

XI JORNADAS DE REDES DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Retos de futuro en la enseñanza superior:
Docencia e investigación para alcanzar la excelencia académica



ISBN: 978-84-695-8104-9

XI JORNADES DE XARXES D'INVESTIGACIÓ EN DOCÈNCIA UNIVERSITÀRIA

Reptes de futur en l'ensenyament superior:
Docència i investigació per a aconseguir l'excel·lència acadèmica

Coordinadores

María Teresa Tortosa Ybáñez

José Daniel Álvarez Teruel

Neus Pellín Buades

© **Del texto: los autores**

© **De esta edición:**

Universidad de Alicante

Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad

Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)

ISBN: 978-84-695-8104-9

Revisión y maquetación: Neus Pellín Buades

Tutorías virtuales: análisis de su influencia en los resultados docentes

M.C. Tolosa Bailén¹; J.R. García Bernabeu

*¹Departamento de Economía Aplicada y Política Económica
Universidad de Alicante*

RESUMEN (ABSTRACT)

En la docencia de los actuales Grados parte de los contenidos programados se han de realizar fuera del aula. El vínculo entre los alumnos y el profesorado queda entonces reducido al entorno del campus virtual y más concretamente a la resolución de dudas o consultas a través del correo electrónico. Esta tutorización virtual puede ser una perfecta herramienta para el desarrollo de los objetivos que nos marcamos en las tareas no presenciales así como para la mejora de los resultados académicos de los alumnos. Sin embargo, esto no es siempre así. En el presente trabajo se estudia la relación entre las consultas realizadas por parte de los alumnos durante los cursos 2009-10, 2010-11 y 2011-12 en la asignatura Políticas Económicas Instrumentales correspondiente al cuarto curso de la titulación de Administración y Dirección de Empresas y sus calificaciones, y también se analizan los contenidos de las cuestiones planteadas. Finalmente, se enumeran las principales conclusiones.

Palabras clave: tutorías virtuales, campus virtual, interacción docente, retroalimentación.

1. Introducción

En nuestro día a día como docentes utilizamos continuamente el campus virtual como una extensión de nuestro despacho y del aula. En él vertimos todos los conocimientos que queremos que nuestros alumnos adquieran e intentamos resolver todas las dudas que ellos pueden presentar. Pero ¿emplean nuestros alumnos de manera correcta el campus virtual?, ¿obtienen a través de él toda la información y todo el rendimiento que podrían lograr?, ¿existe realmente retroalimentación entre el profesor y sus alumnos?

1.1 Descripción.

En la presente comunicación nos hemos centrado en el uso que el alumno hace del campus virtual a través de las tutorías virtuales. Mediante el estudio de los datos que disponemos de los alumnos de los cursos 2009-10, 2010-11 y 2011-12 de la asignatura Políticas Económicas Instrumentales de cuarto curso de la licenciatura de Administración y Dirección de Empresas, queremos analizar en qué grado se utilizan, en qué momentos del curso y para qué finalidad y su influencia en el resultado de sus calificaciones.

1.2 Revisión de la literatura.

El uso de las tutorías virtuales como herramienta complementaria en el proceso educativo ya está fuera de toda duda. De hecho Guzmán (2011) asegura que las calificaciones de las evaluaciones globales mejoran significativamente y Cobos (2011) concluye que los alumnos perciben que tanto la gestión docente del profesor como la aceptación de las tutorías virtuales son altamente satisfactorias, eso sí, como remarca Ardila (2010) “la calidad de la docencia en ambientes virtuales se articula en función del conocimiento integral que poseen los docentes en torno a las pedagogías y didácticas de vanguardia de cara a los desarrollos tecnológicos”. Sin embargo, aunque las tutorías virtuales mejoren las calificaciones, los alumnos estén a favor de su utilización y los profesores puedan conseguir mejores resultados si están preparados es necesario un elemento adicional que es el de la retroalimentación. Sabater et al. (2012) consideran fundamental utilizar la retroalimentación por sus efectos en los resultados, especialmente, al utilizar la evaluación continuada para su medición.

1.3 Objetivos.

En la presente comunicación pretendemos estudiar las posibles relaciones entre las consultas realizadas por parte de los alumnos, a lo largo de tres cursos académicos, y sus calificaciones, analizando también los contenidos de las cuestiones planteadas por ellos.

