

**EL PROFESIONAL TUTOR DE LAS PRÁCTICAS EN UN CENTRO  
RESIDENCIAL PARA PERSONAS MAYORES:  
proceso de acompañamiento en el aprendizaje.**

Irene de Vicente Zueras  
José M Mesquida González

Universitat de Barcelona

*Dime y lo olvido  
Enséñame y lo recuerdo  
Invólucrame y lo aprendo*

*Benjamin Franklin*

**Resumen**

A través de esta comunicación presentamos un conjunto de elementos que, a nuestro entender, el profesional tutor debe tener en cuenta a fin de acompañar en el aprendizaje al estudiante en prácticas. Se plantea como un proceso cuyo punto de inicio es el momento en que la universidad confirma la incorporación del estudiante en el servicio y que se extiende hasta que finaliza su estancia. El proceso se divide en las siguientes fases: preparatoria, de acogida, de acompañamiento y de despedida. En cada una de ellas se hace una breve descripción y se detallan las acciones a realizar y los puntos a reforzar por parte del trabajador social.

Se enmarca en el ámbito de las personas mayores y, concretamente, en un centro residencial con unidades de atención a diferentes niveles de dependencia.

**Palabras clave:** prácticas, preparación del aprendizaje, profesional tutor

## **Summary**

In this communication we present a set of elements that, to us, the professional tutor must take into account in order to support the student's learnings in his stage. It is planned as a process that starts at the point where the university confirms the incorporation of the student in it and it lasts until he finishes his stage. The process is divided in several phases: a preparatory one, a welcome one, an accompaniment one and a farewell one. In each of them there is a short description where actions to be done are detailed as well as the points to be reinforced by the social worker.

This process takes place in old people's environment, more specifically in a residential centre with attention units at different dependence levels.

**Key words:** stages, learning preparation, professional tutor

## **1 - FASE PREPARATORIA**

Esta fase comienza cuando la universidad confirma al profesional tutor la incorporación del estudiante para realizar sus prácticas en la residencia.

Básicamente consiste en una planificación del espacio físico, mental y documental ante la llegada del nuevo estudiante. Es el momento de pararse a pensar respecto a lo que interesa que el estudiante pueda hacer y sobre la programación de su aprendizaje. La atención al estudiante ya está en marcha porque se está preparando tanto su llegada como su estancia.

### **ACCIONES**

- El tutor anuncia la próxima incorporación del estudiante tanto a los miembros del equipo de dirección como a los del equipo interdisciplinar.
- Preparación de la carpeta de acogida. Ésta contiene documentación acerca de la institución y del servicio: memoria institucional y memoria del trabajo social del año anterior; folletos informativos de las diferentes unidades de la residencia; revista corporativa; organigrama y documento descriptivo de las funciones y responsabilidades del trabajador social.
- Diseño del registro de seguimiento del estudiante. El tutor elabora y/o modifica el que ya utiliza para facilitar la atención y seguimiento del estudiante.
- Primer contacto con el estudiante, previo al inicio de las prácticas. Durante esta entrevista el estudiante entrega su currículum vitae al tutor y recibe una breve explicación sobre las oportunidades de aprendizaje que ofrece el servicio y sobre la planificación de las prácticas. Se le da la carpeta de acogida que le sirve como información básica para empezar a conocer la institución.

- Ubicación física del estudiante. Se le muestran al estudiante los espacios físicos en donde transcurrirán la mayor parte de las prácticas: el despacho del tutor, la sala de reuniones y la de visitas.

## **PUNTOS A REFORZAR**

- Planificar con tiempo la llegada y estancia del estudiante.
- Reflexionar respecto el rol del estudiante, los objetivos que se pretenden conseguir, las actividades que deberá realizar así como sus responsabilidades.
- Preparar al equipo de profesionales con el fin de mejorar la integración del estudiante al centro de prácticas. Es aconsejable prever espacios de cooperación con el resto de integrantes del equipo.
- Invitar al estudiante a realizar lecturas. Con el objetivo de optimizar el tiempo, este encargo ya se realiza durante el primer contacto. Se seleccionarán textos que se consideren útiles para introducirse o profundizar en el ámbito de las personas mayores. Se pueden incorporar publicaciones realizadas por el profesional del trabajo social u otros miembros del equipo.

## **2 - FASE DE ACOGIDA**

Corresponde a las primeras semanas de estancia del estudiante en el centro de prácticas. En esta fase, y en especial los primeros días, se trabaja el encuadre de las prácticas y la relación con el estudiante.

