



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

¿Es eficaz especializar la actividad de tutoría? Análisis de una experiencia online

Ruiz-Dotras, Elisabet; Martínez-Argüelles, M^a Jesús; Rimbau-Gilabert, Eva

(Universitat Oberta de Catalunya)

eruzd@uoc.edu; mmartinezarg@uoc.edu; erimbau@uoc.edu

Resumen

En un entorno online la actividad de tutoría de los estudiantes juega un papel fundamental. Su eje central es el acompañamiento del estudiante a lo largo del programa académico que curse, desde el momento en que muestra su interés en matricularse hasta que se titula.

La literatura disponible sobre cómo organizar la actividad tutorial en entornos virtuales es escasa. En esta comunicación, basada en la experiencia de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), se analizan dos niveles de especialización de la acción tutorial online. En un primer nivel organizativo, se presenta y evalúa una especialización de la coordinación de la tutoría en función del tipo de conocimiento necesario para ejercerla, académico o administrativo. Esto genera una estructura organizativa de tipo matricial que aporta flexibilidad y conocimiento especializado a la actividad tutorial, y que es valorada muy positivamente por las partes implicadas. En un segundo nivel, se analiza la separación de dos tipos de tutoría especializadas, una de inicio y otra de seguimiento, en función de la antigüedad del estudiante tutorizado. Los resultados de los análisis cualitativos y cuantitativos realizados no permiten concluir que esta segunda forma de especialización contribuya claramente a la mejora de los objetivos de la función tutorial.

Palabras clave: tutoría, e-learning, retención de estudiantes, estructura organizativa



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

Abstract: In an online environment, the activity of academic advising for students plays a crucial role. Its backbone is to accompany students throughout the programme, from the moment they show some interest in enrolling in the program until they receive their diploma.

Literature on how to organize the advisorial activity in online environments is scarce. This paper, based on the experience of the Open University of Catalonia (UOC), analyzes two levels of specialization in online advisorial action. At a first organizational level, we describe and assess a specialization in the coordination of advisors, depending on the type of knowledge needed, which may be academic or administrative. This results in a matrix organizational structure that provides flexibility and specialized knowledge to the advisorial activity, and that is very positively assessed by the involved groups. At a second level, we analyze the distinction of two kinds of specialized advisors, beginnings and continuation advisors, based on the time a student has been enrolled in the university. The results of qualitative and quantitative studies do not allow to conclude that this second form of specialization clearly contributes to the improvement of the advisorial function goals.

Keywords: academic advising, e-learning, student retention, organizational structure

1. Introducción y objetivos

El proceso de aprendizaje de los estudiantes on-line se sustenta en la existencia de toda una gama de servicios, tanto individuales como grupales, que complementan a los materiales o recursos de aprendizaje del curso y constituyen, de hecho, el principal valor añadido que las instituciones formativas ofrecen al estudiante (Tait, 2000). Estos servicios deben ser capaces de dar respuesta a las necesidades de los estudiantes antes, durante y después del proceso de aprendizaje. Para ello, deben tener en cuenta que el estudiante es el protagonista del proceso de aprendizaje y que para desarrollar dicho



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

proceso requiere de apoyo en dos contextos: uno, relativo al aprendizaje en sí mismo y, otro, a los aspectos de carácter administrativo o institucional (Thorpe, 2002).

El primero de los aspectos constituye la razón de ser de las instituciones universitarias y en él centran, como es lógico, la parte esencial de sus servicios. Sin embargo, no se debe olvidar que, para que esta actividad principal sea posible, es preciso ofrecer un conjunto de servicios facilitadores o auxiliares, en el sentido que Grönroos (1990) otorga a esta expresión, es decir: servicios que, siendo accesorios, resultan no obstante imprescindibles para la prestación del servicio esencial. En el contexto universitario los servicios facilitadores combinan dos grupos distintos de actividades: (1) uno de carácter más estrictamente administrativo, relativo a los procesos de matrícula, pago de tasas, y solicitud de títulos, entre otros aspectos, y (2) otro que requiere sobre todo del conocimiento del programa académico en el cual se matricula el estudiante, permitiendo así, por ejemplo, asesorarle al seleccionar el itinerario formativo más adecuado y motivarle a lo largo de sus estudios. Este trabajo se centra en la actividad de tutoría académica, que se ocupa básicamente del segundo grupo de tareas aunque también contribuye al éxito de las actividades de tipo administrativo.