2. Metodología

2.1. Descripción del contexto y de los participantes.

A lo largo del curso los alumnos tienen la posibilidad de acudir a tutorías presenciales en los horarios establecidos a tal fin e incluso pueden solicitar a través del correo electrónico reuniones fuera de esos horarios establecidos. Además todos los alumnos tienen disponible el campus virtual para transmitir mediante tutorías virtuales todas aquellas dudas que consideren de interés las 24 horas del día durante todo el curso. En el presente trabajo nos vamos a centrar en los contenidos de todas las tutorías virtuales que fueron realizadas por los diferentes alumnos de cuarto curso de la asignatura de Políticas Económicas Instrumentales de la titulación de Administración y Dirección de Empresas durante los cursos 2009-10, 2010-11 y 2011-12. El total de alumnos matriculados era de 169, 178 y 261 respectivamente, que realizaron 137, 208 y 375 consultas a través del campus virtual. Todas estas consultas fueron contestadas en un plazo inferior a 24 horas en la inmensa mayoría de las ocasiones.

2.2. Materiales.

Para el estudio de las diferentes tutorías hemos procedido a extraer los datos de todas y cada una de las tutorías recibidas durante los tres cursos consecutivos del periodo 2009-2012 y se han tabulado los datos relativos a la fecha de la tutoría, alumno que la realiza y contenido de la misma.

2.3. Instrumentos.

Los contenidos de las tutorías se han clasificado después de su lectura en diferentes ítems. Para los objetivos del presente trabajo hemos considerado oportuno agrupar las tutorías en:

✓ Tutorías virtuales. Estas consultas a través del campus virtual son las que consideramos de más interés para el presente trabajo. En ellas el alumno transmite a la

profesora dudas o requiere ampliar información sobre aspectos concretos de la docencia impartida. Como veremos posteriormente, el número de este tipo de consultas es sorprendentemente bajo. Además, hay que señalar que estas tutorías se localizan en una franja temporal a lo largo del curso muy limitada.

✓ Solicitud de tutorías. Frente a las escasas tutorías virtuales el alumno sigue prefiriendo la tutoría presencial. Se emplea este medio para poder concertar una cita con la profesora de la asignatura.

✓ Solicitud de revisión del examen. Tras la publicación de las calificaciones es abundante el número de alumnos que desean revisar su examen para poder detectar fallos en la corrección y aprender de los errores cometidos para futuras convocatorias.

✓ Aclaración de notas. Algunos alumnos no consideran necesario la revisión física del examen pero quieren asegurarse de que la calificación obtenida incluye tanto la calificación del examen presencial como de las prácticas realizadas a lo largo del curso.

✓ Entrega de prácticas. Parte de la asignatura tiene un contenido práctico que se desarrolla en el aula. Esta práctica se puede entregar al finalizar la clase o puede enviarse a través del campus virtual cuando la asistencia a clase no es posible.

✓ Cambio de grupo de prácticas. Al iniciarse el curso los alumnos deben estructurar sus horarios para poder asistir a todas las materias que van a cursar. Al existir diferentes grupos en los que se imparte la asignatura los alumnos solicitan acudir a aquel que no solapa horarios con otras asignaturas, para ello solicitan a través del campus virtual cambio de grupo.

✓ Varios. En este último grupo se recogen aquellas tutorías que no se engloban en ninguno de los casos anteriores. Caso especial merecen las consultas que envían los alumnos de Erasmus o Séneca debido a las características especiales de su formación. Curiosamente en un número nada desdeñable de comunicaciones el alumno solicita que se le explique donde está el despacho para acudir a la revisión del examen. Esta circunstancia nos hace pensar que son alumnos que no han acudido a ninguna tutoría presencial a lo largo del curso. En pocos casos, no solo se pregunta por el despacho sino por el Edificio, por lo que tratándose de alumnos de 4º curso esta consulta nos deja atónitos. Otras consultas menos numerosas incluyen la crítica, nada constructiva y cercana al insulto, la solicitud de cartas de recomendación para cursar determinados másteres y lamentablemente, por ser solo en una ocasión, una

retroalimentación por parte de una alumna que envía un artículo que considera de interés.

