



Rocío Diez Ros
Neus Pellín Buades (eds.)

Fortaleciendo el aprendizaje

Recursos y tutorización
en el Programa de
Acción Tutorial para el
Alumnado de la
Universidad de Alicante

Fortaleciendo el aprendizaje

Recursos y tutorización en el Programa
de Acción Tutorial para el Alumnado
de la Universidad de Alicante

La revisión de los trabajos se ha realizado de forma rigurosa, siguiendo el protocolo de revisión por pares.

Comité científico:

ROCÍO DIEZ ROS, Universidad de Alicante

MARIA ASUNCIÓN MENARGUES MARCILLA, Universidad de Alicante

PAULA MARÍA MENDIRI RUÍZ DE ALDA, Universidade da Coruña

NEUS PELLIN BUADES, Universidad de Alicante

NURIA REBOLLO QUINTELA, Universidade da Coruña

ROSANA SATORRE CUERDA, Universidad de Alicante

Rocío Diez Ros y Neus Pellín Buades (eds.)

Fortaleciendo el aprendizaje

Recursos y tutorización en el Programa
de Acción Tutorial para el Alumnado
de la Universidad de Alicante

Octaedro 

Colección Horizontes-Universidad

Título: *Fortaleciendo el aprendizaje. Recursos y tutorización en el Programa de Acción Tutorial para el Alumnado de la Universidad de Alicante*

Primera edición: diciembre de 2023

© Rocío Diez Ros, Neus Pellín Buades (eds.)

© De esta edición:
Ediciones OCTAEDRO, S.L.
C/ Bailén, 5 – 08010 Barcelona
Tel.: 93 246 40 02
octaedro@octaedro.com
www.octaedro.com

Esta publicación está sujeta a la Licencia Internacional Pública de Atribución/
Reconocimiento-NoComercial 4.0 de Creative Commons. Puede consultar las
condiciones de esta licencia si accede a: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

ISBN: 978-84-19690-66-1

Maquetación: Fotocomposición gama, sl
Diseño y producción: Octaedro Editorial

Publicación en acceso abierto - *Open Access*

Sumario

Introducción	9
ROCÍO DIEZ ROS	
1. La implementación del PAT para la formación integral del alumnado desde la visión del profesorado tutor	13
HERNÁNDEZ-AMORÓS, MARÍA JOSÉ; URREA-SOLANO, MAYRA; MERMA-MOLINA, GLADYS	
2. El papel del PATEC y del alumnado mentor en las adaptaciones curriculares	45
TOLOSA BAILÉN, MARI CARMEN	
3. Mentorización en el Programa de Acción Tutorial de la Facultad de Ciencias Económicas de la UA: retos y satisfacciones	57
DE-JUAN-VIGARAY, MARÍA DOLORES; PÉREZ CÁNOVAS, LUIS FRANCISCO	
4. El uso de Instagram como instrumento de comunicación y difusión de la acción tutorial en el grado en Publicidad y Relaciones Públicas	79
IBÁÑEZ HERNÁNDEZ, ANA; GONZÁLEZ-DÍAZ, CRISTINA; ARTERO GÓMEZ, ANDREA; FUENTES GARCÍA, MARINA	

5. Investigación desde la perspectiva del alumnado sobre la carga de trabajo autónomo durante el primer cuatrimestre del 4.º curso del grado en Historia de la Universidad de Alicante	97
CARRASCO RODRÍGUEZ, ANTONIO; FERNÁNDEZ-CABALLERO RODRÍGUEZ, MERCEDES; GÓMEZ VIDAL, SARA	
6. El papel del PAT en las asignaturas y docencia en línea.	121
ESTEVE GIRBÉS, JORDI	
7. Tutorización de los estudiantes de todos los cursos de un grado. Estudio de caso: el Campus de Alcoy	139
ÁLVAREZ-HERRERO, JUAN-FRANCISCO	
8. La orientación profesional y académica de los futuros docentes. Perspectivas y objetivos del PAT/EDU (UA)	155
VILLARRUBIA ZÚÑIGA, MARÍA SOLEDAD	
9. El uso del teléfono móvil en la acción tutorial del grado en Historia.	169
CARRASCO RODRÍGUEZ, ANTONIO	
10. Recursos en la acción tutorial en el grado de Arquitectura Técnica	183
CÉSPEDES-LÓPEZ, MARÍA-FRANCISCA; MORA-GARCÍA, RAÚL-TOMÁS	

