

Estudio Cualitativo sobre Tutoría Universitaria a Través del Método de Panel de Expertos

Inmaculada López Martín*
Departamento de Enfermería
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Europea de Madrid
España
inmaculada.lopez@uem.es

Ascensión Blanco Fernández
Facultad de Ciencias Biomédicas
Universidad Europea de Madrid, España

Rosa Ma. Pagán Marín
Facultad de Ciencias Biomédicas
Universidad Europea de Madrid, España

Bienvenido Gazapo Andrade
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad Europea de Madrid, España

José Ma. De Arana del Valle
Escuela de Arquitectura
Universidad Europea de Madrid, España

Esther A. Pizarro Juanas
Facultad de Artes y Comunicación
Universidad Europea de Madrid, España

Beatriz Martínez Pascual
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Europea de Madrid, España

Resumen

La implantación de un plan de acción tutorial (PAT) de calidad, en el cual la formación integral del alumnado sea lo principal, es un tema de actualidad en el entorno universitario español. El presente trabajo persigue identificar las acciones contempladas en los PAT de diferentes universidades españolas, así como catalogar los diferentes tipos de actividades realizadas por los profesores-tutores en el contexto de la acción tutorial. Para ello se realizó un análisis cualitativo basado en paneles de expertos. Como resultado, se extrajeron tres vectores principales: Elementos habituales en un PAT universitario; Aspectos críticos desde los tutores y gestores de la acción tutorial; y Acciones en tutoría con sello de calidad. Del análisis realizado se concluyó que la acción tutorial de calidad es la base de la excelencia académica. Su consecución requiere clarificar y reconocer el papel del tutor, ajustar las proporciones de tutelados asignados de manera adecuada y potenciar el desarrollo de competencias transversales en el alumno. Para ello, se propone la coordinación transversal entre el profesorado, así como con servicios de orientación y apoyo; la formación y profesionalización de los tutores; y la aplicación de métodos de trabajo que permitan la adecuada orientación y seguimiento del alumnado.

Palabras clave: Tutoría universitaria, metodología cualitativa, innovación docente, panel de expertos, plan de acción tutorial

Introducción

La implicación del estudiante con un proyecto académico y profesional propio, marca la frontera entre un aprendizaje adulto, comprometido y autónomo y un aprendizaje infantil, incapaz de percibir el sentido último de las propias acciones y esfuerzos (Paricio, 2005). Esta convicción nace de la experiencia que aporta la convivencia estrecha con los estudiantes universitarios que reclaman, no sólo la adquisición de conocimientos teóricos, sino de

competencias que les capaciten de cara al ejercicio profesional. Por ello, la afirmación “el estudiante en el centro y su formación integral” (Universidad Europea de Madrid, 2011) es el primer pilar del Plan de Acción Tutorial (PAT) de la Universidad Europea de Madrid (UEM). Ésta se concreta en trabajar las siguientes áreas competenciales: 1) habilidades para el trabajo intelectual; 2. actitudes hacia el trabajo (responsabilidad en el trabajo que se realiza, motivación e iniciativa); y 3. actitudes hacia la cooperación y el trabajo con otros (UEM, 2006).

Esta nueva forma de ejercicio de la acción tutorial es compleja, en cuanto que es “una actividad de carácter formativo, que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal” (Ferrer, 2003). Esta acción compromete por igual a estudiantes (que reciben del tutor información y orientación para la toma de decisiones personales), a profesores (que participan en la toma de decisiones de los estudiantes) y a la misma institución universitaria (que detecta necesidades e insuficiencias, tanto globales como de los estudiantes en su desarrollo personal y profesional).

Las dificultades que aparecen son múltiples, y se diferencian entre las que nacen de lo ambicioso del proyecto y las que proceden de fuera del mismo (García Nieto, 1996), según citado en el trabajo de García Nieto, Asensio Muñoz, Carballo Santaolalla, García García, & Guardia González (2005). Entre las primeras, se encuentran:

- Unificar el proceso educativo, evitando su fragmentación, para conseguir una verdadera *educación integral*;
- Garantizar la adecuada formación académica del estudiante;
- Formar en valores; y
- Sensibilizar al profesorado. Según García Nieto et al. (2005), esto es un requisito imprescindible para que el profesorado se adapte de manera real al nuevo contexto universitario.