3. Resultados

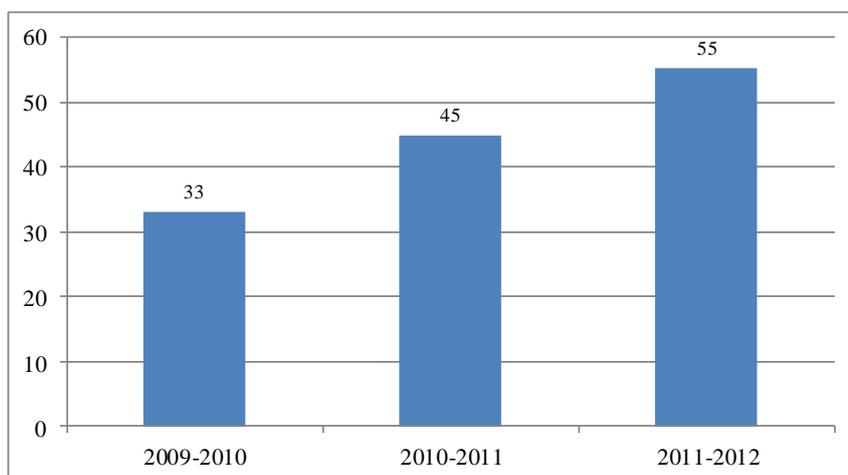
A continuación se presentan los principales resultados. Del estudio de las 720 tutorías recibidas en los tres cursos académicos objeto de análisis queremos destacar la bajísima demanda de tutorías por parte del alumnado (Cuadro 1), no llegando en ningún caso a dos tutorías por alumno de media. No obstante, se observa un tímido incremento a lo largo de los cursos.

Cuadro 1. N° alumnos, n° tutorías y tutorías por alumno, 2009-2012

| Curso | N° alumnos | N° tutorías | Tutorías/alumno |
|-----------|------------|-------------|-----------------|
| 2009-2010 | 169 | 137 | 0,81 |
| 2010-2011 | 178 | 208 | 1,17 |
| 2011-2012 | 261 | 375 | 1,44 |
| 2009-2012 | 608 | 720 | 1,18 |

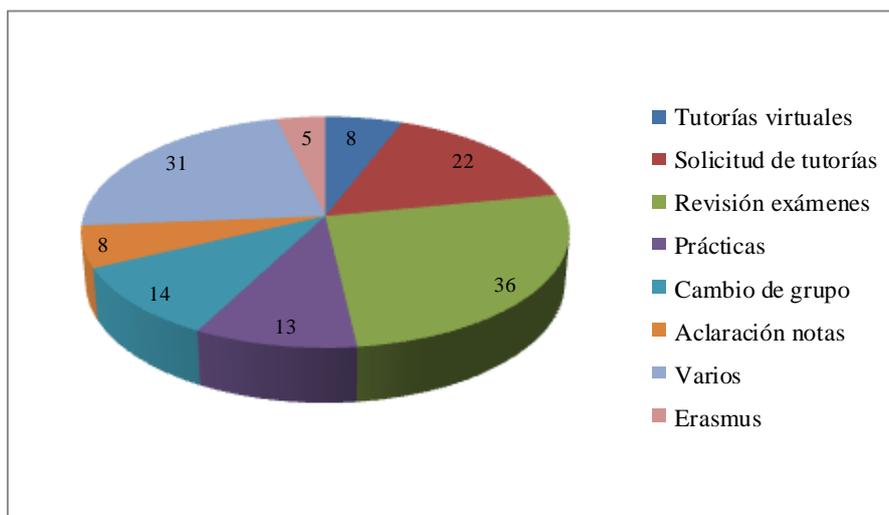
Analizando con más profundidad a partir de la información obtenida del campus virtual, de los 169 alumnos matriculados en el curso 2009-2010, sólo 56 alumnos (un tercio del total) realizaron algún tipo de tutoría. En el curso siguiente, el dato asciende a 80 (45%), alcanzando su máximo valor en el último curso analizado con 144 alumnos, más de la mitad de los matriculados (Gráfico 1).

