáticas, realizar sus trabajos de curso, etc.
- Para el resto de las aulas, el Centro ha invertido en ordenadores, cañones portátiles y retroproyectores con el fin de facilitar los materiales de apoyo a la docencia.

Acciones desarrolladas

Se han impartido cursos de tecnología aplicada a los profesores de la Titulación, para que puedan actualizar sus conocimientos y conseguir el máximo rendimiento a los recursos tecnológicos.

PROCESO 4: EVALUACIÓN

Propietario del proceso: El profesor de cada asignatura

Todos los profesores tienen libertad para evaluar su asignatura como mejor crean conveniente.

Desarrollo del proceso

El Centro, con el fin de facilitar la programación de los exámenes finales, diseña una plantilla previa con el nombre de las asignaturas, los días, las horas y las aulas en las que se van a realizar los exámenes. Esta plantilla se reparte a todos los profesores y se les indica una fecha límite para atender sus requerimientos. Una vez pasada esta fecha y atendidas las peticiones de los docentes, se publica el horario de exámenes en la página web del Centro y en los tabloneros de anuncios.

Para la realización de los exámenes parciales, el centro propone unas fechas con el fin de que no se solapen con los finales, pero la decisión del día y la hora la determinan los profesores de acuerdo con sus alumnos. En este caso los profesores comunican a la Secretaría Académica la fecha de la realización del examen parcial y se les adjudica un aula.

Herramientas facilitadoras del proceso:

- La plantilla con la planificación de los exámenes se reparte a todos los profesores a través del correo electrónico, pero si alguno tiene algún problema con este medio, se le facilita una fotocopia.

Acciones en proceso de desarrollo

Búsqueda de información para localizar nuevas formas de evaluación con el fin de elaborar una guía en la que, además de un catálogo de tipos de evaluación, éstos sean analizados para orientar a los profesores sobre aquellas asignaturas que mejor se adecúan a cada forma de evaluación, posibles combinaciones, rendimiento, y efectividad para

conseguir una medición del conocimiento de los alumnos sobre la materia evaluada lo más objetiva posible.

PROCESO 5: PRÁCTICAS

Propietario del proceso: Subdirección de Alumnos

Como hemos dicho, en la Titulación de Biblioteconomía y Documentación de la UCM existe una asignatura obligatoria en tercer curso denominada “Practicum”; nuestra decisión, al presentarla como un proceso más dentro del proceso global de la docencia, ha estado motivada porque es una asignatura “diferente” en el sentido de que no comparte las características del resto, pues es eminentemente práctica, no tiene profesor, sino tutores internos y externos, no se desarrolla dentro del Centro, sino en distintas organizaciones y, lo más importante, es que en esta asignatura el alumno debe tener en cuenta y debe desplegar todo el conocimiento adquirido en los tres años de carrera. Con el “Practicum” el alumno no sólo adquiere unas habilidades concretas para desenvolverse en el mundo laboral y pone en práctica las herramientas adecuadas para realizar sus tareas, sino que es capaz de valorar qué enseñanzas le han aportado más para su desarrollo profesional. La opinión de los alumnos en este caso, es fundamental para la adecuación y mejora de las asignaturas y de los planes de estudio.

Nuestro “Practicum” consta de 10 créditos y 200 horas de prácticas externas. En ella están implicados todos aquellos profesores que, voluntariamente, han querido ser tutores del mismo (a cada profesor se le asigna dos créditos por tutoría) y otros profesores que forman la llamada “Comisión del Practicum”, coordinados por la Subdirección de Alumnos.

Desarrollo del proceso

En la planificación general de cada curso, la dirección del Centro pregunta a los profesores tutores si desean proseguir con esta tarea en el siguiente curso y, en el caso de que haya vacantes se les ofrece al resto de profesores.

A principio de cada curso, la Subdirección de Alumnos, apoyada por la Comisión, informa a los alumnos sobre todo lo referente al desarrollo de esta asignatura.

Existen tres convocatorias del “Practicum”, que se ofertan a principio de cada curso, para que los alumnos puedan adecuar mejor su horario y tengan más oferta. Se publica un listado de Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación con el número de plazas que ofertan. Los alumnos eligen los centros y se publica un listado definitivo con las adjudicaciones de centro, período y de tutor.

Se pasa un listado a los profesores tutores con los nombres de los alumnos que deben tutorizar. Los profesores reúnen a sus tutorandos y les dan las instrucciones pertinentes y determinan las futuras reuniones.

Los profesores tutores se ponen en contacto con los tutores externos y siguen la evolución de los alumnos.

A final de curso los alumnos presentan una memoria de actividades y se les califica teniendo en cuenta la evolución del alumno, el informe del tutor externo y la memoria que el alumno ha presentado.

Herramientas facilitadoras del proceso:

- Elaboración de un listado de centros entre los que pueden elegir los alumnos.
- Tablas de solicitudes de centros y períodos de prácticas.

- Listado de alumnos por cada tutor.
- Impreso de evaluación del alumno en el Centro.
- Impreso de solicitud de reconocimiento de prácticas.

Toda esta información se publica en un Tablón de anuncios específico para el “Practicum” y también en la página web del centro.

Acciones desarrolladas

- Se ha elaborado una *Gula del Practicum* en la que aparece la justificación del mismo, cómo se desarrolla, cómo se evalúa, el papel de los tutores y un listado de centros con características de los mismos y especificación de los trabajos que los alumnos deben desempeñar.
 - La *Gula del Practicum* está publicada en la página web del Centro.
- Cada curso académico se evalúan todos los centros que han colaborado en el “Practicum”.

TÍTULO DE LA ASIGNATURA:
PROFESOR QUE LA IMPARTE:
GRUPO:
CURSO:
MES:

DÍA	TEMA: esquema programado	DURACIÓN Programada (en horas)	Tema: esquema realizado	DURACIÓN Programada (en horas)	PRÁCTICAS Programadas y material	DURACIÓN Programa (en horas)	PRÁCTICAS Realizadas y material utilizado	DURACIÓN Realizada (en horas)

OBSERVACIONES:

Gráfico 1: Plantilla de organización de la docencia