

El correcto uso de la tutoría como herramienta del proceso de enseñanza-aprendizaje

M. C. Berenguer Albaladejo; A. Bermúdez Aznar; M. M. Canato Cabanero; N. Fernández Pérez;
E. Iñesta Pastor; S. Jiménez Carbonell; M. M. Moya Fuentes; A. Ramón Martín; M. B. Rizo
Gómez

*Departamento de Ciencias Histórico-Jurídicas; Departamento de Derecho Mercantil y
Derecho Procesal; Departamento de Derecho Civil; Departamento de Derecho Internacional
Público y Derecho Penal.
Universidad de Alicante*

RESUMEN

La finalidad de la tutoría es ofrecer al alumnado orientación y apoyo en su formación académica. No obstante, y a pesar de que se trata de una herramienta muy útil para el desarrollo integral de los estudiantes en su etapa universitaria, su utilidad se ve mermada en muchos casos por el desconocimiento de su función metodológica y por el incorrecto empleo de la misma por parte del alumnado. Por ello, consideramos oportuno analizar las principales deficiencias observadas en el uso de las tutorías tanto presenciales como virtuales, y elaborar directrices generales con el fin de conseguir que los alumnos/as utilicen correctamente esta herramienta desde el primer momento en que se incorporan a la Universidad. Para ello, realizaremos un estudio comparativo entre las diversas asignaturas impartidas por los miembros de la Red con el fin de comprobar si los problemas detectados son comunes entre el alumnado de diferentes cursos, o si por el contrario sólo se deben a la inexperiencia de los estudiantes de los primeros cursos.

Palabras clave: tutoría, enseñanza-aprendizaje, directrices, acción tutorial

1. INTRODUCCIÓN

El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se basa principalmente en el aprendizaje autónomo del estudiante y en este contexto cobra especial relevancia la *tutoría* como herramienta metodológica cuya finalidad principal es ofrecer orientación y apoyo al alumnado en su formación académica. No obstante, y a pesar de que se trata de una herramienta muy útil para el desarrollo integral de los alumnos en su etapa universitaria, su utilidad se ve mermada en muchos casos por el desconocimiento de su función metodológica y por el incorrecto empleo de la misma por parte del alumnado. Por ello, y en la línea seguida en años anteriores por los miembros de esta Red, se pretende analizar concretamente el uso que de esta herramienta hacen los estudiantes para detectar sus puntos débiles y minimizar los efectos de su utilización indebida.

El propósito principal del presente trabajo se ha centrado en la elaboración de una serie de directrices generales que los alumnos/as deberían observar a la hora de utilizar tanto las tutorías presenciales como virtuales, teniendo en cuenta que esta labor educativa del estudiante cobra especial importancia en los primeros años de su etapa universitaria, momento en el que deben comenzar a potenciarse sus habilidades en el empleo de esta herramienta.

Esta investigación se ha basado principalmente en la experiencia personal de cada miembro de la Red respecto a la herramienta analizada. No obstante, en una segunda fase sería conveniente contrastar la actividad desarrollada durante este curso académico con el análisis minucioso de la bibliografía más relevante sobre la materia objeto de estudio.

2. DESARROLLO DE LA CUESTIÓN PLANTEADA

2.1 Objetivos

Los objetivos de la actividad desarrollada por los miembros del grupo de investigación pueden resumirse en los siguientes: 1) Detectar las deficiencias de la tutoría como herramienta del aprendizaje autónomo del estudiante; 2) Elaborar unos criterios de actuación comunes y aplicables por todos los miembros de la Red en sus respectivas asignaturas por lo que se refiere al buen uso de las tutorías; 3) Conseguir que el alumnado utilice adecuadamente las tutorías presenciales y virtuales mediante la aplicación de las pautas o criterios marcados por el docente.

2.2. Método y proceso de investigación.

El plan de trabajo se ha llevado a cabo de dos formas: en primer lugar, mediante la investigación individualizada por cada participante de la Red como representante de su área de conocimiento de la temática propuesta y, en segundo lugar, mediante reuniones plenarias y mensuales en las que los miembros de la Red han expuesto sus observaciones, discutido los distintos puntos de vista sobre las cuestiones planteadas y comparado los resultados obtenidos en su investigación personal previa.