El uso del teléfono móvil en la acción tutorial del grado en Historia

CARRASCO RODRÍGUEZ, ANTONIO
antonio.carrasco@ua.es
Universidad de Alicante

Resumen

El Programa de Acción Tutorial (PAT) de la Universidad de Alicante proporciona acompañamiento y asesoramiento al alumnado durante su carrera universitaria. El equipo del PAT está formado por docentes y estudiantes mentores. Los medios de comunicación habituales entre el alumnado y los tutores son el correo electrónico y los mensajes escritos. En el presente trabajo presentamos una experiencia de acción tutorial desarrollada el curso 2021-2022, en la que se utiliza el teléfono móvil como herramienta principal de contacto entre el alumnado y el tutor PAT. En él, realizamos un análisis de la cantidad y la calidad de las intervenciones y de los asuntos tratados (muy superior a la de los cursos anteriores); y presentamos los resultados de una encuesta que nos permite conocer de primera mano la percepción positiva del alumnado sobre la acción tutorial desarrollada y sobre el grado de utilidad del empleo del teléfono móvil. El artículo finaliza haciendo públicas las conclusiones del estudio y planteando algunas cuestiones dignas de debate como el grado de protección de la información que proporcionan los teléfonos móviles o la licitud del uso de canales de comunicación no oficiales en la Universidad con fines tutoriales.

Palabras clave: acción tutorial, grado en Historia, teléfono móvil, tutor, alumnado.

9.1. Introducción

El Programa de Acción Tutorial (PAT) de la Universidad de Alicante (UA) tiene como objetivo proporcionar al alumnado acompañamiento y asesoramiento al comienzo y a lo largo de su

carrera universitaria, y responde a dos necesidades prioritarias del estudiantado: por una parte, la acogida y la inclusión en el contexto universitario, y, por otra, el apoyo y la orientación en el desarrollo de su itinerario académico y profesional. El PAT tiene un equipo de tutores y tutoras en cada facultad de la UA, que son coordinados por un responsable de centro y dirigidos, a su vez, desde el Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Alicante, 2022).

En junio de 2020 ingresé en el equipo tutorial de la Facultad de Filosofía y Letras, y desde entonces he sido uno de los tutores del Grado en Historia. En febrero de 2022, asumí nuevas responsabilidades en el PAT al aceptar el encargo del equipo decanal de dicho centro y convertirme en el coordinador del equipo tutorial en la citada Facultad. Mi participación en el PAT, como tutor y como coordinador de centro, me ha hecho ser consciente de las dificultades que tienen los tutores y tutoras a la hora de conocer la realidad cotidiana en las aulas. Mi voluntad de acercarme al día a día de mi alumnado tutorizado me generó la impresión de que los canales de comunicación «tradicionales» que utilizamos en el PAT con tal fin (correos electrónicos y tutorías virtuales de UACloud Campus Virtual, la intranet académica y administrativa de la Universidad de Alicante) no son los más eficaces para tratar con los delegados y delegadas de curso, o con el alumnado, en cuestiones tocantes a la acción tutorial, ya que son medios diacrónicos que generalmente utilizan tiempo después del surgimiento de un problema, cuando este se ha agravado y necesitan apoyo para intentar resolverlo. El alumnado está acostumbrado a utilizar el teléfono móvil en su día a día para comunicarse, para buscar información y compartirla, y para intentar buscar soluciones a sus dificultades (IAB Spain y Elogia, 2022).