A pesar de la importancia de los servicios facilitadores en la educación virtual, existe un número reducido de investigaciones sobre los sistemas de apoyo que rodean la actividad de aprendizaje en sí misma, siendo algunas excepciones los trabajos de Tait (2000), Pevoto (2000), Cain y Lockee (2002), LaPadula (2003), Ludviw-Hardman y Dunlap (2003) y Dahl (2004). En particular, aunque diversos estudios muestran que la actividad de tutoría puede contribuir a mejorar la satisfacción y la retención de los estudiantes online (Tait, 2003; Smith, Dai y Szelest, 2006; y Torres y Hernández, 2009), son especialmente escasas las investigaciones sobre la actividad de tutoría académica en entornos virtuales (contadas excepciones son los trabajos de Patterson Lorenzetti, 2004; Luna y Medina, 2005; y Morris y Miller, 2007). En concreto, las autoras no han podido



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

encontrar trabajos relativos a la estructuras organizativas que pueden implementarse para mejorar los resultados de la actividad tutorial online.

Este trabajo pretende contribuir a subsanar esta carencia en el conocimiento de la tutoría académica en la enseñanza superior online. En particular, con este trabajo se pretende analizar dos niveles de especialización de la actividad tutorial en entornos virtuales:

1. En un primer nivel organizativo, la coordinación de la tutoría se puede especializar en función del tipo de conocimiento necesario, según si es de tipo académico o administrativo.
2. En un segundo nivel, dentro de un mismo programa académico, la actividad tutorial se puede especializar en función de la antigüedad de los estudiantes tutorizados.

Para realizar este estudio las autoras se centran en el sistema de tutoría desarrollado en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), la primera universidad virtual que se creó en España.

2. Descripción del trabajo

En esta sección, en primer lugar, se explican las funciones de la actividad de tutoría en la UOC. A continuación, se presenta el modelo organizativo adoptado por la universidad para la coordinación de la actividad tutorial, basado en la especialización del conocimiento. Después se exponen las características específicas de la actividad tutorial de inicio y de seguimiento. Finalmente, se describen los análisis realizados para evaluar los resultados de ambos tipos de especialización.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

2.1. Actividad de tutoría en la UOC

La UOC fue creada en 1995 y desde su creación ha situado al estudiante en el centro de su modelo pedagógico. Estos estudiantes, actualmente más de 40.000, combinan de manera mayoritaria (más del 90%), el estudio con el trabajo, y dos terceras partes de ellos tienen entre 25 y 40 años. Para desarrollar su proceso de aprendizaje cuentan con el apoyo de profesores especializados que tiene como función principal la guía, la orientación, el apoyo y la dinamización de su proceso educativo. De hecho, y siguiendo la división de Thorpe (2002) en cuanto a los servicios de apoyo que se deben ofrecer a los estudiantes, existen dos colectivos de profesores, los consultores, que velan por el progreso de los estudiantes en cada una de las asignaturas, y los tutores, que guían al estudiante en su proceso formativo de una manera personalizada.

Así, la función de tutoría en la UOC pretende acompañar al estudiante a lo largo del programa que curse, desde el momento que éste muestra su interés en matricularse de dicho programa hasta el momento en que se titula. Esta función de acompañamiento tiene como objetivos fundamentales:

- a) Posibilitar que cada estudiante seleccione el itinerario formativo más adecuado de acuerdo con sus necesidades, objetivos formativos, y disponibilidad temporal para la formación.
 - b) Facilitar que obtenga el máximo rendimiento de su dedicación temporal y económica.
 - c) Promover que el estudiante siga el itinerario formativo seleccionado.
 - d) Proporcionar al estudiante un referente claro y permanente en su relación con la institución formativa.
- a) En relación con el primero de estos objetivos y, sobre todo, para garantizar que el estudiante seleccione un itinerario coherente con sus necesidades y objetivos formativos, constituye una actividad básica del tutor conocer, por un lado, la formación



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

y los conocimientos y competencias del estudiante en cada momento del tiempo y, por otro, las características del programa formativo que éste está cursando así como la oferta formativa en su conjunto.

Teniendo en cuenta el perfil de los estudiantes de la UOC es fundamental decidir el ritmo al que el estudiante sigue su itinerario. Este ritmo viene esencialmente marcado por la disponibilidad real de tiempo para el estudio (considerando sus otras obligaciones y responsabilidades personales y profesionales) y la dedicación que requiere cada una de las asignaturas de dicho itinerario. De esta manera se contribuye a que el estudiante saque el máximo provecho de su inversión en formación y se alcance el objetivo de eficiencia marcado por las agencias de calidad, como la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA) española. Es decir, que la correlación entre el número de créditos de la titulación y de los que se ha matriculado el estudiante hasta titularse se aproxime lo máximo posible a la unidad.