Por lo que se refiere a la actividad particular realizada por cada miembro de la Red, la misma ha consistido en el análisis de las tutorías tanto presenciales como virtuales recibidas en sus correspondientes asignaturas. Esta tarea se ha desarrollado a partir de una *ficha previa* elaborada de común acuerdo por todos los investigadores en una de las sesiones plenarias en la que debía hacerse constar los siguientes datos:

FICHA ASIGNATURA	
<u>DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA IMPARTIDA</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Nombre• Código• Créditos ECTS• Curso• Número de alumnos matriculados por grupo de docencia	
<u>DATOS RELATIVOS A LA HERRAMIENTA ANALIZADA</u>	
<ul style="list-style-type: none">• Tutorías recibidas• Tutorías contestadas• Temática de las tutorías (%)• Valoración personal de las tutorías recibidas: lenguaje utilizado, relevancia del asunto, plazo razonable para contestar, etc.• Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales• Aspectos o propuestas de mejora	

La actividad se ha aplicado a 6 asignaturas distintas: **a) *Derecho Romano***: asignatura básica (código 19001) del primer curso del Grado en Derecho (6 ECTS), que se imparte en el primer cuatrimestre; **b) *Historia del Derecho Español y de las Instituciones***: asignatura básica (código 19002) del primer curso del Grado en Derecho (6 ECTS), que se imparte en el primer cuatrimestre; **c) *Introducción al Derecho procesal***: asignatura básica (código 19006) del primer curso del Grado en Derecho (6 ECTS) que se imparte en el segundo cuatrimestre; **d) *Mercantil I***: asignatura obligatoria (código 19015) del segundo curso del Grado en Derecho que se imparte en el segundo cuatrimestre; **e) *Victimología***: asignatura obligatoria

(código 18526) del tercer curso del Grado en Criminología (7,5 ECTS) que se imparte en el segundo cuatrimestre; *f) Derecho penal especial*: asignatura obligatoria (código 18523) del tercer curso del Grado en Criminología, que se imparte en el segundo cuatrimestre.

Antes de exponer los resultados particulares obtenidos por cada investigador es preciso hacer constar que hemos considerado oportuno diferenciar los resultados obtenidos por los investigadores que han impartido docencia en *primer curso* y los obtenidos por aquéllos que han impartido docencia en *cursos superiores*. Además, no sólo hemos tenido en cuenta la experiencia en el Grado de Derecho, sino también en el Grado en Criminología. Esto nos ha permitido comprobar y valorar si los problemas detectados en el empleo de esta herramienta son comunes a todos los alumnos/as a pesar de sus distintos perfiles, o si son específicos de estudiantes con características determinadas (por ejemplo, alumnos/as de primeros cursos).

2.3 Resultados

Asignaturas de primer curso:

a) Derecho Romano alumnos (65 alumnos/as matriculados)

- Tutorías recibidas: 209; Tutorías contestadas: 209.
- Temática sobre la que versan las tutorías: 1. *Asistencia*: 3%; 2. *Solicitud de tutorías presenciales*: 10,1%; 3. *Evaluación* (sistema de evaluación, revisión de exámenes, fechas, tipo de examen...): 35,6%; 4. *Trabajos y prácticas* (dudas sobre la realización, entregas fuera de plazo o por enfermedad...): 36%; 5. *Dudas contenido*: 15,3%.
- Valoración personal de las tutorías recibidas: al ser alumnos/as de primer curso se expresan con falta de precisión terminológica y vocabulario jurídico. La mayoría son preguntas de temas ya tratados en clase o que figuran en el programa de la asignatura y que, por falta de asistencia, atención o por las dificultades normales que les plantea un primer curso en la Universidad, no le han quedado claras. El cambio del Instituto a la Universidad es importante y, para ellos, todo es una duda. Las tutorías las suelo contestar en el mismo día o al día siguiente.
- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: hoy en día, por comodidad para el estudiante, son mayoritarias las tutorías virtuales. Cuando las dudas versan sobre la materia que se imparte en clase suelo aconsejar la tutoría presencial, ya

que virtualmente es más difícil poder aclarar ciertas dudas. Por experiencia, ciertas cuestiones al final han tenido que ser aclaradas al término de la clase o en el despacho.

b) Historia del Derecho Español y de las Instituciones

Grupos 4 y 6 (121 alumnos/as matriculados):