Teniendo en cuenta estas premisas, al inicio del presente curso 2021-2022, decidí iniciar una investigación sobre el valor del uso del teléfono móvil en la acción tutorial de los cursos 1.º y 4.º del citado grado en Historia. El trabajo que damos a conocer es el fruto de dicha investigación.

La literatura científica relacionada con la acción tutorial y el teléfono móvil no trata sobre las posibilidades de su uso como medio de comunicación con el alumnado, sino sobre otras cuestiones como la adicción a internet y el *phubbling* (Oporto Alonso

et al., 2021) o la puesta a disposición del alumnado de teléfonos de apoyo contra situaciones de acoso escolar. Pocos trabajos reflexionan sobre el uso de las TIC en la acción tutorial (Torres García, 2013).

9.2. Objetivos

El objetivo principal del estudio ha sido evaluar la utilidad del teléfono móvil (WhatsApp y llamadas) como principal canal de contacto y comunicación con el alumnado y con quienes ejercen de delegados de los cursos 1.º y 4.º del grado en Historia durante el curso 2021-2022.

Asimismo, nos hemos planteado otros cuatro objetivos secundarios:

- Intentar complementar la atención telefónica con encuentros virtuales (con Google Meet) y presenciales (cara a cara), antes que con los medios diacrónicos tradicionales (correo electrónico, tutorías y mensajes de UACloud Campus Virtual).
- Contabilizar el número de intervenciones como tutor PAT de este curso y compararlo con las de años anteriores.
- Conocer el grado de satisfacción del alumnado y de los delegados/as desde su percepción, como representantes del estudiantado.
- Realizar una categorización de los temas tratados en las intervenciones.

9.3. Método

Para intentar cumplir con los objetivos del trabajo hemos utilizado dos instrumentos: un registro de intervenciones y una encuesta realizada a los delegados y delegadas de los cursos anteriormente citados.

En el registro recopilamos las intervenciones realizadas en todos los canales de comunicación. Y una vez realizada esta tarea, realizamos un recuento de las acciones y del alumnado atendido, y creamos un listado de temas tratados, que categorizamos y ordenamos.

La encuesta fue diseñada en Google Forms y realizada a las cinco personas que han realizado funciones de delegación en los grupos 1 y 2 de primer curso, y en los grupos 1 y 2 de cuarto curso (son cinco, y no cuatro, porque en el grupo 1 de cuarto hubo un cambio de delegado en diciembre de 2021). La encuesta recogió respuestas sobre los siguientes asuntos:

- frecuencia de contacto con el tutor PAT,
- valoración de la comunicación con el tutor PAT,
- eficacia de la intervención del tutor PAT,
- frecuencia de uso de los canales (correo electrónico, teléfono, mensajes de UACloud, tutorías virtuales de UACloud, encuentro virtual y encuentro presencial),
- utilidad de los canales para contactar con el tutor PAT,
- elección del canal más eficaz para contactar con el tutor PAT,
- utilidad de disponer del número del teléfono del tutor PAT,
- tiempo de respuesta del tutor PAT,
- grado de satisfacción del alumnado por la atención del tutor PAT,
- opinión sobre si el tutor PAT debería utilizar habitualmente el teléfono para estar en contacto con los delegados y delegadas de grupo,
- utilidad de los canales para resolver problemas e incidencias,
- utilidad de los canales para transmitir informaciones de interés al alumnado,
- frecuencia de uso por los delegados y delegadas de los distintos canales en sus comunicaciones con el alumnado,
- valoración del grupo de WhatsApp de la clase para comunicarse con el alumnado,
- observaciones cualitativas (preguntas abiertas).