Entre las segundas:

- La diversidad de los estudiantes, creando un conjunto abigarrado de diferentes aptitudes e intereses;
- Los intereses institucionales y disponibilidad de recursos; y
- Las resistencias al cambio.

Desde la implicación de los autores de este trabajo en la acción tutorial, parecía preciso preguntarse si los tutores estaban ofreciendo lo que necesitan y demandan los estudiantes para desarrollar sus capacidades y para orientar de forma acertada su formación en la universidad. En esta línea de indagación, los objetivos de esta investigación son:

- Identificar las acciones contempladas en planes de acción tutorial de diferentes universidades españolas.
- Catalogar los diferentes tipos de actividades realizadas por los profesores-tutores en el contexto de la acción tutorial.

Metodología

En el marco de una investigación de innovación educativa de diseño mixto (cualitativa y cuantitativa), iniciado en el año 2010, este estudio constituye la fase final del proyecto “La tutoría personalizada como motor de desarrollo de competencias en los alumnos de nuevo ingreso en la Universidad Europea de Madrid” (FASE II: Prórroga proyecto 2010-2011).

Mediante un enfoque interpretativo, y por lo tanto enmarcado en un diseño cualitativo, se ha utilizado el panel de expertos como estrategia de recogida de información.

El Panel de Expertos: Un Método de Consenso

En los contextos de investigación cualitativa, el interés está puesto en el discurso de los participantes. El marco de referencia es el lenguaje, la semántica o significados, buscando determinar los sentidos de los fenómenos sociales analizados. Las técnicas o métodos de consenso, como la técnica Delphi, el *Brainstorming*, y el grupo nominal o panel de expertos, pretenden obtener “el grado de consenso o acuerdo de los especialistas sobre el problema planteado, utilizando los resultados de investigaciones anteriores, en lugar de dejar la decisión a un solo profesional” (Pérez, 2000, p. 320) .

Según Pérez (2000), la diferencia entre el Delphi y el panel de expertos reside en que en el primero los miembros del grupo nunca llegan a reunirse y no se conocen, y los segundos se reúnen en un grupo de trabajo y por lo tanto interaccionan.

Dada la variabilidad entre los diferentes métodos llamados *de consenso*, y conceptualizaciones de los paneles, los autores del presente trabajo entienden al panel de expertos como un grupo de especialistas, independientes del equipo de investigadores, que mediante su intervención activa y grupal, emiten una opinión colectiva sobre el tema a tratar (López, 2013).

En este estudio, los autores optaron por un el panel de expertos de tipo informal, y el análisis que se realizó de lo aportado por los participantes se llevó a partir de la grabación de sus opiniones, percepciones e información sobre sus respectivos entornos académicos.

Se organizaron dos paneles, uno con seis participantes externos (una hora y media de duración) y otro con seis profesores internos, tutores de la UEM (una hora). El panel de expertos externos encontró correspondencia con el grupo focal, el cual “constituye una técnica especial dentro de la más amplia categoría de entrevista grupal, cuyo sello característico es el uso explícito de la interacción para producir datos que serían menos accesibles sin la interacción en grupo” (Morgan, 1988; según parafraseado por García Calvente & Mateo Rodríguez, 2000, p. 181). El panel de expertos interno, según las fuentes consultadas, se correspondería con el concepto de grupo de discusión. García y Mateo (2000, p. 181), argumentan, basándose en los trabajos de Alonso (1994) y Canales (1994), que este “está diseñado para investigar los lugares comunes de un grupo de personas que, colocadas en una situación discursiva (conversación), tienden a representar discursos más o menos *tópicos* de los grupos sociales a los que pertenecen”.