Esta función de asesoramiento se materializa en el proceso de matrícula. En dicho proceso, después de recibir las orientaciones del tutor, el estudiante realiza una propuesta de matrícula que el tutor debe finalmente aceptar.

b) El perfil de los estudiantes de la UOC provoca que éstos estén especialmente interesados en obtener el máximo provecho de su escaso tiempo disponible para la formación. El hecho de que la formación se desarrolle en un contexto de e-learning implica que esta función sea aún más importante. En este punto el papel del tutor vuelve a ser clave, contribuyendo a que el estudiante saque el máximo provecho a su dedicación al estudio. Así, el tutor favorece que el estudiante se integre lo antes posible en la dinámica de funcionamiento de un programa universitario virtual. El tutor proporciona formación y/o asesoramiento sobre:



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

- aspectos tecnológicos: funcionamiento de la plataforma tecnológica, de las aulas virtuales, de sus diversos espacios, de los diferentes recursos tecnológicos, como son, por ejemplo, langBloc, wikis, etc.
- aspectos administrativos: trámites a realizar, plazos y proceso a seguir para matricularse, solicitar la evaluación de estudios previos, seleccionar la sede presencial de examen, etc., así como los canales que el estudiante tiene a su disposición para la resolución de dudas y consultas, y plantear quejas, entre otros aspectos.
- las características del modelo metodológico global de la universidad.
- los derechos y deberes que asisten al estudiante.

Por otro lado, el tutor proporciona formación y asesoramiento sobre la manera de planificar de manera óptima el estudio y gestionar el tiempo, en general. Esta función se complementa sobre todo con la siguiente, de motivación. Las dos contribuyen significativamente a aumentar las tasas de rendimiento de los estudiantes, es decir, de superación de las asignaturas.

c) Además de favorecer la selección de un itinerario formativo óptimo para cada estudiante, el tutor juega un papel fundamental en alentar el seguimiento posterior de dicho itinerario formativo. El perfil de los estudiantes y el entorno virtual hacen que esta función adquiera especial preeminencia, ya que el riesgo de abandono es potencialmente más elevado. El tutor tiene a su disposición información sobre el seguimiento que los estudiantes están realizando del curso académico (desde las conexiones que realizan a la plataforma tecnológica hasta el seguimiento y las calificaciones que van obteniendo en las diferentes actividades de evaluación continua). Con esta información personalizada pueden motivar a cada estudiante en momentos de desánimo o de dificultades inicialmente no previstas. Esta visión global de animar y motivar al seguimiento, se complementa con la que realizan los diferentes consultores en el marco de cada asignatura.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

d) El tutor constituye para el estudiante un referente en su relación con la universidad, le acompaña mientras dura el programa. En este sentido, es la persona a la que se dirige el estudiante si enfrenta a dudas, incidencias o problemas no inicialmente previstos, a circunstancias personales especiales, etc. El tutor debe resolver directamente estas dificultades o remitirle al estudiante a quien puede ayudarle. Así se contribuye a la personalización del servicio y a aumentar la fidelización del estudiante con el programa en concreto y con la universidad, en general.

Finalmente, es necesario destacar que la función tutorial es desempeñada en la UOC por un conjunto de profesionales que colaboran con la universidad a tiempo parcial y virtualmente. Son mayoritariamente académicos, aunque también existen profesionales del ámbito del programa y cada vez con más frecuencia son alumni del propio programa de la universidad.

2.2. Especialización en la coordinación de tutores

En la coordinación de tutores, la UOC ha elegido una opción creativa para la que no se han encontrado referentes en la literatura sobre dirección de instituciones educativas. En esta universidad, los tutores tienen una doble dependencia interna, conformando una estructura matricial. Las dos líneas de responsabilidad se han definido a partir de la especialización del conocimiento necesario para desarrollar las tareas de tutoría: por un lado, conocimiento profundo del programa académico que cursa el estudiante; por otro lado, conocimiento de los procesos de tipo administrativo que, a lo largo del semestre, es necesario que los alumnos no descuiden si desean seguir con sus estudios.

Esto resulta, en primer lugar, en una dependencia orgánica de los tutores respecto a la dirección del programa correspondiente. La dirección de programa realiza su selección, valora su dedicación y decide sobre su continuidad. Además, proporciona formación,



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

asesoramiento y resuelve dudas sobre todo lo relacionado con las cuestiones académicas del programa (objetivos, competencias, asignaturas, itinerarios formativos, dedicación de cada asignatura, sistema de evaluación, etc.) y la oferta formativa en general. Además, a lo largo del semestre asesora en todas las posibles incidencias docentes que puedan surgir en el desarrollo del programa.