9.4. Resultados

9.4.1. Registro de intervenciones

Antes de mostrar el análisis del registro de intervenciones, hemos de realizar una serie de aclaraciones previas. Por haber sido presentado en la VII Jornada PAT de la Universidad de Alicante del siete de abril de 2022, el estudio no recoge información so-

bre la acción tutorial del curso completo, sino desde julio de 2021 hasta marzo de 2022. El estudio se centra en las intervenciones realizadas en los grupos 1 y 2 del primer curso del grado en Historia, y en los grupos 1 y 2 del cuarto curso, del mismo grado, de los que he sido tutor. No obstante, también incluye intervenciones en segundo y tercero por solicitud de los delegados y delegadas, o de los y las estudiantes que me conocían de cursos anteriores. En el registro, no he contabilizado intervenciones de seguimiento del curso con los delegados y delegadas de los grupos tutorizados, actuaciones con alumnado relacionadas con la covid-19 (comunicación del protocolo y seguimiento de personas en aislamiento por contagio o trato cercano), intervenciones de asistencia en la firma de contratos de aprendizaje relacionados con las adaptaciones curriculares y contactos con docentes, con autoridades académicas y con la coordinación del PAT en el ICE.

La mayor parte de las intervenciones tuvieron el teléfono móvil (WhatsApp y llamadas) como canal de comunicación. También hubo acciones, muy inferiores en número, realizadas por medio de otros medios, como el correo electrónico, las tutorías y los anuncios de UACloud Campus Virtual o las entrevistas personales (presenciales o por Google Meet).

La inclusión del teléfono móvil como medio de contacto con el alumnado ha incrementado considerablemente las cifras de intervenciones y de estudiantes atendidos. A continuación, mostramos los datos de intervenciones del curso pasado, 2020-2021, y los del actual, hasta el mes de marzo (tres meses menos).

Tabla 9.1. Comparación de intervenciones como tutor PAT en el curso 2020-2021 y en el curso 2021-2022 (hasta marzo de 2022)

Comparación de intervenciones como tutor PAT				
	julio 2020-junio 2021		julio 2021-marzo 2022	
Curso	Intervenciones	Alumnado atendido	Intervenciones	Alumnado atendido
Primero	43	15	47	15
Segundo	11	1	22	4
Tercero	1	1	6	3
Cuarto	12	9	64	34
Total	67	26	139	56

Con la información del registro de intervenciones, hemos elaborado una relación de cuestiones tratadas, que presentamos or-

ganizada por temas. Dicho listado puede ser interesante para conocer problemas habituales o dudas del alumnado sobre distintas cuestiones.

En primer lugar, ofrecimos información de carácter administrativo al alumnado, relacionada con la matriculación, los cambios de grupos (turnos) en asignaturas, las becas, las adaptaciones curriculares y las medidas de prevención en las aulas y en el campus, relacionadas con la covid-19. Sobre la matriculación, ofrecimos asesoramiento sobre el proceso de matrícula, el cambio de titulación y la salida a otra universidad, y asistencia en casos de anulaciones de matrícula por motivos administrativos o económicos. En relación con las solicitudes de cambio de grupo por el alumnado, ofrecimos información sobre los requisitos que hay que cumplir para conseguir la citada modificación y sobre los trámites administrativos. Sobre las becas, informamos sobre los distintos tipos existentes, su tramitación y sobre la existencia de otro tipo de ayudas en la Universidad para casos especiales. En cuanto a las adaptaciones curriculares, asistimos al alumnado a la hora de realizar su solicitud y mediamos entre estudiantes y docentes en la negociación y la firma de los contratos de aprendizaje. Y, por último, ofrecimos información en cada momento sobre las medidas de prevención y seguridad vigentes, adoptadas para evitar la propagación de la covid-19 entre la población universitaria.

Así mismo, también tuvimos intervenciones de carácter académico. Las más frecuentes tuvieron relación con el asesoramiento y la formación en técnicas de estudio, redacción y exposición oral, y en la metodología de elaboración de los trabajos. Realizamos tareas de mentoría y seguimiento de los resultados académicos de determinados estudiantes que nos lo solicitaron. Ofrecimos información sobre las prácticas externas y la elaboración y tramitación de los trabajos de fin de grado. Resolvimos dudas del alumnado sobre aspectos como las causas justificadas de ausencia, la normativa de evaluación de aprendizajes, los procedimientos de publicación de calificaciones y de reclamación de exámenes, la concesión de matrículas de honor y sus implicaciones administrativas, o la obligatoriedad o no de asistir a clase. Mediamos entre estudiantes y docentes en casos de coincidencia de fechas de exámenes. Por último, ofrecimos información sobre

salidas profesionales, posibilidades laborales, másteres y becas predoctorales.