Perfil de los Participantes

Las técnicas de consenso no precisan de un diseño de muestra estricto, ni en número de participantes, ni en cuanto a la selección de las personas (Pérez, 2000). La selección de la muestra se realizó mediante muestreo teórico, por lo tanto intencionado, mediante informantes clave relacionados con el ámbito de la acción tutorial universitaria. Los criterios que guiaron la selección, en el caso del panel externo, fue la representatividad en el grupo de diferentes universidades con trayectoria en proyectos de acción tutorial, públicas o privadas, del entorno español. Y en el caso del panel interno, la elección de profesores-tutores con experiencia de

varios años en el ejercicio de la tutorización de estudiantes, de diferentes facultades de la UE Madrid.

Perfil de integrantes del panel de expertos externo. Gestores académicos de acción tutorial/servicio de orientación, en las siguientes universidades: Universidad de Extremadura, Universidad de Cádiz, Universidad de Alcalá de Henares (Madrid), Universidad Rey Juan Carlos (Madrid), Universidad Politécnica de Barcelona y UEM.

Perfil de integrantes del Panel de expertos internos. Profesores-tutores de las siguientes áreas académicas de la UEM: Ciencias de la Salud, Ciencias Biomédicas, Escuela Politécnica, y Actividad Física y Deportes.

Procedimiento de Trabajo en los Paneles de Expertos

Se les presentó a los participantes un extracto con los objetivos generales del estudio y resultados preliminares. Con anterioridad y en el momento de la propuesta de participación en el panel, se les había explicado el objetivo de la reunión y la temática sobre la cual se les solicitaba su opinión. El planteamiento de la reunión fue abierto, y a partir de dos preguntas:

- ¿Qué acciones se están contemplando desde los PAT para desarrollar competencias transversales en los estudiantes de nuevo ingreso?;
- ¿Qué acciones deberían / podrían realizar los tutores para influir o promover el desarrollo de competencias transversales en los estudiantes tutelados?

Cada panel o grupo fue moderado por un miembro del equipo investigador con experiencia en la realización de grupos focales, mientras que otro investigador asumió el papel de observador.

Proceso de Análisis

El discurso grupal fue grabado y transcrito para su posterior análisis. La lectura y procesamiento inicial del discurso se realizó de forma individualizada por varios investigadores del equipo, con el objetivo de identificar fragmentos de significado a los que se les otorgó un código preliminar. En una segunda lectura (análisis avanzado), se refinaron los códigos iniciales y se reunificaron en códigos avanzados. La fase final del proceso de análisis conllevó un tercer análisis, en el que investigadores expertos consensuaron la agrupación de los códigos avanzados en diferentes categorías, de las cuales finalmente emergieron vectores o dominios transversales.

Resultados y Discusión

Tras un análisis avanzado de las transcripciones de los paneles interno y externo, los códigos avanzados obtenidos fueron agrupados en cinco categorías principales (Tabla 1).

Categorías	Códigos Avanzados
Acciones contempladas en los Planes de Acción Tutorial	<ul style="list-style-type: none"> – Definición, funciones y tareas del tutor – Formas de asignación de tutelados – Formación del tutor – Seguimiento del alumno en función del curso y necesidades – Diferentes modalidades de tutoría

	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación: Métodos cuantitativos - Obligatoriedad/voluntariedad
Difusión de la tutoría	- Utilización del foro, en línea, en clase
Utilidad de la tutoría	<ul style="list-style-type: none"> - Resolver problemas de adaptación del primer curso - Acompañamiento - Identificación de problemas - Solución de conflictos - Gestión del tiempo - Apoyo personal/moral - Autoevaluación
Inquietudes del tutor en la práctica de la acción tutorial	<ul style="list-style-type: none"> - Proporción de tutelados - Coincidencia del tutor con el profesor de primer curso - Reconocimiento de la tutoría como docencia - Formación y profesionalización de los tutores - Motivación del alumno hacia la tutoría - Obligatoriedad/voluntariedad
Buenas prácticas en tutoría	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de necesidades del alumnado como punto de partida - Presencia del tutor - Número de tutelados (mínimo/máximo) - Criterios de asignación adecuados - Desarrollo académico y personal del tutelado - Desarrollo de competencias transversales en tutoría - Tutorías con contenido - Coordinación transversal del profesorado - Formación adecuada de los tutores - Servicio de orientación y apoyo a tutores y alumnos