En segundo lugar, los tutores dependen funcionalmente de una unidad organizativa denominada Función tutorial, que es transversal a toda la universidad. Este equipo se encarga de proporcionar a los tutores la formación y asesoramiento necesario para que éstos puedan, a su vez, formar a los estudiantes para obtener el máximo provecho a su dedicación al estudio. De igual manera, asesoran, siguen y controlan la actividad de los tutores en relación al asesoramiento y la motivación del estudiante.

Es necesario apuntar que el funcionamiento de esta matriz organizativa es virtual, en consonancia con el tipo de institución en la que se ubica. La colaboración de los tutores con la dirección del programa y el equipo de función tutorial se realiza, por tanto, online. Presencialmente sólo se desarrolla en algunos casos una ínfima parte de la formación inicial (unas tres horas) y una reunión semestral en la que participa la dirección y todos los tutores del programa para valorar el desarrollo del programa durante el semestre y establecer pautas de mejora del funcionamiento futuro. Algunos semestres el equipo de función tutorial también realiza o participa en una reunión presencial con los tutores de los diferentes programas.

Dada esta estructura matricial, el tutor dispone de dos espacios o grupos de trabajo en el campus virtual. En uno de ellos se relaciona con la dirección del programa y todos los tutores del programa y, en otro, con los responsables de función tutorial y los tutores de los programas del mismo ámbito de conocimiento. Obviamente, para desempeñar su trabajo también tiene a su disposición el buzón personal del director/a de programa y de sus referentes del equipo de función tutorial.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

2.3. La especialización de la actividad tutorial: tutoría de inicio y de seguimiento

Cada estudiante tiene asignado un tutor desde que manifiesta su interés en matricularse en el programa. La actividad de tutoría se desarrolla virtualmente de una manera conjunta (a través del aula de tutoría) y personalizada (mediante el buzón personal del tutor). En el aula de tutoría participan directamente el tutor y unos 75 tutorandos del programa. La actividad del tutor es, por un lado, proactiva (formando sobre los diversos aspectos antes reseñados, informando sobre los plazos y condiciones para realizar diferentes trámites, sobre las novedades existentes y, sobre todo, motivando a los estudiantes) y, por otro lado, reactiva. En este sentido, el tutor debe responder a las cuestiones de los estudiantes en un máximo de 48 horas. La actividad desarrollada en el aula puede ser seguida por la dirección de programa y por el equipo de función tutorial. Con carácter semestral, los estudiantes se pueden reunir presencialmente con sus tutores y, bajo algunas circunstancias extraordinarias, los tutores pueden llamar por teléfono a sus tutorandos.

Con el propósito fundamental, si bien no el único, de incrementar la tasa de retención de los estudiantes, en el segundo semestre del curso académico 2004-05 se especializó la función tutorial, pasando de un tutor único a la existencia de diferentes tipos de tutores. Esta especialización pretendía reducir el abandono que se produce especialmente en los primeros semestres de incorporación de los estudiantes a un programa, como consecuencia primordialmente de un desajuste entre sus expectativas y la experiencia real con la que se encuentran (Brinkworth *et al.*, 2009). De acuerdo con el tiempo que los estudiantes llevan en el programa, se distinguieron tres roles de tutor:

- Asesor de incorporación: con anterioridad a la matrícula efectiva del estudiante en el programa, este asesor proporciona información relacionada con el funcionamiento general de la universidad y del programa en el que el



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

estudiante muestra su interés. Este asesor le ayuda a decidir si el programa es o no adecuado para él.

- Tutor de inicio: Una vez que el estudiante decide matricularse en un programa, se le asigna un tutor de inicio. Éste debe centrar su dedicación en todas aquellas actividades que tienen que ver con favorecer que el estudiante se integre lo antes posible en la dinámica de funcionamiento de un programa universitario virtual, ya que se considera que esta función es crítica para reducir el abandono de los programas. En este sentido, le proporciona apoyo para que el estudiante adquiera las habilidades que le permitan moverse por el campus virtual lo antes posible, le explica las herramientas y recursos que la institución pone a su disposición para desarrollar su aprendizaje, las características generales de funcionamiento del programa en el cual se ha matriculado, etc. En definitiva este tutor facilita la integración del nuevo estudiante en la comunidad universitaria de una manera personalizada.