También realizamos intervenciones de carácter más personal, relacionadas con alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), con temas de conciliación laboral y académica, y con aspectos tecnológicos relacionados con el uso de UACloud Campus Virtual o los servicios externos de Google (GCloud) y Microsoft (MSCloud).

9.4.2. Encuesta a los delegados y a las delegadas

La encuesta sobre el uso de los teléfonos móviles ha sido realizada a los nueve delegados del curso 2021-2022 en el grado en Historia. No obstante, únicamente hemos tenido en cuenta las respuestas de los delegados y delegadas de los grupos que he tutorizado (1 y 2 de primero y 1 y 2 de cuarto), ya que son quienes han sido partícipes directos de mi labor como tutor PAT. En cambio, para las preguntas de opinión general sí hemos considerado las respuestas de los delegados y delegadas de segundo y tercero.

Empezamos con el comentario de los resultados. A la pregunta: «¿Con qué frecuencia has mantenido contacto con tu tutor PAT este curso?», los cinco delegados de mis grupos tutorizados marcaron el valor máximo, 5 («He tenido contacto siempre que lo he necesitado»), en una escala que comenzaba en 0.

También respondieron de forma unánime a la siguiente pregunta: «¿Cómo valoras tu comunicación con tu tutor PAT?». Los cinco delegados marcaron el valor máximo, el 5, que correspondía a «muy útil».

La siguiente cuestión fue: «¿Ha sido eficaz la intervención de tu tutor PAT?». Tres delegados marcaron la máxima valoración, 5 («Ha sido muy eficaz»), un delegado seleccionó el 4 y un delegado marcó el 3. La media, por tanto, es de 3,86 sobre 5.

A continuación, les pedí que valorasen la utilidad de los canales de comunicación para contactar con el tutor PAT. Habían de evaluar el correo electrónico, el teléfono, los mensajes y las tutorías de UACloud Campus Virtual, y los encuentros virtuales y presenciales. Resumimos los resultados de sus votaciones en la siguiente tabla.

Tabla 9.2. Evaluación de la utilidad de los canales de contacto con el tutor PAT

Valora la utilidad de cada canal para contactar con tu tutor PAT.						
Delegado/a	Correo electrónico	Teléfono	Mensajes de UACloud	Tutorías virtuales de UA Cloud	Encuentro virtual Meet	Encuentro personal
1,1	2	5	4	2	4	3
1,2	2	5	0	0	3	5
4,1a	1	3	1	1	3	1
4,1b	0	5	0	0	2	4
4,2	2	5	2	1	3	5
Media	1,4	4,6	1,4	0,8	3	3,6

En la tabla podemos apreciar que los delegados y delegadas valoran más el contacto telefónico (media de 4,6) que el presencial (3,6) o el virtual (3), y que estos medios sincrónicos están, en sus preferencias, muy por delante de los diacrónicos que son tradicionalmente utilizados por los tutores y tutoras del PAT, como el correo electrónico, los mensajes o las tutorías virtuales de UACloud Campus Virtual.

Insistiendo en la pregunta anterior, les solicitamos que escogiesen el canal que considerasen más eficaz para contactar con el tutor PAT, teniendo en cuenta las limitaciones del tiempo y el espacio. Y de nuevo, la respuesta fue unánime. Las cinco personas encuestadas respondieron: «teléfono (WhatsApp + llamadas)», desechando los otros canales ya citados (correo electrónico, mensajes de UACloud, tutorías virtuales de UACloud, encuentro virtual y encuentro presencial). Todos los delegados de los cuatro cursos consideraron útil poder disponer del número de teléfono de su tutor PAT, para contactar por dicha vía.