Tabla 1. *Consenso de Categorías y Códigos Avanzados Asociados tras el Análisis Cualitativo Avanzado*

Asimismo, de la fase final del análisis cualitativo del panel de expertos, y como resultado de la reorganización de las categorías y códigos avanzados, emergieron tres vectores o dominios (Tabla 2). En estas grandes áreas, se reunieron acciones contempladas en los planes de acción tutorial de diferentes universidades españolas, así como actividades realizadas por los profesores-tutores de diversas áreas de conocimiento de la UEM.

Vectores	Categorías	Códigos Avanzados
Elementos habituales en un programa de acción tutorial universitario	<ul style="list-style-type: none"> -Acciones contempladas en los Planes de Acción Tutorial -Difusión de la tutoría 	<ul style="list-style-type: none"> -Formas de asignación de tutelados -Definición, funciones y tareas del tutor -Formación como tutor -Diferentes modalidades de tutoría -Formas de convocatoria -Seguimiento del alumno en función del curso y necesidades -Evaluación: Métodos cuantitativos

Aspectos críticos identificados por los tutores y gestores de acción tutorial	-Inquietudes del tutor en la práctica de la acción tutorial -Buenas prácticas en tutoría	- Proporción alta de tutelados - ¿Tutor de carrera o tutor de curso lectivo? - Reconocimiento de la tutoría como docencia - Formación y profesionalización de los tutores - Motivación del alumnado hacia la tutoría -Obligatoriedad/voluntariedad de la tutoría
Acciones en tutoría con “sello de calidad”	-Buenas prácticas en tutoría -Utilidad de la tutoría	-Desarrollo de competencias transversales en tutoría -Servicio de orientación y apoyo a tutores y alumnos -Coordinación transversal del profesorado -Racionalizar la proporción de alumno-tutor -Análisis de las necesidades del alumnado como punto de partida -Seguimiento/Acompañamiento -Método en tutoría: Análisis-Metas-Acción-Seguimiento (A.M.A.S)

Tabla 2. Vectores y Categorías Definidas tras el Análisis Avanzado

Elementos Habituales en un Programa de Acción Tutorial (PAT) Universitario

Se entienden como elementos habituales en un programa de acción tutorial (PAT) universitario todos aquellos aspectos descritos en los documentos de acción tutorial que organizan y estructuran el programa de tutorías, de forma que constituya el marco y guía para el desarrollo de la acción tutorial de los profesores. Existe coincidencia entre los elementos asociados al PAT que emergen de los discursos recogidos en ambos paneles de expertos y los descritos por otros autores (Gairín, Feixas, Franch, Guillamón, & Quinquer, 2003).

Los participantes expresaron disparidad de criterios a la hora de asignar tutor dependiendo de la Universidad o área de la que procedían. Por ejemplo, un participante expresó que *“Es muy difícil la tutoría si no veo a los tutelados. Me parece que tenemos que trabajar en quién asigna, cómo se asigna... También el alumno tiene que poder escoger con quién se compenetra mejor. A lo mejor dejar un porcentaje de alumnos que a partir de segundo puedan escoger, siempre que todos tengamos un mínimo”* (panel externo). Por otro lado, los participantes en ambos paneles destacaron la importancia de definir la figura del tutor, especificar cuáles son sus funciones, así como las tareas que debe desarrollar para llevar a cabo una tutoría efectiva y de buena calidad. Esta cuestión ha surgido en estudios anteriores realizados sobre la labor del tutor en la UEM (López Martín et al., 2008). Como indicó otro de los participantes, *“Es muy importante que el alumno tenga claro para qué sirve el tutor”* (panel interno).