Estos dos roles, de asesor de incorporación y tutor de inicio, en la práctica han acabado siendo asumidos por una misma persona, el tutor de inicio, después de un primer semestre en que eran ejercidas por personas diferentes. Aunque los dos roles han acabado siendo asumidos por la misma persona, ésta los desempeña en espacios virtuales distintos e incluso conllevan asociada una relación contractual también diferenciada.

- Tutor de seguimiento: Una vez se ha completado la tercera matrícula del estudiante, el estudiante pasa del tutor de inicio al tutor de seguimiento. Éste debe focalizar una gran parte de su actividad en la orientación en temas relativos a la continuidad de estudios y a las salidas profesionales. En este sentido, orienta al estudiante sobre su itinerario formativo, en un



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

momento en el que el estudiante debe ya comenzar a seleccionar entre asignaturas optativas, empezando a conformar una primera especialización en su formación. Incluso le orienta al final del programa sobre la estrategia de continuación de sus estudios más allá del propio programa, aportando una visión global de su carrera profesional.

2.4. Valoración de la especialización de la actividad tutorial

La valoración de la especialización en las funciones de tutoría realizada en esta comunicación se enmarca, exclusivamente, en las titulaciones de Economía y Empresa de la universidad. Esta valoración combina un análisis cualitativo de los pros y contras detectados para los dos niveles de especialización, con un análisis cuantitativo de los resultados de la separación entre tutoría de inicio y de seguimiento sobre la retención de estudiantes.

2.4.1. Valoración cualitativa

Para evaluar los dos niveles de especialización adoptados en la UOC, se combina la información proveniente de dos colectivos implicados: los Directores de los cinco programas de diplomatura y licenciatura de los Estudios de Economía y Empresa y los propios tutores¹. Con los Directores de Programa se realizó un *focus group* específico, mientras que con los tutores se aprovecharon las reuniones semestrales de coordinación que cada colectivo mantiene con el director de su programa para formular preguntas abiertas que les permitiesen expresar su opinión. En ambos casos, las cuestiones se centraron en la valoración de los implicados sobre la utilidad de contar con una doble

¹ Las titulaciones que se enmarcan en los Estudios de Economía y Empresa de la universidad son: la Diplomatura en Ciencias Empresariales, la Diplomatura en Turismo, el segundo ciclo en Administración y Dirección de Empresas, el segundo ciclo en Investigación y Técnicas de Mercado y el segundo ciclo en Ciencias del Trabajo.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

línea de responsabilidad para coordinar a los tutores, así como sobre su percepción sobre los resultados alcanzados con la separación de los dos tipos de tutores.

2.4.2. Valoración cuantitativa

El análisis cuantitativo desarrollado y que se presenta en este estudio se utiliza solamente para valorar si la especialización inicio-seguimiento de la función de tutoría tiene un impacto positivo en la retención de estudiantes.

Los datos analizados corresponden a las titulaciones de la Diplomatura en Ciencias Empresariales y la Diplomatura en Turismo. Se han elegido estas dos titulaciones por ser únicamente de primer ciclo. Las titulaciones de segundo ciclo que ofrece la universidad en los Estudios de Economía y Empresa mezclan estudiantes que ya han cursado algún primer ciclo u otro programa en la universidad con estudiantes que son de nueva incorporación, dado que el criterio de asignar un tutor u otro está relacionado con la incorporación al programa en concreto y no con la fecha de incorporación en la universidad. Es por dicho motivo que se excluyen las titulaciones de segundo ciclo de la muestra de estudio.

Asimismo, los dos programas analizados representan aproximadamente el 67% del total de estudiantes matriculados en titulaciones homologadas en los Estudios de Economía y Empresa de la universidad. En concreto, el último semestre analizado (2009-1), había 6.069 estudiantes matriculados en la Diplomatura en Ciencias Empresariales y 905 estudiantes en la Diplomatura en Turismo.

Con el fin de contrastar empíricamente si la especialización de la función de tutoría ha implicado una mejora en la tasa de retención de estudiantes, se ha calculado el porcentaje de estudiantes rematriculados por cohortes a lo largo de distintos semestres,



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

contrastando los resultados antes y después de incorporar la especialización de la actividad tutorial en la universidad.

En el ámbito educativo se define como cohorte a un grupo de estudiantes que inician al mismo tiempo sus estudios en un programa educativo, es decir, en el mismo momento o período académico. Los datos analizados de retención de estudiantes están clasificados por cohortes y se contrastan semestre a semestre, diferenciando entre los semestres anteriores a la especialización de la función y los posteriores.