- Tutorías recibidas: 191; Tutorías contestadas: 191.
- Temática de las tutorías: 1. *Asistencia*: 7,33% (justificación de faltas de asistencia por incorporación tardía al curso, solapamiento con otras asignaturas, etc.); 2. *Solicitud de tutorías presenciales*: 7,85%; 3. *Evaluación* (sistema de evaluación, revisión de exámenes, fechas, tipo de examen...): 30,37%; 4. *Trabajos y prácticas* (contenido, evaluación, entregas fuera de plazo, etc.): 41,36%; 5. *Dudas contenido*: 13,09 %.
- Valoración personal de las tutorías recibidas: por lo que se refiere al contenido y la expresión de las tutorías se observa una escasa claridad en la exposición de las dudas planteadas –en ocasiones llega a ser difícil identificar lo que realmente se pregunta–, lo que muestra la necesidad de mejorar la expresión escrita del alumnado. Por otro lado, el lenguaje empleado en las tutorías es, en general, coloquial, poco apropiado para dirigirse a un profesor/a, sin que eso signifique que sea ofensivo.
- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: de la experiencia de la *tutoría digital* a través de la herramienta del campus virtual se observa que en muy escasa medida las tutorías planteadas por el estudiante tienen por objeto dudas sobre el contenido de la materia. Con lo cual el profesorado no puede utilizar en este apartado la plataforma virtual como herramienta complementaria de la docencia como sería de desear. En cuanto a las *tutorías presenciales* su número es reducido. Plantean en general cuestiones de tipo personal de muy escasa relevancia. No obstante, en mi opinión, son un buen instrumento para mejorar la motivación del alumnado. Por otro parte, es destacable la rapidez de respuesta del profesorado, ya que en el caso de Historia del Derecho suele darse en el plazo general de cuarenta y ocho horas, con una atención especial en fechas próximas a los exámenes.

Grupo 2 (70 alumnos matriculados):

- Tutorías recibidas: 57; Tutorías contestadas: 57.
- Temática sobre la que versan las tutorías: 1. *Cuestiones teóricas*: 47%. Se pregunta poco sobre dudas referidas a la materia explicada (4). Por el contrario la gran mayoría de las

consultas tutoriales se refieren a dudas o problemas relacionados con los exámenes (16): fechas o aulas del control, temas que comprende el mismo, número de preguntas, revisión del ejercicio; 2. *Prácticas*: 26 %. Suelen versar sobre problemas en su envío, aclaración de notas y explicación de los fallos detectados en su elaboración; 3. *Comentario de textos*: 12 %. Se cifran principalmente en incidencias ocurridas durante su envío por el campus virtual. En mucha menor proporción piden aclaración sobre su elaboración y, en un caso se formula una petición general de ampliación del plazo de entrega; 4. *Materias varias*: 15%. Se refieren a comunicación de dificultades administrativas: errores de nombres o apellidos, curso de competencias informáticas e informacionales, convocatorias extraordinarias e incompatibilidades horarias.

- Valoración personal: el lenguaje *utilizado* es coloquial, poco formal aunque siempre respetuoso. El alumno/a agradece el tiempo dedicado y en muchas ocasiones pide disculpas por las posibles molestias que su consulta pueda ocasionar. En ningún caso he recibido tutorías con tono o lenguaje incorrecto o inadecuado, tal vez debido a que yo no lo utilizo jamás; por el contrario intento que, sea cual sea la entidad de la pregunta, la respuesta sea relajada, comprensiva y educada, utilizando siempre el Vd. Por lo que se refiere a la *relevancia de los asuntos* consultado, en principio, son de interés e incluso de importancia para el estudiante; sobre todo para aquellos que se muestran especialmente escrupulosos y pretenden tener una información de primera mano del docente por no fiarse de las aclaraciones de sus propios compañeros. En muy pocas ocasiones los temas consultados pueden calificarse de tonterías. En cuanto al *plazo para contestar* no suelo tardar más de cuarenta y ocho horas, salvo indisponibilidad o ausencia por asistencia a cualquier evento académico. Por último, respecto al *estudiante usuario de las tutorías*, en líneas generales, las tutorías son demandadas por alumnos /as diferentes. Pero también es cierto que en una pequeña proporción (sobre un 25%) se advierte el insistente uso de tutorías por los mismos sujetos. Lo normal entre ellos es formular dos tutorías, llegando en algunos casos a las cuatro y, muy excepcionalmente, a las diez.
- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: si se compara el tanto por ciento de tutorías presenciales respecto a las virtuales, aquéllas suponen un 10 % del total respecto a éstas.

Grupos 5 y 52 (91 alumnos/as matriculados):

- Tutorías recibidas 101; Tutorías contestadas 101.