Gráfico 1. Porcentaje de alumnos que han solicitado algún tipo de tutoría, 2009-2012



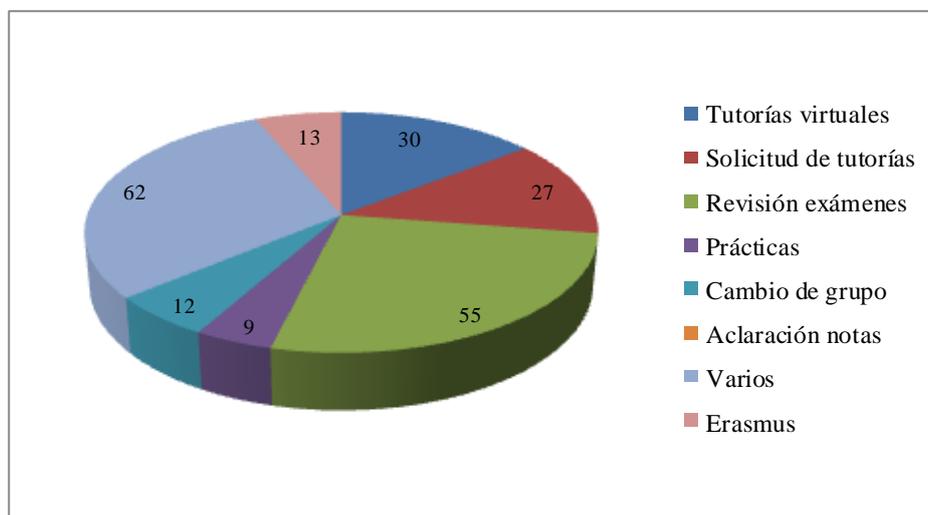
En relación a los contenidos de las tutorías, del total de las 137 realizadas en el curso 2009-2010 (Gráfico 2), el mayor porcentaje se refiere a tutorías para solicitar la revisión de exámenes (36 tutorías que representan el 26,3%). En este curso sólo un 5,8% (8 tutorías) son tutorías virtuales, es decir, vinculadas con las dudas de la asignatura.

Gráfico 2. Clasificación de los contenidos de las tutorías, 2009-2010



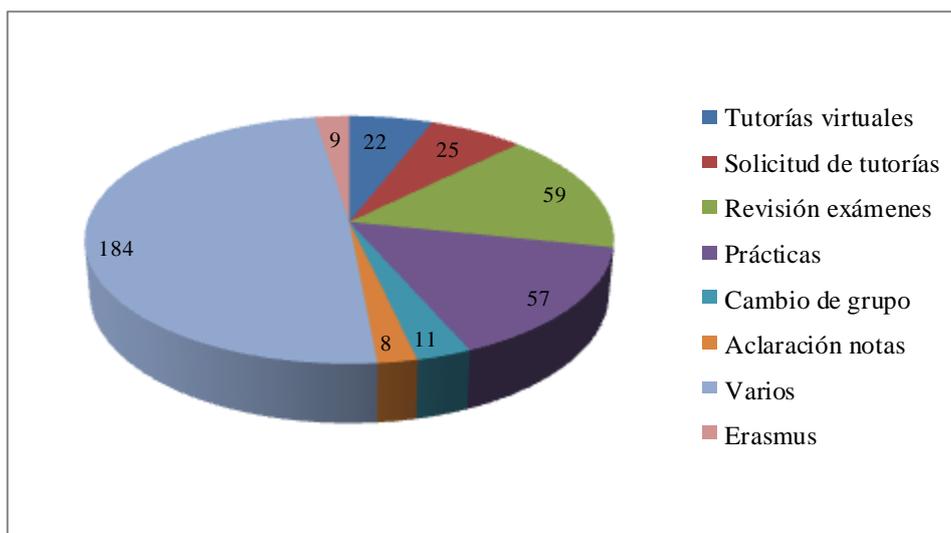
En el curso 2010-2011 (Gráfico 3) más de la mitad de las tutorías, un 56,6%, se ha centrado en la revisión de exámenes y las englobadas en la categoría de varios (117 de las 208 tutorías realizadas). No obstante, un 14,4% se corresponde con tutorías virtuales, lo que podría reflejar un mayor interés de los alumnos por resolver sus dudas relacionadas con los contenidos de la asignatura.