La tasa de retención de estudiantes se ha calculado a partir de los estudiantes matriculados un semestre respecto al potencial de estudiantes que podían matricularse dicho semestre en concreto. Los datos recogidos son a lo largo de seis semestres, es decir, tres años académicos consecutivos. Se escoge este período dado que las titulaciones estudiadas son de primer ciclo con una planificación académica de tres años. Además, cabe señalar que la universidad abre el período de matriculación de todas las asignaturas de una titulación cada semestre, de modo que la matrícula del estudiante universitario es semestral y no anual.

El primer semestre en que la universidad lleva a cabo la especialización del tutor fue el segundo semestre del curso académico 2004-2005 (2004-2). Así pues, los datos de las cohortes anteriores al 2004-2 se comparan estadísticamente con los resultados obtenidos a partir de dicho semestre, realizando el contraste a lo largo de seis semestres consecutivos en cada cohorte.

Dado que las titulaciones que son objeto de estudio no se ofrecieron en el mismo año académico, el número de datos analizados en cada caso es distinto². Así pues, por lo que respecta a la titulación de Ciencias Empresariales, los datos se contrastan a lo largo de

² La universidad ofrece por primera vez acceso a la Diplomatura en Ciencias Empresariales el curso académico 1995-1996 y ofrece por primera vez la Diplomatura en Turismo el curso 2002-2003



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

seis semestres consecutivos, desde el curso 1999-2000 hasta el último semestre actual (2009-1). En relación con la titulación de Turismo, se contrastan los datos a partir del curso 2002-2001 y también durante seis semestres consecutivos³.

El contraste llevado a cabo en cada titulación es un contraste de igualdad de medias siendo:

$$H_0 : \text{TasaRet}_i^{UT} = \text{TasaRet}_i^{TE}$$

$$H_A : \text{TasaRet}_i^{UT} \neq \text{TasaRet}_i^{TE}$$

donde TasaRet_i^{UT} corresponde a la tasa de retención media de estudiantes para las cohortes donde había un único tutor y TasaRet_i^{TE} corresponde a la tasa de retención media para la cohorte donde hay un tutor especializado por funciones en un momento i , con $i=1, \dots, 6$ semestres.

3. Resultados y conclusiones

A continuación se muestran los principales resultados alcanzados, tanto los que se derivan del análisis cualitativo como del cuantitativo y, en relación, tanto a la especialización organizativa como de roles tutoriales.

3.1. Resultados cualitativos

3.1.1. Especialización en la coordinación

Tanto los Directores de Programa como los propios tutores consideran que la estructura matricial adoptada en la UOC para organizar la función tutorial proporciona varias ventajas notables. En primer lugar, la vinculación de los tutores a un programa académico concreto les lleva a obtener un elevado conocimiento del mismo, lo que no sería posible si desarrollasen su actividad con estudiantes de distintas titulaciones. En

³ La universidad no dispone de datos sistematizados anteriores al curso 1999-2000.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

segundo lugar, gracias a la doble línea de responsabilidad los tutores reciben información oportuna y de alta calidad tanto en materia académica como administrativa, lo que mejora su servicio a los estudiantes. Tercero, el hecho de que la información de tipo administrativo sea centralizada por un órgano especializado permite a los Directores de Programa centrar su atención en los aspectos académicos de la acción tutorial, en los que son verdaderamente expertos.

Finalmente, los implicados destacan que esta doble responsabilidad no genera conflictos de autoridad, puesto que ésta está claramente distribuida. El director del programa tiene la última palabra en las materias académicas, como los criterios para la matriculación en ciertas materias o de un elevado número de créditos, reconocimiento de aprendizajes previos, calificaciones, etc. Mientras, en materia administrativa son los diferentes servicios especializados los que establecen las políticas a seguir y estos criterios son comunicados a los tutores por el equipo de Función Tutorial.

El único problema detectado es señalado por los tutores que llevan menos tiempo actuando en la universidad. Es relativamente habitual que durante sus primeros semestres dentro de este sistema matricial, los tutores duden sobre quién debe ser el destinatario de sus diversas consultas. En ocasiones, la distinción entre lo académico y lo administrativo no está demasiado clara, lo que causa que los tutores envíen sus consultas simultáneamente a la Dirección de Programa y a Función Tutorial, o bien que las dirijan al interlocutor equivocado. No obstante, este problema no plantea importantes repercusiones prácticas, especialmente en lo que respecta al servicio final que recibe el estudiante, puesto que la comunicación entre todas las partes es fluida y rápidamente se reconduce cada cuestión al responsable adecuado.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

3.1.2. Especialización de tutores

En contraste con la excelente valoración recibida por la especialización en la coordinación de la tutoría, la separación entre tutores de inicio y de seguimiento está sujeta a discusión en la actualidad en el seno de la universidad. Esta especialización ha generado una serie de inconvenientes que parecen superar las ventajas inicialmente detectadas.