Igual de importante se considera el estudio de las vías y recursos que se habilitarán para la formación del profesorado universitario como tutor. Las universidades contemplan diferentes modalidades de tutoría (presencial/online, individual/grupal, de desarrollo de competencias...) que pueden ser requeridas por el alumnado o por la modalidad de enseñanza, así como establecer las posibles formas de convocatoria (a través de foros, on-line, presencial...) de las que dispondrán los diferentes profesores tutores, para establecer el contacto con el alumnado (UEM, 2011). En palabras de un participante, *“Lo que se nos pauta el protocolo...es comunicarnos con los alumnos, convocándoles vía correo electrónico o a través*

del aula o a través del foro del tutor o por los pasillos” (panel interno). En este sentido, existe cierto consenso en que las funciones del tutor deben ser difundidas entre el alumnado tutelado, como elemento imprescindible en el marco de la aplicación del PAT universitario.

Por último, otro punto codificado que resaltaron los integrantes de los paneles fue el tipo de seguimiento del alumno tutelado que se debería realizar, contemplando tanto las necesidades y características individuales como las grupales. En este sentido, este estudio pone en evidencia que las necesidades de los alumnos varían ampliamente en función del curso y de la capacidad de adaptación individual. Por tanto, los requerimientos son diferentes entre el alumnado y deben tenerse en cuenta para el abordaje de la acción tutorial. Asimismo, es necesario establecer un método cuantitativo de evaluación apropiado que permita estimar de forma objetiva cuáles son los beneficios que aporta la tutoría.

Aspectos Críticos Desde los Tutores y Gestores de Acción Tutorial

Los aspectos críticos identificados por los tutores y gestores del PAT quedaron definidos como una serie de inquietudes que surgen durante la práctica de la acción tutorial, que podrían comprometer la calidad, el empleo de buenas prácticas en tutoría e incluso la viabilidad del cumplimiento de los objetivos propuestos (Tabla 3).

Aspecto Crítico	Citas en los Paneles Externos (Panel Ext.) e Internos (Panel Int.)
Proporción alta de tutelados	<i>No podemos tener cuarenta. Yo no puedo gestionar cuarenta alumnos (panel int.)</i>
¿Tutor de carrera o tutor de curso lectivo?	<i>Estaría muy bien que el profesor sea un acompañante del alumno toda su carrera (panel int.).</i> <i>Fíjate que yo me planteaba no asignar un tutor a un alumno que tuviera clase con él, intenté que estuvieran des-vinculados para que el alumno estuviera más suelto, lo mismo estaba equivocada pero así lo hice (panel ext.).</i>
Reconocimiento de la tutoría como docencia	<i>En un principio sí que tuvo una descarga docente (el tutor), luego eso se quitó cuando empezaron los recortes, lo primero que se quitó fue la descarga docente por tutoría (panel ext.)</i>
Formación y profesionalización de los tutores	<i>Tenemos sesenta horas de formación y no te han enseñado a gestionar conflictos (panel int.).</i> <i>Dan cursos de formación para profesores-tutores y a veces no se cubren, la realidad es que los profesores no están demasiado a favor de “perder tiempo” (panel ext.).</i>
Motivación del alumnado hacia la tutoría	<i>Llenar de contenido la tutoría es importante para que el alumno acuda y se desarrolle en competencias (panel int.)</i> <i>Cuando a ellos les interesa la cosa funciona, el problema es cuando no le[s] ofreces algo por eso fue por lo que nosotros pensamos en dotar de contenido (panel ext.)</i>

Obligatoriedad /voluntariedad de la tutoría	<i>El alumno tiene que venir porque son las tres obligatorias pero el rendimiento que se llevaba esa tutoría era bajo, generalmente se hacían grupales porque el profesor no podía “dar abasto” a una tutoría individual (panel ext.)</i>
	<i>Si la tutoría fuera obligatoria perdería importancia (panel int.)</i>

Tabla 3. Citas Sobre Aspectos Críticos en la Acción Tutorial

Acciones en Tutoría con “Sello de Calidad”

Los participantes, especialmente los del panel externo, opinaron que la tutoría debe ser un espacio de desarrollo de las competencias transversales de los estudiantes, entre las que se destacan identificación de problemas, gestión del tiempo y solución de conflictos. Para ello se requiere analizar las necesidades individuales del alumnado como punto de partida. Los servicios de orientación y apoyo pueden ser un excelente recurso para asesorar a los tutores, así como dar respuesta a las dificultades pedagógicas detectadas en los alumnos. No obstante, la coordinación transversal entre el profesorado juega un papel primordial para detectar situaciones y ofrecer orientación bien articulada.