Gráfico 3. Clasificación de los contenidos de las tutorías, 2010-2011



Durante el curso 2011-2012 (Gráfico 4) sólo la categoría de “varios”, que consideramos que son las tutorías improductivas que no deberían realizar los alumnos, suponen la mitad de las tutorías realizadas. Frente a este dato, únicamente 22 de las 375 tutorías, lo que representa el 5,9% de las tutorías, se realizan para resolver las dudas de la asignatura.

Gráfico 4. Clasificación de los contenidos de las tutorías, 2011-2012



Si analizamos en detalle cuántos alumnos han realizado tutorías virtuales obtenemos los datos reflejados en el Cuadro 2. De nuevo cabe destacar que el número de tutorías virtuales, entre los alumnos que realizan este tipo de tutorías, en el mejor curso (2010-2011) es de tan sólo dos tutorías por alumno de media.

Cuadro 2. Alumnos que han realizado tutorías virtuales, 2009-2012

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Tutorías virtuales | 8 | 30 | 22 |
| Nº alumnos que han realizado tutorías virtuales | 8 | 15 | 16 |
| Nº alumnos total | 169 | 178 | 261 |
| Nº alumnos que han realizado tutorías virtuales (% sobre total alumnos) | 4,73 | 8,43 | 6,13 |

Por otra parte, en el Cuadro 3 se proporciona información para tratar de encontrar una vinculación entre el número de tutorías virtuales realizadas y los resultados obtenidos. Para ello se han analizado uno a uno los resultados que han

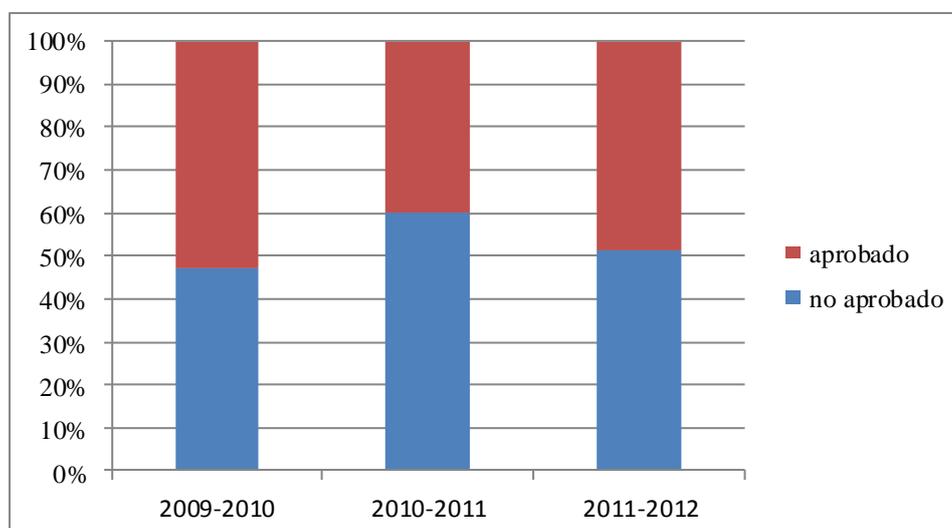
obtenido los alumnos que han realizado tutorías para resolver dudas relacionadas con la asignatura. Así, encontramos que el 100%, 87% y 94% de los alumnos que han realizado tutorías virtuales han superado la asignatura durante el curso académico correspondiente.

Cuadro 3. Relación entre los alumnos que han realizado tutorías virtuales y número de aprobados, 2009-2012

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Nº alumnos que han realizado tutorías virtuales | 8 | 15 | 16 |
| Nº alumnos que han realizado tutorías virtuales y han aprobado en ese curso | 8 | 13 | 15 |
| % alumnos que han realizado tutorías virtuales y han aprobado | 100 | 87 | 94 |

Si tenemos en cuenta la totalidad de los alumnos (Gráfico 5) los porcentajes de aquellos que superan la asignatura, teniendo en cuenta los resultados de las dos convocatorias realizadas (excluida la de diciembre), son del 53%, 40% y 49%, respectivamente. Valores claramente inferiores a los obtenidos si consideramos únicamente los alumnos que han realizado tutorías virtuales. Hay que señalar que el porcentaje de aprobados incluye a todos aquellos alumnos que han obtenido una calificación igual o superior a 5 y el de los no aprobados engloba a los alumnos suspensos y no presentados.