Las ventajas del modelo básicamente son las derivadas de la especialización los tutores de inicio en su función de acogida. Así, éstos han profundizando en el conocimiento de las necesidades de los estudiantes en ese momento y la manera de resolverlas. Por ejemplo, los tutores de inicio disponen de medios específicos para ayudar a los estudiantes a superar las dificultades que encuentran en su primer contacto con el campus virtual. Asimismo, se preocupan de potenciar en los nuevos estudiantes una sensación de pertenencia a un colectivo, animándoles a participar en los distintos foros que la universidad pone a su alcance.

El principal inconveniente de este nuevo modelo es la pérdida de un referente único por parte del estudiante. El estudiante, a lo largo de su paso por una titulación, tiene como mínimo dos referentes y, en ocasiones, más (sobre todo, actualmente como consecuencia del proceso de adaptación de los programas al EEES). Además, en los procesos de traspaso entre el tutor de inicio y el de seguimiento se puede perder información relevante para el proceso de tutoría. Aunque el tutor de inicio está obligado a elaborar un informe sobre el estudiante que facilite la labor al tutor de seguimiento, siempre se pierde cierto grado de conocimiento intangible. En cualquier caso, lo que sin duda se pierde es todo el proceso de confianza mutua estudiante-tutor que se había generado hasta ese momento y que se debe reiniciar con el nuevo tutor asignado.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

Otro efecto motivacional percibido por los tutores y directores de programa tiene que ver con la conformación del grupo de tutoría. Antes de la especialización, en una misma aula de tutoría convivían estudiantes que estaban en diferentes cursos dentro del programa. Así, los que entraban de nuevo en el grupo podían compartir y aprender del resto de compañeros que ya llevaban más tiempo en el programa. Los nuevos estudiantes veían a sus compañeros más antiguos avanzar y obtener el título, conocían las dificultades que los más veteranos habían encontrado y superado, las mismas que ellos estaban atravesando en esos momentos. Este hecho tenía un efecto motivacional muy importante para los nuevos estudiantes. En contraste, el hecho de que el grupo de tutoría de inicio actualmente esté conformado por estudiantes que inician sus estudios en un mismo momento, provoca que todos tengan los mismos problemas de manera simultánea y pierdan la referencia de los estudiantes más antiguos que ya superaron esas dificultades. Por tanto, se debe realizar un sobreesfuerzo para impedir que cunda el desánimo dentro del grupo cuando todos sus miembros se tienen que enfrentar a una misma problemática.

Esta nueva organización también ha implicado puntas de trabajo muy sustanciales para los tutores, al estar todos los estudiantes en un mismo momento temporal dentro del programa. Así, el período inicial, en el que se incorporan más de 70 estudiantes nuevos al programa y a la universidad, genera la necesidad de una gran dedicación por parte del tutor para acoger a cada estudiante de una manera óptima y personalizada. Por otro lado, el proceso de gestión interna se ha complicado ligeramente, generándose nuevas tareas, como las que se derivan de la necesidad de reasignar estudiantes desde los tutores de inicio a los de seguimiento.

3.2. Resultados cuantitativos

Los resultados del contraste a lo largo de los seis semestres consecutivos analizados se presentan en la tabla 1.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

Tabla 1. Valor de la t-student y p-value⁴

Diplomatura en Ciencias Empresariales

	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6
t-statistic value	-2,0129	-1,6616	-1,4035	-1,0704	-1,635	-1,2099
p-value	0,0593	0,1149	0,1796	0,3013	0,1243	0,2479

Diplomatura en Turismo

	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6
t-statistic value	0,4869	0,4334	0,5335	0,4863	0,4693	0,7293
p-value	0,6351	0,6731	0,6054	0,6384	0,6514	0,4895

Los resultados muestran que en ambas titulaciones y a lo largo de los seis periodos, aceptamos la hipótesis nula de igualdad en la tasa de retención de estudiantes. Por lo tanto, la especialización en funciones de los tutores no ha supuesto una mejora estadísticamente significativa respecto al modelo tutorial anterior, no especializado, si se considera exclusivamente el porcentaje de estudiantes que se vuelven a matricular en un programa académico, y por consiguiente, continúan su formación.