Para todo ello, la proporción alumnos/tutor debe permitir tiempo de dedicación al estudiante, con el consiguiente reconocimiento de esta actividad docente en el profesorado. Todos estos elementos permitirán el seguimiento y acompañamiento de forma periódica y eficaz con objeto de poder reanalizar los objetivos iniciales planteados, evaluar las metas conseguidas y replantear otras nuevas metas y acciones de manera continuada hasta alcanzar la formación integral del alumno, tanto académica, como en valores.

Una experiencia también muy positiva en nuestra universidad, genérica para el campus de Cáceres y Badajoz para alumnos de primero, un taller exclusivo en formación en competencias transversales concretas. (Panel externo)

El servicio de orientación es la referencia cuando detecto que un alumno tiene problemas, son los que han ayudado en el desarrollo de competencias y habilidades, [...] tienen una sesión maravillosa que los chavales salen encantados. (Panel externo)

Conclusiones

La acción tutorial es una realidad necesaria y altamente valorada y reconocida tanto por alumnos como profesores. Se considera la base de la excelencia académica y se torna imprescindible para la creación de una formación completa e integral de los estudiantes universitarios.

Existe un consenso entre los expertos en tutoría y los profesores universitarios, en la necesidad de clarificar el rol del tutor/mentor, en la necesidad del reconocimiento de dicha labor y en el ajuste del número de tutelados por profesor. El alumno debe conocer con antelación la relación existente entre él y su tutor, así como, sus funciones.

La tutoría de calidad contempla el desarrollo de competencias transversales, incidiendo en la identificación de problemas, gestión del tiempo y solución de conflictos. Para ello, se requiere el análisis de las necesidades del alumno como punto de partida de la tutoría, así

como la aplicación de un método de abordaje personalizado de la tutoría, que permita establecer objetivos y realizar un seguimiento de las acciones emprendidas por el estudiante.

Asimismo parece necesario disponer de un servicio de orientación tanto para el profesorado como para el alumnado. Por último, la coordinación transversal del profesorado repercute positivamente en el desarrollo de buenas prácticas en tutoría.

Referencias

- Ferrer, J. (2003). La acción tutorial en la Universidad. En F. Michavila F., García J. (Eds.), *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad* (pp. 67-84). Madrid, España: Universidad Politécnica de Madrid (Cátedra UNESCO) & Comunidad de Madrid.
- Gairín, J., Feixas, M., Franch, J., Guillamón, C., & Quinquer, D. (2003). Elementos para la elaboración de planes de tutoría en la universidad. *Contextos Educativos*, 6-7, 21-42.
- García Calvente, M. M., & Mateo Rodríguez, I. (2000). El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: Diseño y puesta en práctica. *Atención Primaria*, 25(3), 181-186.
- García Nieto, N., Asensio Muñoz, I., Carballo Santaolalla, R., García García, M., & Guardia González, S. (2005). La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea. *Revista De Educación (Madrid)*, 337, 189-210.
- López Martín, I., Blanco Fernández, A., Icarán Francisco, E. M., Velasco Quintana P. J., Castaño Perea, E., & Pagola Aldazabal, I. (2008). La figura y cualidades del tutor en la Acción Tutorial desde la percepción de los estudiantes de la Universidad Europea de Madrid. En O. García & E. Icarán (Coords.), *V Jornadas de Innovación Universitaria*. Madrid, España: UEM. Acceso a través de www.uem.es
- López Martín, I. (2013). *La tutoría/mentoría como espacio para el desarrollo de competencias transversales en los estudiantes*. Serie de Webinars en Innovación Educativa. Disponible en imy.laureate.net
- Paricio, J. (2005). *Objetivos y contenidos de la acción tutorial en el ámbito de las titulaciones universitarias*. Zaragoza, España: Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad de Zaragoza.
- Pérez, C. (2000). ¿Deben estar las técnicas de consenso incluidas entre las técnicas de investigación cualitativa? *Revista Española de Salud Pública*, 74, 319-321.
- Universidad Europea de Madrid [UEM]. (2006). Plan de Aprendizaje Personalizado 2006 [sin publicar]. Acceso a través de <http://www.uem.es/>
- Universidad Europea de Madrid [UEM]. (2011). Plan de Acción Tutorial 2010/11 [sin publicar]. Acceso a través de <http://www.uem.es/>