- Temática sobre la que versan las tutorías: 1. *Evaluación*: 81% (notas: 15%; sistema de evaluación: 4%; solicitudes de revisión de exámenes: 31%; otras cuestiones relacionadas con los exámenes: 11 %; peticiones de revisión de la puntuación de las prácticas: 20 %); 2. *Dudas sobre contenidos*: 6%; 3. *Prácticas y trabajos*: 9% (orientación para redactarlos); 4. *Materias varias*: 4 % (problemas informáticos o con los plazos de entrega de trabajos: 3%; consideraciones globales sobre la asignatura o marcha del curso: 1%).
- Valoración personal de las tutorías recibidas: en cuanto al *lenguaje utilizado* se distinguen dos grupos: las consultas redactadas de forma apresurada y las redactadas con alguna tranquilidad. En las primeras se aprecia con frecuencia una redacción poco clara, con errores gramaticales y faltas de ortografía (son más frecuentes estos problemas en las comunicaciones de tutoría enviadas inmediatamente tras ver las notas solicitando la revisión y explicando la sorpresa o incomprensión por los resultados). Cuando no se da ese apresuramiento las comunicaciones son más correctas en el fondo y en la forma. En conjunto, aunque la redacción de este tipo de comunicaciones debe mejorar, no las valoro como excesivamente deficientes. Por supuesto, hay estudiantes que demuestran una educación muy buena tanto cuando hablan como cuando escriben y otros que deben mejorar estos aspectos. En cuanto a los *asuntos por los que se envía una petición de tutoría*, en la mayor parte de comunicaciones su objeto está relacionado con la evaluación y, especialmente, son peticiones de revisión y de nueva valoración de exámenes o trabajos prácticos. No obstante, estas peticiones son útiles porque sirven para ordenar las revisiones presenciales de exámenes (citando a los estudiantes escalonadamente, lo que les ahorra tiempo de espera) y porque, además, permite abordar la relectura de los exámenes o trabajos o bien, la revisión presencial, sabiendo de antemano qué aspectos preocupan al estudiante en relación con la revisión que solicita (cuando los ha mencionado en su comunicación, como muchas veces sucede). Las peticiones de información sobre el sistema de evaluación (y sobre qué materia se incluye para examen) suelen hacer referencia a aspectos que ya se han explicado en clase (y muchas veces están publicados), pero se plantean las dudas tiempo después, cuando se aproximan las evaluaciones. Suelen formularlas quienes asisten poco a clase, porque se trata de aspectos que habitual y reiteradamente se plantean y se aclaran en el aula. Sólo el 15 % de las consultas piden explicaciones o información sobre el contenido de la asignatura. Estas son las tutorías en el sentido tradicional y creo que se podría trabajar para que este porcentaje

aumentase, porque estas comunicaciones sirven para poner de manifiesto aspectos en que algunos estudiantes necesitan más información, con lo que resultan útiles para completar las explicaciones de clase.

- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: las tutorías presenciales en sentido estricto no son muchas, en parte porque la mayoría de consultas (sobre todo si se pueden resolver de forma rápida) las formulan los estudiantes al principio o al final de la clase, en el aula o en sus inmediaciones, en parte porque parecen sentirse incómodos planteando cuestiones de fondo. En todo el cuatrimestre no he tenido más de diez entrevistas personales con alumnos/as para tratar alguna cuestión que requiera más que unas breves precisiones. No cuento las consultas sobre cosas tales como si determinada pregunta entra para el examen, si basta estudiarla en un concreto manual o si se puede aprobar la asignatura sólo con los apuntes de clase, que en realidad son la mayoría de cuestiones que plantean los estudiantes de primer curso. Por tanto, advierto una similitud entre las tutorías presenciales y virtuales. Son pocas las que piden explicaciones o aclaraciones sobre los contenidos que se estudian en la asignatura.

c) *Introducción al Derecho procesal* (grupo 4: 86 alumnos matriculados).

- Tutorías recibidas: 78; Tutorías contestadas: 78.
- Temática de las tutorías: 1. *Asistencia*: 12,8%; 2. *Solicitud de tutoría presencial*: 5,1%; 3. *Evaluación*: a) Relacionadas con los exámenes: 13,2%; b) Relativas al sistema de evaluación continua: 48,7%; 4. *Dudas sobre contenido*: 5,1%; 5. *Preguntas sobre materiales*: 7,6%; 6. *Otras cuestiones* (recordatorios al profesor/a, en blanco, cuestiones personales y crítica al sistema, otras): 7,4%.
- Valoración personal: respecto a las *tutorías relacionadas con la asistencia*, tuve que solicitar a los estudiantes que no me enviaran tutorías con el objetivo de explicar el motivo por el que no podían asistir a clase. Gracias a esta indicación evité un número desproporcionado de tutorías virtuales que hubieran supuesto una pérdida de tiempo para el estudiante y el docente. Respecto a las *tutorías sobre la evaluación continua*, la abundancia de las mismas se debe al deficitario funcionamiento de la herramienta de pruebas objetivas del campus virtual, que impidió a los alumnos/as en treinta y ocho ocasiones poder realizarlas. En cuanto a las tutorías sobre el *contenido de la asignatura*, es destacable su escaso número, teniendo en cuenta la dificultad de la materia, si bien es cierto que al final de cada clase suelo resolver bastantes tutorías de contenido. Lo anterior