Los delegados y delegadas de primero y cuarto respondieron también sobre el tiempo medio de espera de la respuesta del tutor por teléfono (WhatsApp + llamada). Tres respondieron: «menos de una hora» y dos contestaron «entre una hora y tres horas». Este tiempo de reacción es considerablemente inferior al de otros canales asincrónicos.

En cuanto al grado de satisfacción con el tutor PAT por haber utilizado el móvil como medio de contacto principal, cuatro delegados contestaron 5 («muy satisfecho») y uno respondió 4, siendo la media de 4,8.

Sí hubo unanimidad al responder a la siguiente cuestión: «¿Crees que deberían utilizar habitualmente los tutores PAT el teléfono para estar en contacto con los delegados?» Los cinco delegados contestaron «sí».

A continuación, sondeamos su opinión sobre la utilidad de los distintos medios de comunicación para resolver problemas o

incidencias, y para difundir información de interés para el alumnado.

Tabla 9.3. Valoración de los medios de comunicación para resolver problemas o incidencias

¿Qué utilidad crees que tienen o podrían tener estos medios de comunicación para resolver problemas o incidencias?						
Canal	Delegado 1.1	Delegado 1.2	Delegado 4.1a	Delegado 4.1b	Delegado 4.2	Promedio
Correo electrónico	2	3	2	0	2	1,8
Teléfono (whatsapp + llamadas)	5	5	5	5	5	5
Mensajes de UACloud	3	1	1	3	1	1,8
Tutorías virtuales de UACloud	3	3	1	5	1	2,6
Encuentro virtual (Meet y otras plataformas similares)	4	4	5	5	4	4,4
Encuentro personal	3	5	5	5	5	4,6

De cara a la resolución de problemas, los cinco delegados de primero y cuarto le dieron la máxima valoración (5) al teléfono. Por detrás, quedaron en su evaluación el encuentro personal (4,6) y el virtual (4,4). Y, de nuevo, recibieron valoraciones muy inferiores los canales habituales de relación, como las tutorías virtuales (2,6), el correo electrónico (1,8) y los mensajes directos de UACloud (1,8). Los delegados de segundo y tercero, pese a no haber probado la interacción telefónica con su tutor PAT, también le dieron la máxima valoración al teléfono (su media fue de 4,4).

Tabla 9.4. Valoración de los medios de comunicación para transmitir informaciones de interés

¿Qué utilidad crees que tienen o podrían tener estos medios de comunicación para transmitir informaciones de interés?						
Canal	Delegado 1.1	Delegado 1.2	Delegado 4.1a	Delegado 4.1b	Delegado 4.2	Promedio
Correo electrónico	3	2	3	5	2	3
Teléfono (whatsapp + llamadas)	5	4	5	5	5	4,8
Mensajes de UACloud	4	0	3	5	2	2,8
Tutorías virtuales de UACloud	4	1	2	5	2	2,8
Encuentro virtual (Meet y otras plataformas similares)	4	3	5	5	4	4,2
Encuentro personal	3	5	5	5	4	4,4

En cuanto a la utilidad de los canales para transmitir informaciones de interés, el teléfono volvió a ser el medio preferido, con una valoración media de 4,8. Por detrás quedaron el encuentro personal (4,4) y el presencial (4,2). Al tratarse de un fin no tan importante o delicado como la resolución de problemas, los otros medios tuvieron valoraciones ligeramente superiores a las del caso anterior: correo electrónico (3), tutorías virtuales (2,8) y mensajes directos (2,8).

El teléfono es, sin duda, el medio que los delegados y delegadas de primero y cuarto utilizan con mayor frecuencia para comunicarse en el alumnado.

Tabla 9.5. Frecuencia de uso por los delegados y delegadas de los medios para comunicarse con el alumnado

Como delegado o delegada, ¿con qué frecuencia utilizas cada medio para comunicarte con el alumnado?						
Canal	Delegado 1.1	Delegado 1.2	Delegado 4.1a	Delegado 4.1b	Delegado 4.2	Promedio
Correo electrónico	0	1	2	0	1	0,8
Teléfono (whatsapp + llamadas)	5	5	5	5	5	5
Encuentro virtual (Meet y otras plataformas similares)	0	3	2	0	4	1,8
Contacto directo	5	5	5	4	4	4,6

Los citados representantes utilizan más el teléfono (media de 5) que el contacto directo con sus compañeros y compañeras de clase (4,6). Y apenas utilizan el encuentro virtual (1,8) o el correo electrónico (0,8). Los delegados y delegadas de segundo y tercero también le dieron al teléfono la máxima puntuación (5).