3.3. Conclusiones generales

En esta investigación se ha expuesto el funcionamiento de la tutoría en una universidad virtual. En concreto, se han analizado las consecuencias derivadas de la especialización de funciones en el desarrollo de esta actividad, desde un doble enfoque. Por un lado, se han estudiado las ventajas y desventajas derivadas de la implantación de una estructura matricial, en la que los tutores tienen una doble dependencia, orgánica y funcional. Dicha especialización, cuyas raíces se hunden en la necesidad del tutor de disponer de

⁴ Contraste realizado con un 95% de fiabilidad.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

información académica, por un lado, y administrativa, por otro, ha contribuido a la mejora de la gestión interna de la función tutorial.

Por otro lado, la especialización de roles dentro de la actividad tutorial, considerando el tiempo de permanencia del estudiante en el programa, no ha contribuido de manera significativa al objetivo fundamental perseguido, el aumento del nivel de retención de los estudiantes en cada programa. Los resultados cuantitativos obtenidos no permiten afirmar que haya una mejora estadísticamente significativa en las tasas de retención de los estudiantes una vez introducidos dichos roles especializados. Además, se observan ciertas consecuencias negativas de la especialización, como son, entre otras, el aumento en la complejidad de la gestión de la actividad de tutoría desde el punto de vista institucional, la pérdida de información intangible relativa al estudiante y la disminución de la percepción del tutor como referente claro en la relación con la institución.

Esta investigación, a pesar de referirse a un caso de estudio, plantea conclusiones que pueden ser de utilidad para otras instituciones, especialmente universitarias, que ofrecen formación online en un entorno crecientemente competitivo. En el futuro profundizaremos en el análisis de, por un lado, los determinantes de la eficiencia del funcionamiento de la organización matricial y, por otro, de la influencia de la especialización de los roles tutoriales en la satisfacción de los estudiantes y en el rendimiento académico.

Referencias Bibliográficas

Brinkworth, R.; McCann, B.; Matthews, C. Nordström, K. (2009). "First year expectations and experiences: student and teacher perspectives". *Higher Education*, 58, 157–173.

Cain, D.L.; Lockee, B. (2002). *Student support services at a distance: Are institutions meeting the needs of distance learners?* EDRS, ED 468 729.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

- Dahl, J. (2004). "Trends in online advising". *Distance Education Report*, 8 (12), 4-5.
- Grönroos, C. (1990). "Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface". *Journal of Business Research*, 20, 3-11.
- LaPadula, M. (2003). A comprehensive look at online student support services for distance learners, *Journal of Distance Education*, 17(2), 119-128.
- Ludwig-Hardman, S.; Dunlap, J.C. (2003). Learner Support Services for Online Students: Scaffolding for success. *International Review of Research in Open and Distance Learning*. Vol. 4, No. 1.
- Luna, G.; Medina, C. (2005). *Using the internet to advise university students at distant locations*. 2005 NACADA National Conference, Code #158, Poster session.
- Morris, A.; Miller, M. (2007). "Advising Practices of Undergraduate Online Students in Private Higher Education". *Online Journal of Distance Learning Administration*, X (IV).
- Pardee, C.F. (2004). Organizational Structures for Advising. Retrived January, 20th 2010 form the NACADA Clearinghouse of Academic Advising Resources Web site: http://www.nacada.ksu.edu/Clearinghouse/advisingIssues/org_models.htm
- Patterson Lorenzetti, J. (2004). "Proactive academic advising for distance students". *Distance Education Report*, October 14, 4-6.
- Pevoto, B. (2000). *Advising challenges in cyberspace*. Annual Conference of the Association for Career and Technical Education / International Vocational Education and Training Association (74th, San Diego, CA, December 7-10).
- Smith, J.S.; Dai, D.Y.; Szelest, B.P. (2006). "Helping First-Year Students Make the Transition to College through Advisor-Researcher Collaboration". *NACADA Journal*, 26 (1), 67-76.
- Tait, A. (2000). "Planning Student Support for Open and Distance Learning". *Open Learning*, 15 (3), 287-299.



NUEVOS ESPACIOS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Un análisis comparado y de tendencias.

Tait, A. (2003). Reflections on student support in open and distance learning. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, Vol. 4, No. 1.

Thorpe, M. (2002). Rethinking Learner Support: the challenge of collaborative online learning. *Open Learning*, Vol. 17, No. 2, 1 June, 105-119.

Torres, V.; Hernandez, E. (2009-10). "Influence of an Identified Advisor/Mentor on Urban Latino Students' College Experience". *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 11, 141-160.