me lleva a concluir que los alumnos/as prefieren hablar personalmente con el docente para formular sus dudas sobre las materias abordadas en el aula, a formularlas *online* o acudir su despacho. A pesar de ello, considero que debería de ser más frecuente la formulación de tutorías de contenido por el campus virtual. Por lo que respecta al *lenguaje utilizado*, con carácter general, es bastante correcto pero también es cierto que un escaso porcentaje de estudiantes emplean un tono demasiado coloquial para dirigirse al profesor/a.

- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: se observa que los estudiantes prefieren las tutorías virtuales a las presenciales, si bien es cierto que utilizan el final de la clase para plantear sus dudas y problemas. Por otra parte, y en lo que respecta a la tutoría virtual, se ha detectado que el alumno/a por medio de este sistema se atreve a expresar lo que no plantearía en una tutoría presencial.

Asignaturas de segundo y tercer curso:

a) *Mercantil I* (grupos 3 y 10: 93 alumnos matriculados).

- Tutorías recibidas: 26; Tutorías contestadas: 26.
- Temática de las tutorías: 1. *Asistencia*: 30%; 2. *Dudas sobre la guía de la asignatura*: 70%. Dos observaciones: la primera es que se trata de tutorías recibidas durante la mitad del segundo cuatrimestre, ya que se está ante grupos compartidos con otros profesores/as; y la segunda, es que la tutoría a través de campus virtual se considera válida para solicitar la revisión del control intermedio de la asignatura. Estas solicitudes no han sido computadas como tutorías a los efectos de este trabajo.
- Valoración personal: en general los estudiantes utilizan un lenguaje coloquial a la hora de plantear sus tutorías, echándose de menos en muchos casos un mayor rigor al plantear las cuestiones.
- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: no se han recibido tutorías presenciales para comentar dudas del temario. Las únicas recibidas (en total tres) han tenido que ver con cuestiones relacionadas con la evaluación de la asignatura que, por otra parte, aparecen reflejadas en la guía de la asignatura. Las relacionadas con el temario han sido planteadas por los estudiantes al finalizar la clase. Esto tiene como inconveniente que las respuestas son necesariamente rápidas si después hay otra clase. Y también que suele haber otros estudiantes alrededor, lo que puede hacer que los alumnos/as se crucen las preguntas y resulte confuso. En el grupo ARA, con solo 19 alumnos, de los que no

acudían siempre todos, ha sido relativamente frecuente que preguntaran dudas relacionadas con el temario en la propia clase o al finalizar ésta.

b) Victimología (159 alumnos/as matriculados de los cuales 25 son *on line*).

- Tutorías recibidas: 148; Tutorías contestadas: 148.
- Temática de las tutorías: 1. *Prácticas*: 30,3%; 2. *Exámenes*: 21,2%; 3. *Dudas contenido*: 24,2%; 4. *Otros*: 24,3%.
- Valoración personal: respecto al *lenguaje utilizado*, el alumnado es bastante respetuoso y guarda, por lo general, las formas en la expresión escrita, la ortografía y léxico; si bien en un 3% de las tutorías recibidas se tutea a la profesora y se usa la forma de expresarse de los sms/whatsapp. El contenido de las tutorías es variado, pero se responde en un máximo de cuarenta y ocho horas.
- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: la tutoría virtual facilita la comunicación entre el alumnado-profesorado, permitiendo su realización por el estudiante y su respuesta por el docente con independencia del lugar y horario, lo que está dando lugar a que su uso esté igualando o superando en muchos casos al volumen de tutorías presenciales, incluso en grupos de esta naturaleza. Ello evidencia que el alumnado acepta y aprecia la validez de la tutoría virtual como alternativa de consulta útil frente a los métodos de comunicación empleados tradicionalmente, dada su rapidez y efectividad. Ahora bien, el uso de esta herramienta es equivocado en muchos casos por parte del estudiante que considera la tutoría virtual con una “enseñanza a la carta” (disponibilidad del profesorado 24H). Ello genera una gran cantidad diaria de tutorías que no sólo requieren de un importante esfuerzo y tiempo por parte del docente y que suponen, en muchos casos, la reiteración de información que ya se encuentra disponible en las fichas o programas de las asignaturas –como por ejemplo, fecha de entrega de prácticas, bibliografía recomendada, modalidad de examen, etc. Se impide y dificulta con esta sobrecarga de tutorías llevar a cabo una atención más específica e individualizada del estudiante, recurriéndose en estos casos a una formación en masa.

c) Derecho penal especial (grupo 2: 67 alumnos/as matriculados).