## ACCIONES

- Acogida del estudiante. El tutor es la persona que recibe personalmente al estudiante y quien lo presenta a los miembros del equipo de dirección y del equipo interdisciplinar, así como a otros profesionales de soporte: recepción y administración.
- Muestra de instalaciones. En compañía del tutor el estudiante conoce físicamente la unidad de atención a residentes con baja dependencia y personas convalecientes, la unidad de atención a personas con media dependencia, la unidad de atención a personas con demencia y la unidad sociosanitaria. Igualmente conocerá los despachos de trabajo de los diferentes profesionales.
- Establecimiento de normas de funcionamiento. La firma del convenio es una buena excusa para acordar: horarios, días de asistencia, espacios no accesibles y duración de las prácticas. También es el momento de hablar de las normas institucionales y de la importancia del secreto profesional.
- Confección de cronograma. Teniendo en consideración la existencia o no de conocimientos previos respecto al ámbito y partiendo de los objetivos marcados desde la universidad, el tutor realiza un cronograma del proceso de aprendizaje del estudiante que incluya además espacios de seguimiento del mismo y de relación con la profesora supervisora de la universidad.
- Conocimiento de documentos, registros y herramientas informáticas. El estudiante realiza una lectura de los protocolos de intervención y de los registros propios del Trabajador Social. Asimismo se familiariza con las aplicaciones informáticas de gestión asistencial (Programa Gestión Asistencial Sociosanitaria) y de seguimiento de acciones de información y orientación a familias interesadas en el servicio (Entorno Navision).

## **PUNTOS A REFORZAR**

- Prudencia en la asignación de los casos. No es aconsejable que el estudiante se inicie tempranamente en la realización de intervenciones en solitario. Apenas es conocedor del servicio ni, probablemente, del ámbito de las personas mayores. Es importante que durante esta fase el estudiante tenga un rol de observador.
- Disponibilidad por parte del tutor. Lógicamente en las primeras semanas el tutor deberá estar más asequible para guiar al estudiante, dándole paulatinamente más autonomía. Es positivo reservar un tiempo de atención diario aunque éste sea breve, de manera que el estudiante pueda sentirse más apoyado. Si esto no fuera posible, hay que contar con un espacio de atención al finalizar la semana.
- Trabajar la relación con el estudiante. El estudiante debe sentirse acompañado durante todo el proceso, pero durante la fase inicial este principio es especialmente relevante por tratarse seguramente de su primer contacto con la realidad. Hay que ofrecerle soporte respecto al proceso de aprendizaje, a las emociones y sentimientos relacionados con las situaciones sociales que vive y en relación al ejercicio de la profesión.

## **3 - FASE DE ACOMPAÑAMIENTO**

Es la fase en la que el tutor media para que se vayan materializando los objetivos y las actividades que el estudiante se ha fijado en su plan de prácticas. Es el momento en que, además de observar, empieza a asumir intervenciones.

## ACCIONES

- Participación del estudiante en el proceso de información y orientación. El estudiante presenciara acciones dirigidas a la atención de demandas de información de familias y personas interesadas en el servicio, pasando de observador a entrevistador progresivamente.
- Participación del estudiante en el proceso de ingreso. El tutor facilitará que el estudiante observe e intervenga en el proceso de acogida y en la valoración social de nuevos residentes, así como en la gestión administrativa asociada a este protocolo.
- Participación del estudiante en el proceso de derivación. Bajo la tutoría del profesional, el estudiante realizará trámites relacionados con el traslado de residentes a servicios sanitarios.
- Participación del estudiante en el proceso de alta. El profesional tutor hará que el estudiante colabore en el proceso de alta de residentes que abandonan el centro por diferentes motivos: fin de estancias temporales por descarga familiar, altas voluntarias, traslado definitivo a otros dispositivos y fallecimientos.
- Participación del estudiante en el proceso de gestión de ASR (agradecimientos, sugerencias y reclamaciones). El servicio dispone de un protocolo de tramitación y seguimiento de agradecimientos, sugerencias y reclamaciones. El alumno se familiarizará con funciones directamente relacionadas con la satisfacción del residente y la participación de éste y sus familias en el funcionamiento del servicio.
- Trabajo social y equipo interdisciplinar. Durante todo el periodo de prácticas, colaborará en la preparación y celebración de las reuniones de valoración interdisciplinar, así como en la ejecución de las intervenciones que se



decidan en éstas. Es el momento en que el estudiante empieza a asumir casos debidamente seleccionados por el tutor.

## **PUNTOS A REFORZAR**

- Las tareas deberán ir incrementando su nivel de dificultad. Se iniciarán con las actividades más sencillas para dar paso, poco a poco, a otras más complejas.
- Importancia de los tiempos “pre” y “post”. Es necesario, antes de realizar las entrevistas o las reuniones, poder traspasarle al estudiante información respecto a los casos que serán abordados. También debe darse un intercambio de opiniones al finalizar la misma.
- No al “cuanto más haga, mejor”. Ciertamente tener la oportunidad de poder hacer muchas cosas es bueno para el aprendizaje. Sin embargo hay que evitar caer en el error de que realicen intervenciones que no vengán acompañadas de un tiempo y de un espacio para la reflexión personal y el comentario conjunto.
- Potenciar la evaluación continuada. Hay que reservarse un tiempo para ir realizando una valoración que permita el feedback con el estudiante a fin de comentar el proceso. Es también un buen momento para investigar sobre el nivel de satisfacción que tiene el estudiante respecto a sus prácticas. Por otro lado, el intercambio de información respecto a la evolución del estudiante en prácticas deberá ser permanente, entre tutor y supervisor, durante todo el período.
- Fortalecer la dialéctica entre la práctica y la teoría. Hay que facilitar la reflexión y ayudarle a que pueda hacer un análisis de las acciones cotidianas siendo autocrítico.