---English translation---

Qualitative Study of College Tutoring Through the Expert Panel Method

Inmaculada López Martín*
Nursing Department
Faculty of Health Sciences
European University of Madrid
Spain
inmaculada.lopez@uem.es

Ascensión Blanco Fernández
Faculty of Biomedical Sciences
European University of Madrid, Spain

Rosa Ma. Pagán Marín
Faculty of Biomedical Sciences
European University of Madrid, Spain

Bienvenido Gazapo Andrade
Faculty of Social Sciences
European University of Madrid, Spain

José Ma. De Arana del Valle
School of Architecture
European University of Madrid, Spain

Esther A. Pizarro Juanas
Faculty of Arts and Communication
European University of Madrid, Spain

Beatriz Martínez Pascual
Faculty of Health Sciences
European University of Madrid, Spain

Abstract

The implementation of a quality Tutorial Action Plan (TAP), in which the integral formation of students is the main objective, is a topical issue in the Spanish university environment. This paper aims to identify the actions contemplated in the TAPs of different Spanish universities and catalog the different types of activities performed by the teachers-tutors in the context of tutorial action. To achieve this, the authors conducted a qualitative analysis based on expert panels. As a result, three main vectors were extracted: Standard elements in a college TAP, critical aspects from tutors and managers of tutorial actions, and tutorial actions with a seal of quality. From the analysis it was concluded that quality tutorial action is the basis for academic excellence. Its achievement requires to clarify and recognize the role of the tutor, adjust appropriately the ratio of students allocated per tutor, and promote the development of transversal skills in students. For this, the authors propose a cross-coordination among teachers, as well as counseling and support; tutor training and professionalism; and the application of working methods that allow proper guidance and monitoring of students.

Keywords: College tutoring, qualitative methodology, pedagogic innovation, expert panel, tutorial action plan

Introduction

Student involvement with an academic and professional project of their own marks the boundary between adult learning, committed and autonomous, child learning, unable to perceive the ultimate meaning of their own actions and efforts (Paricio, 2005). This conviction is born out of the experience that comes with the close coexistence with college students claiming, not only the acquisition of theoretical knowledge, but also skills that enable them to face a profession. Therefore, the statement "the student at the center and comprehensive training" (Universidad Europea de Madrid, 2011) is the first pillar of the Tutorial Action Plan or TAP (*Plan*

de Acción Tutorial or PAT, by its initials in Spanish) of the Universidad Europea de Madrid (UEM). This foundation is fulfilled by working the following competency areas: 1) intellectual work skills; 2) attitudes toward work (responsibility for the work done, motivation, and initiative); and 3) attitudes toward cooperating and working with others (UEM , 2006).

This new form of exercise of the tutorial action is complex in that it is “a formative activity, which affects the overall development of college students in their intellectual, academic, professional, and personal dimension” (Ferrer, 2003 [translated]). This action commits equally students (who receive from the tutor information and guidance for personal decision making), faculty (who participate in the students’ decision making), and the very university (which detects needs and shortcomings, both globally and in students in their personal and professional development).

The difficulties encountered are many and differ from those born from the ambition of the project and those from outside it (García Nieto, 1996), as cited in the work of García Nieto, Asensio Muñoz, Carballo Santaolalla, García García , Guard & González (2005). Among the former are:

- Unifying the educational process, avoiding its fragmentation, in order to achieve a truly *comprehensive education*;
- Ensuring the students’ adequate academic training;
- Values education; and
- Sensitize the faculty. According to García Nieto et al. (2005), this is a must for teachers to adapt to the new way of actual university context requirement.