- Tutorías recibidas: 60; Tutorías contestadas: 60.
- Temática de las tutorías: 1. *Asistencia*: 5%; 2. *Evaluación* (modalidad, duración, línea de las preguntas, distribución de la puntuación, materiales que pueden emplearse en la prueba evaluadora): 70%; 3. *Prácticas y trabajos* (contratiempos en fecha de entrega, dudas sobre

su elaboración, incidencias informáticas en su presentación, etc.): 15%; 4. *Dudas sobre contenido*: 5%; 5. *Otras cuestiones* (convalidación de la materia respecto a otras carreras o con otros aspectos de la titulación como prácticas externas, nivel de idiomas, trabajo fin de grado, quejas y solicitud de tutoría presencial): 5%.

- Valoración personal: el *lenguaje utilizado* no es apropiado en un número importante de tutorías, ya que usan un tono muy coloquial, que en ocasiones resulta irrespetuoso y carente de la formalidad que requiere el nivel académico en el que nos encontramos. En cuanto a la *temática de las tutorías*, la mayoría se refieren a cuestiones ya resueltas en la guía docente, lo que demuestra un uso incorrecto de esta herramienta.
- Comparativa entre las tutorías recibidas virtualmente y las presenciales: los datos muestran un menor número de tutorías virtuales respecto de los cursos académicos precedentes, lo que pone de manifiesto un mejor uso de esta modalidad de tutoría. Aun así, considero que es necesario instruirlos en este sentido.

3. CONCLUSIONES

A la vista de los anteriores resultados obtenidos por los miembros de la Red en sus respectivas asignaturas, pueden extraerse las siguientes *conclusiones generales*:

- Se observa que en todas las asignaturas analizadas el número de tutorías atendidas por el docente es bastante elevado teniendo en cuenta el número de estudiantes matriculados. Esto demuestra que se trata de una herramienta empleada con mucha frecuencia por el alumnado, si bien en muchos casos su uso no es el adecuado por diversos motivos: reiteración de cuestiones ya explicadas en las guías docentes o programas, uso de un lenguaje coloquial y con escasa precisión terminológica o planteamiento de cuestiones de tipo personal de poca relevancia. Por lo que se refiere a la forma de expresión en las tutorías, si bien es cierto que la mayoría de profesores/as coincide en que habría que concienciar al alumno/a de que se mueve en un entorno académico con una exigencias formales que debe respetar de cara a su futuro profesional y laboral, también se observa que son respetuosos en las tutorías a pesar de emplear un lenguaje coloquial.
- En todos los casos el número de tutorías virtuales supera con creces al de las presenciales llegando incluso el primero a ser excesivo y a suponer una sobrecarga de trabajo para el docente. Los *motivos del detrimento de la modalidad presencial* respecto a la virtual pueden ser los siguientes: rechazo del estudiante a acudir a la tutoría presencial por cuestiones de

timidez o por sentirse cohibido ante el profesor/a. Parece que el alumno/a se atreve a expresar a través de las tutorías virtuales lo que no preguntaría en una tutoría presencial (este problema se observa sobre todo en estudiantes de primeros cursos); imposibilidad de desplazamiento por incompatibilidad con el horario laboral, ocupaciones familiares u otros motivos. También se pone de manifiesto que en muchos casos coincide el horario de las tutorías con el de otras asignaturas en las que existe una considerable necesidad del alumno/a de no faltar a clase (es más, se observa que el tipo de estudiante que puede estar interesado en una tutoría presencial suele coincidir con el que está interesado en no faltar a la clase de esa otra asignatura); comodidad e inmediatez de las tutorías virtuales (flexibilidad de horarios, posibilidad de plantear la duda y consultar la respuesta a ésta en cualquier momento y lugar al quedar constancia de la misma por escrito). Sobre este punto es importante destacar que la mayor parte de los investigadores contestan las tutorías virtuales en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas, e incluso antes en época de exámenes. Respecto a la importancia del objeto de consulta se observa que, normalmente, si el estudiante no tiene un problema importante –como pueden ser los relacionados con la nota de examen– prefiere la tutoría virtual. Además, el *factor tiempo* hace que en temas de poca o puntual relevancia su resolución virtual resulte más cómoda para ambas partes.