Seguidamente, les preguntamos por la importancia del grupo de WhatsApp de la clase para transmitir información al alumnado o para comentar temas relacionados con el curso. Cuatro de los delegados y delegadas de primero y cuarto votaron 5 y uno marcó el 4. Los cuatro delegados de segundo y tercero le dieron la puntuación máxima, 5. Los nueve delegados contestaron que el grupo de WhatsApp es el principal canal de comunicación de sus respectivas clases.

Y finalizamos la encuesta con dos preguntas abiertas sobre el trato con el tutor PAT y su estrategia de uso del teléfono móvil para la acción tutorial. En ambos casos, las respuestas fueron muy positivas.

Estas fueron las observaciones sobre el trato con el tutor PAT: Comunicación muy fluida y rápida, además de útil y efectiva. Ninguna queja en absoluto.

Un trato muy agradable y atento ante cualquier problema de los alumnos.

La comunicación ha sido muy fluida y directa, ayudando a la rápida actuación.

El tutor está muy implicado en solucionar cualquier tipo de problema/duda u otra observación que implique directamente a los alumnos; es de agradecer contar siempre con un docente que te aconseje y te dirija hacia el mejor camino.

Y estas otras fueron las observaciones sobre el uso del teléfono (WhatsApp y llamadas) en la relación entre el alumnado y el tutor PAT:

La manera más rápida y efectiva de mantener el contacto y la constante comunicación.

Gran utilidad para responder dudas ante los problemas que puedan surgir.

Muy cómodo, rápido y eficaz.

Me parece la forma más rápida de hacer llegar comunicados acerca de las asignaturas u otros motivos como los sanitarios.

9.5. Conclusiones

9.5.1. Conclusiones del registro de intervenciones

La realización del registro de intervenciones nos ha permitido constatar cuantitativamente el notable incremento del número tanto de acciones tutoriales como de alumnado atendido este curso académico, en el que hemos utilizado el teléfono móvil como principal herramienta de comunicación. Asimismo, el carácter sincrónico de dicho canal nos ha permitido ganar en eficacia, ya que hemos dedicado menos tiempo e intervenciones por alumno o alumna para resolver dudas o problemas, u ofrecer la información solicitada.

Asimismo, hemos notado un cambio de actitud tanto entre los delegados y delegadas, como en el alumnado, ya que, salvo excepciones, el estudiantado está más dispuesto a contactar con el tutor PAT por teléfono que de una manera más formal (escribiendo tutorías virtuales, mensajes directos o correos electrónicos). Esta predisposición nos ha permitido detectar problemas en menor tiempo (en ocasiones, casi en caliente, muy poco después de que se produjesen).

Además, el uso del teléfono móvil permite un trato más personal y cercano con el alumnado, hace mucho más fluida la relación cotidiana con los delegados y delegadas, genera una mayor

confianza y da sensación de confidencialidad, y, aún más, es muy satisfactorio para el tutor porque recibe de forma directa y personal el agradecimiento del alumnado por su labor. Por todo ello, tras la experiencia positiva de utilizar el teléfono en la acción tutorial, nos resulta cada vez menos cómodo recurrir a los medios tradicionales, salvo en las comunicaciones más formales (en las que preferimos los canales escritos oficiales).

En cuanto a los temas tratados en la acción tutorial, este curso hemos percibido un considerable incremento tanto del número, como de la variedad de los casos, respecto a cursos anteriores. Además, el uso del teléfono móvil nos ha llevado a comprender mejor y más rápidamente las situaciones del alumnado, nos ha ahorrado tiempo a la hora de dar explicaciones y nos ha permitido dar mejor solución a las cuestiones más complicadas y sensibles.