#### **4 - FASE DE DESPEDIDA**

Hace referencia al período final de las prácticas del estudiante. Es el momento de la despedida y el de recopilar información que, sistemáticamente se ha ido recogiendo, de manera que permita evaluar el proceso que ha realizado el estudiante.

#### **ACCIONES**

- Finalización de trabajos. En este momento el tutor repasa el cumplimiento por parte del estudiante de los compromisos asumidos. Es necesario que el estudiante cierre los casos de manera satisfactoria.
- Despedida formal de los residentes y de las familias. Se facilita la marcha del estudiante invitándole a participar en una sesión grupal de animación (que forme parte del programa de actividades). Al final de la misma se ofrece al estudiante la posibilidad de despedirse de los residentes y familiares agradeciéndoles su colaboración.
- Despedida formal del equipo. Durante la última semana el tutor invita al estudiante a asistir a una reunión de dirección recibiendo el reconocimiento de sus miembros. El equipo de dirección le hace entrega de un recuerdo de la institución.
- Despedida formal del tutor. Igualmente se reserva un espacio para la despedida en la que el estudiante recibe del tutor un certificado que acredita su paso por la organización y le anima a que incorpore su currículum vitae en la bolsa de trabajo de la institución.
- Exposición de una síntesis de la memoria de prácticas antes de que ésta sea entregada a la universidad. El estudiante la presenta durante la celebración de la última reunión interdisciplinar a la que acude. Esta acción

permite al estudiante hacer público su aprendizaje y también que se pueda visualizar la función docente del tutor, siendo una forma de reconocimiento a su labor.

- Preparación de la evaluación. A través de la información recogida en los registros de seguimiento del tutor, de la aportación de los miembros de los equipos interdisciplinar y de dirección, se prepara la valoración final que el profesional traspasará a la supervisora y al estudiante durante el encuentro final.
- Evaluación final. Encuentro entre los actores implicados (estudiante, supervisor y tutor).

#### **PUNTOS A REFORZAR**

- La entrega paulatina de los diferentes apartados que configuran la memoria de prácticas, previo a su entrega a la universidad, permite corregir informaciones inciertas o poco elaboradas que el estudiante haya malinterpretado evitando que se divulguen fuera del centro.
- Para el estudiante es tan importante dispensarle una buena acogida como prestarle una atención especial ante su marcha. Son dos momentos cruciales que hay que cuidar.
- La finalización de las prácticas suele hacer que afloren sentimientos de pérdida por la separación, por la marcha del centro. A esta situación hay que añadir el esfuerzo que comporta la realización de trabajos académicos que deben entregar en breve, como la propia memoria de prácticas. En los últimos días de estancia en el centro hemos de estar especialmente atentos a todo ello. Haber pasado por una buena experiencia permite al estudiante continuar su viaje formativo con satisfacción por la tarea bien hecha.

- Mayor autorreflexión respecto al rol docente que se asume como tutor. El tutor debe hacer una valoración respecto a su papel y sobre las oportunidades institucionales o las dificultades presentadas. A partir de la información que recoja del estudiante, de su propia reflexión y autoevaluación, así como del feedback que mantiene con la supervisora, el tutor podrá plantear las decisiones de mejora que considere pertinentes.

### **CONSIDERACIONES FINALES**

Este trabajo responde a la necesidad de disponer, por parte del profesional - tutor, de un plan de prácticas específico de la institución receptora a partir del modelo del Practicum de Intervención de la Universidad. A través de la identificación de las acciones incluidas en cada fase también se pretende facilitar la sucesiva incorporación de estudiantes de prácticas en el contexto de una residencia para personas mayores.

Igualmente se han definido puntos a reforzar que advierten de riesgos o aconsejan maneras de hacer para evitar un proceso excesivamente protocolarizado, sin espacio para la reflexión, que permita una experiencia mucho más rica para el estudiante.

El resultado es un procedimiento que la residencia incorporará en su manual de calidad consiguiendo un beneficio secundario: hacer más visible la función docente del profesional tutor de prácticas. Este aspecto queda reforzado al tratarse de un trabajo que es resultado de una intensa colaboración entre el profesional tutor y la profesora supervisora cuya colaboración refuerza la acción del tutor.

Consideramos que estas aportaciones pueden ser de utilidad para profesionales del trabajo social que se inician como tutores de prácticas al

proporcionarles un documento-guía perfectamente adaptable a diferentes contextos organizativos y ámbitos de intervención.

Vale la pena concluir señalando que esta comunicación es fruto de muchos años de colaboración en la formación de estudiantes. Surge de las sinergias creadas a través de la relación entre una profesora-supervisora y un profesional-tutor que han acompañado a numerosos estudiantes durante el último periodo de su carrera; de encuentros formales e informales, llamadas y correos cruzados, pero sobre todo de una actitud compartida: máxima cooperación entre las dos partes en beneficio del actor más importante, el estudiante.