- Por lo que respecta al *contenido de las tutorías* se aprecia que un elevado número de las mismas van dirigidas a solventar dudas sobre el sistema de evaluación y la entrega de prácticas o trabajos así como a resolver incidencias respecto a estas cuestiones, frente al escaso número de tutorías recibidas para resolver dudas sobre la propia materia de la asignatura. Esto refleja un claro detrimento de la que podemos denominar «tutoría tradicional» cuyo objetivo principal venía siendo la resolución de cuestiones que no habían quedado claras durante la explicación de clase. En casos como el de Introducción al Derecho Procesal sorprende su escaso número teniendo en cuenta la dificultad de la materia. Sin embargo, en casos como el de Historia del Derecho se justifica este reducido número en base a la sencillez del lenguaje utilizado en los manuales de la asignatura, a que se trata de materias que de algún modo completan o se relacionan con algunos de los contenidos que el estudiante ha abordado antes de venir a la Universidad, o a que ya cuentan con información suficiente sobre la organización de la asignatura y su evaluación previamente al comienzo de la misma. Pero con carácter general puede concluirse que el motivo principal de su reducido número es que los estudiantes las plantean al principio o al final de la clase. Esto presenta el

inconveniente de que las respuestas han de ser necesariamente rápidas si después hay otra clase, y que si hay otros compañeros/as alrededor pueden cruzarse preguntas haciendo confusa la respuesta. La apreciación anterior lleva a concluir que en la mayor parte de los casos los estudiantes no utilizan ni las tutorías virtuales ni las presenciales para plantear dudas de contenido; prefieren abordar personalmente al profesor en el aula antes que formularlas *online* o acudir a su despacho.

- Aunque no con carácter general, en algún caso particular se observa un mejor empleo de las tutorías por los alumnos/as de segundo curso que por los de primero. Se aprecia que estos estudiantes tienen una mayor madurez y un hábito y habilidades para el estudio superiores a los de primer curso del Grado en Derecho. Aunque piden pocas tutorías y, sobre todo, muy pocas presenciales, suelen ser bastante atinados en sus preguntas y sacar bastante utilidad a la información que se les da. También se advierte que muchas veces las explicaciones que se ofrecen a un estudiante de este grupo son comunicadas con bastante exactitud a otros que no estaban presentes; lo que es más difícil que suceda en el caso de estudiantes de primer curso, entre otras razones, porque todavía muchos ni se conocen entre ellos o no tienen suficiente confianza.

Como *propuestas de mejora* se plantean las siguientes:

- Introducir en la herramienta «tutorías» del campus virtual una opción a modo de desplegable que permitiera a los alumnos/as marcar el contenido o el tipo de cuestión que desean plantear al profesor/a. A veces no indican nada o lo que figura en el título no se corresponde con el contenido de la misma. Con esta mejora de la herramienta virtual el docente podría identificar con mayor claridad la importancia de las tutorías.
- Mejorar ciertos aspectos de la ordenación de la actividad docente: por un lado, el profesor/a debería ayudar al alumno/a a diferenciar lo que es la *gestión burocrática o técnica* respecto a la meramente *docente* para que no acuda a él con aquellos tipos de problemas en las tutorías. Es el caso por ejemplo de errores cometidos por la secretaría del centro (errores en nombre o apellidos, exclusión de las listas de clase, etc.) o también el caso del dominio de los elementos informáticos del campus virtual (problemas con el envío de materiales, etc.). Por otro lado, el alumno debería disponer de una *información precisa y sencilla* desde el inicio del curso acerca de cuál es la dinámica o normativa por la que se rige la asignatura (impartición de la docencia, programa, evaluación) y todo ello complementado con el correspondiente cronograma.