Gráfico 5. Porcentaje de aprobados y no aprobados, 2009-2012



4. Conclusiones

Teniendo en cuenta que la asignatura se desarrolla en el segundo cuatrimestre y que tiene una duración aproximada de 15 semanas, el número de tutorías recibidas (que en ningún curso llega a 1,5 tutorías/alumno por curso) es extremadamente bajo. Además, la participación de los alumnos a la hora de realizar alguna consulta, aunque en el último año alcanza el 55%, es en nuestra opinión un valor inferior al deseable.

Hay que destacar que los datos reflejan un número muy importante de tutorías englobadas en el epígrafe “varios” (23%, 30% y 49%, respectivamente, de las tutorías realizadas), que no deberían haber sido nunca efectuadas ya que es información de la que disponen los alumnos desde el día de la presentación de la asignatura, como por ejemplo ubicación del despacho de la profesora, cómo contactar, obligatoriedad de la asistencia a prácticas, peso de las prácticas en la nota final o cuestiones similares alejadas del contenido de la asignatura (consideradas como tutorías virtuales).

Frente a estos datos, en los tres cursos académicos estudiados el peso que tienen las tutorías virtuales sobre el total de las tutorías es muy reducido, ascendiendo al 5,8%, 14,4% y 5,9%, respectivamente.

En definitiva, y teniendo en cuenta los contenidos de las tutorías, cabe destacar que mayoritariamente éstas se centran en solicitar la revisión de exámenes y hacer consultas sobre cuestiones que no tienen nada que ver con la comprensión de la asignatura.

El reducido número de tutorías virtuales está en consonancia con las tutorías presenciales, lo que contrasta con la facilidad horaria que se ofrece a los alumnos, que tienen la posibilidad de fijar un horario alternativo en caso de que las horas fijadas para resolver las dudas en el despacho no se ajusten a su disponibilidad.

Señalar también que el número de tutorías virtuales se suele concentrar en las fechas previas y cercanas a las diferentes convocatorias de exámenes. Es excepcional encontrar una tutoría virtual fuera de esas fechas.

Finalmente, en cuanto a los niveles de retroalimentación por parte del alumnado hacia la profesora, lamentablemente, apuntar que durante los tres cursos analizados solamente una alumna, y en una sola ocasión, proporcionó material que consideraba de interés para el desarrollo y comprensión de la asignatura.

A partir de las anteriores reflexiones, en el próximo curso se tratará de introducir modificaciones para evitar la concentración de dudas relacionadas con el funcionamiento de la asignatura (criterios de evaluación, porcentaje de la nota final que

supone la parte práctica, etc.) y para potenciar la resolución de aquellas dudas que pueden incidir en unos mejores resultados. Asimismo, se intentará favorecer la retroalimentación para poder detectar problemas que puedan dificultar el normal aprendizaje.

5. Referencias bibliográficas

- Ardila Rodríguez, M. (2010). Calidad de la docencia en ambientes virtuales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 30, 63-84.
- Cobos López, J. (2011). La web y la tutoría a distancia: alternativa en docencia presencial. Ventajas e inconvenientes. IX Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria: Diseño de buenas prácticas docentes en el contexto actual, Alicante, 16 de junio.
- Guzmán Castro, A.E. (2011). Tutorías virtuales como herramienta complementaria y su efecto sobre las evaluaciones globales en estudiantes universitarios. *Educación Médica Superior*, 25 (3), 275-282.
- Sabater Mateu, M.P., Honrubia Pérez, M., Isla Pera, P., López Matheu, C., Lluch Canut, M.T., Olivé Ferrer, C., Pardo Fernández, A., Puig Llobet, M., Rigol Cuadra, A., Rozas Pérez, R. y Valls Llobet, R. (2012). Feedback Profesor-Alumno. ¿Qué modalidad prefieren los estudiantes? Conferencia Internacional sobre Docencia Universitaria e Innovación. Barcelona 4-6 de julio.