9.5.2. Conclusiones del estudio cualitativo

La encuesta, por otra parte, nos ha dejado muy claro que el uso del teléfono móvil facilita el acceso de los delegados y delegadas al tutor PAT. Estos consideran muy útil poder disponer de su número de teléfono y utilizarlo, ya que es su canal de contacto favorito tanto para resolver problemas o incidencias, como para difundir informaciones de interés, incluso por delante de los encuentros sincrónicos presenciales o virtuales.

Los delegados y delegadas tienen una percepción muy positiva de la satisfacción del alumnado en relación con la atención del tutor PAT por teléfono. Por ello, se muestran unánimes al responder que los tutores del PAT deberían utilizar el móvil de forma habitual para entablar contacto con el estudiantado que requiera su intervención o con ellos mismos.

También valoran el carácter sincrónico de la herramienta, que reduce el tiempo de respuesta del tutor PAT y facilita la comunicación. De hecho, la aplicación WhatsApp es el canal que ellos y ellas utilizan prioritariamente para comunicarse con el alumnado, además del contacto directo en clase.

Por último, las opiniones de las y los delegados muestran claramente su satisfacción con la labor del tutor PAT y con el uso por este del teléfono como principal herramienta de comunicación.

9.5.3. Conclusiones generales

Tras la experiencia desarrollada a lo largo del curso, podemos concluir que el uso del teléfono en las tareas propias del PAT conlleva una serie de ventajas, que enumeramos a continuación:

- uso cotidiano por el alumnado;
- inmediatez en la comunicación;
- detección más rápida, casi en caliente, de problemas e incidencias;
- mayor capacidad de reacción;
- incremento del número de intervenciones;
- cercanía a los delegados y delegadas, y al alumnado mentor;
- trato directo, más personal con el alumnado;
- conocimiento más cercano de la realidad del alumnado y de lo que sucede en las aulas.

El empleo del teléfono también tiene desventajas o conlleva ciertos riesgos, ya que requiere una mayor atención por parte del tutor PAT y este ha de utilizar su número personal. Además, existe debate sobre el grado de seguridad de las comunicaciones por voz y chat, y acerca del uso de un canal no oficial para la comunicación con el alumnado.

De cualquier forma, mientras se concretan estos últimos aspectos, puedo concluir el presente trabajo afirmando mi satisfacción con los resultados obtenidos en la acción tutorial gracias a la incorporación del teléfono móvil como principal herramienta de comunicación y mi voluntad de seguir utilizándolo en los cursos venideros.

Referencias

- Gobierno de España (2003). *Boletín Oficial del Estado*, 18/09/2023. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-17643>
- IAB Spain y Elogia (2022). *Estudio de redes sociales 2022*. <https://iabspain.es/estudio/estudio-de-redes-sociales-2022/>
- Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Alicante (2022a). *Programa de Acción Tutorial*. <https://web.ua.es/es/ice/tutorial/programa-accion-tutorial.html>

- Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Alicante (2022b). *VII Jornada PAT UA. Estrategias de éxito del Programa de Acción Tutorial desde el alumnado mentor*. <https://web.ua.es/es/ice/tutorial/vii-jornadas-pat.html>
- Oporto Alonso, M., Fernández Andújar, M., Calderón Garrido, C. y Gustems Carnicer, J. (2021). Adicción a internet y plan de acción tutorial en alumnado de Educación Artística. *Artseduca*, 28, 26-37. <https://doi.org/10.6035/Artseduca.2021.28.2>
- Torres García, I. (2013). *E-tutoría. La utilización de las TIC en las tutorías como medio para mejorar las relaciones entre centros-profesores-padres-alumnos* (trabajo de fin de máster). Universidad Internacional de La Rioja. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1798/2013_04_04_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1
- Universidad de Alicante (2022). <https://web.ua.es/es/grados/grado-en-historia/plan-de-estudios.html>