- Ajustar la información que se da a las necesidades concretas del estudiante. Para ello conviene hacerse una idea sobre su situación, lo que debería averiguarse con mucha prudencia y sin que se sienta molesto, evitando fórmulas predeterminadas y acomodando en todo momento la conversación y preguntas a la actitud de cada persona.
- No exagerar las informaciones u orientaciones que se dan al alumno/a que acude a una tutoría presencial. Si se siente abrumado no volverá a utilizarla y, además, trasladará una opinión negativa a sus compañeros/as. Buscar la concisión, la claridad y la utilidad. Evitar la sensación de que se aprovecha la tutoría para trasladar reproches o quejas al estudiante.
- Procurar establecer horarios que permitan acudir a las tutorías sin perder clases de otras asignaturas.
- Advertir al estudiante sobre el uso del lenguaje a utilizar en las tutorías.
- Intentar reconducir a tutorías presenciales aquellas tutorías electrónicas cuyo contenido exija explicaciones extensas. Pueden darse algunas indicaciones escuetas y ofrecer una ampliación de información en tutoría personal. Pero si el alumno/a manifiesta dificultades para la tutoría personal ampliar la información escrita o señalarle dónde puede encontrarla.

De todo lo expuesto anteriormente puede afirmarse a modo de conclusión final la conveniencia de elaborar una serie de pautas o criterios a seguir por los estudiantes con el objetivo de sacar el máximo provecho de sus tutorías, así como la necesidad de instruirlos y educarlos para ello desde el primer curso con el fin de conseguir que estos problemas no se reiteren en los superiores. Proponemos las siguientes directrices a seguir por docentes y alumnos/as:

1. Elaborar un «curso cero» donde se les explique a los estudiantes el uso del campus virtual, puesto que se observa que no saben dónde encontrar documentos básicos como la ficha de la asignatura, fechas de exámenes y horarios, ni adjuntar trabajos y prácticas en las tutorías.
2. Publicar pautas para una adecuada gestión de las tutorías por parte del alumnado, a saber: cuándo recurrir a la tutoría; en qué plazo se contestan; en qué lapsos no se revisan (domingos, festivos, 24h antes del examen); cómo debe redactarse una tutoría (cuidando la redacción, la ortografía, la sintaxis, así como las formas a la hora de dirigirse al profesor). Por lo que se refiere a este último aspecto, no estaría demás publicar unas *normas de estilo* referidas al uso de las tutorías que podría ser general a todo el campus universitario, al igual que hay normas de estilo para entregar, por ejemplo, originales.

3. Dar indicaciones o consejos sobre los temas más aptos o adecuados para cada tipo de tutoría: las virtuales y las presenciales.
4. Dejar claro al comienzo del curso las cuestiones que no deben plantearse a través de las tutorías (por ejemplo, explicar el motivo de la ausencia a clase, más cuando la asistencia no es obligatoria), o las cuestiones que no serán contestadas por el docente (a saber, preguntas cuya respuesta se encuentre de forma clara en la guía de la asignatura. Y ello porque las tutorías en ningún caso deben sustituir a la lectura y conocimiento obligado de la misma por parte del estudiante).
5. En caso de ser necesario, mejorar la edición de la ficha de la asignatura y ampliar o aclarar información sobre cuestiones que reiteradamente plantea el alumnado.
6. Facilitar pautas a seguir para autogestionar las dudas que les ha generado el contenido del bloque temático impartido (lectura de manuales, búsqueda en sitios web especializados, etc.).
7. Se propone también para reducir el elevado número de tutorías virtuales: a) Crear foros de dudas que permitan la comunicación docente-estudiante y estudiantes entre sí, para la resolución de cuestiones relativas fundamentalmente al desarrollo de la asignatura; b) Recurrir a las herramientas «dudas frecuentes» y «anuncios» o bien, crear notas informativas (disponibles para el alumnado entre los recursos de aprendizaje), que gestionen las cuestiones más reiteradas por aquéllos; c) Potenciar la recogida de prácticas mediante la carpeta «controles» del campus virtual colgando indicaciones referentes al plazo de entrega, número de alumnos/as para su realización, extensión, puntuación, recursos para realizarla, etc.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez González, M. (2008). La tutoría académica en el espacio europeo de la Educación Superior. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, núm. 61, pp. 71 y sigs.
- Holgado González, M. (2007). La tutoría dirigida como complemento en el proceso de aprendizaje. Su aplicación a una asignatura jurídica. En D.I. García San José (coord.), *Innovación docente y calidad en la enseñanza de Ciencias Jurídicas en el EEES*, pp. 133 a 146, Murcia: Laborum.

Martínez Lirola, M. & Crespo Fernández, E. (2009) La tutoría universitaria en el modelo de la Convergencia Europea. En C. Gómez Lucas (coord.) & S. Grau Company (coord.) *Propuestas de diseño, desarrollo e innovaciones curriculares y metodología en el EEES*, pp. 451 a 466, Valencia: Marfil.