Among the latter:

- Student diversity, creating a variegated set of different skills and interests;
- The institutional interests and availability of resources; and
- Resistance to change.

Since the involvement of the authors of this work in tutorial action, it seemed appropriate to ask whether the tutors were offering what students need and require in order to develop their skills and to successfully guide their training in college. In this line of inquiry, the objectives of this research are:

- Identify actions under tutorial action plans of different Spanish universities.
- Cataloging the different types of activities undertaken by class teachers in the context of the tutorial.

Methodology

As part of a mixed design investigation of educational innovation (qualitative and quantitative), launched in 2010, this study is the final phase of the project *La tutoría personalizada como motor de desarrollo de competencias en los alumnos de nuevo ingreso en la Universidad Europea de Madrid (FASE II: Prórroga proyecto 2010-2011)* [Personalized tutoring as motor for competence development in freshmen students in the Universidad Europea de Madrid - PHASE II: Extension project 2010-2011]. Using an interpretive approach, and therefore framed in a qualitative design, the authors used a panel of experts as a strategy for gathering information.

The Panel of Experts: A Consensus Method

In the context of qualitative research, the interest is on the participants dialogue. The framework is language, semantics or meanings, seeking to determine the meanings of the analyzed social phenomena. Consensus techniques or methods, such as the Delphi Method, brainstorming, and nominal group or panel of experts seek to obtain “the degree of consensus or agreement of the specialists on the problem posed, using the results of previous research, rather than leaving the decision to a single professional” (Pérez, 2000, p. 320 [translated]).

According to Perez (2000), the difference between the Delphi Method and the expert panel is that, in the first group, members never meet and are do not know each other, and in the second they meet in a workgroup and therefore interact.

Given the variability between the different methods called *consensus*, and the conceptualizations of panels, the authors of this study understand the panel of experts to be a group of specialists, independent from the research team, that through their active and group intervention emit a collective opinion on the topic at hand (López, 2013).

In this study, the researchers chose a panel of experts of the informal type, and the participants' contributions analysis was made from recording their opinions, perceptions, and information about their respective academic environments.

Two panels were organized, one with six external participants (one and a half hours long) and one with six internal faculty, which were UEM tutors (one hour long). The panel of outside experts found connection with the focus group, which "constitutes a special technique within the broader category of group interview, whose hallmark is the explicit use of interaction to produce data that would be less accessible without the interaction group" (Morgan, 1988, as paraphrased by García Calvente & Mateo Rodríguez, 2000, p. 181 [translated]). The panel of internal experts, according to sources consulted, would correspond to the concept of group discussion. García & Mateo (2000, p. 181) argued, based on the works of Alonso (1994) and Canales (1994), that this "is designed to investigate the commonplaces of a group of people that, placed in a discursive situation (conversation), tend to represent dialogues more or less *topical* of the social groups to which they belong" [translated].

Profile of Participants

Consensus techniques do not require a strict sample design, neither in the number of participants nor in terms of their selection (Perez, 2000). The sample selection was performed using theoretical sampling, thus intentional, through key informants related to the field of university tutorial action.

The criteria that guided the selection, in the case of the external panel, were based on the representativeness in the group, from different universities, whether public or private, with experience in tutorial action projects within the Spanish context. And, in the case of the internal panel, the choice of teachers-tutors with several years experience in the practice of tutoring students, from different faculties within the UEM.

Profile for members of the external experts panel. Academic managers of tutorial action/counseling services from the following universities: University of Extremadura, University of Cádiz, University of Alcalá de Henares (Madrid), Universidad Rey Juan Carlos (Madrid), Polytechnic University of Barcelona, and UEM.

Profile for members of the internal experts panel. Teachers-tutors from the following academic areas within the UEM: Health Sciences, Biomedical Sciences, Polytechnic School, and Athletics and Exercise.

Working Procedure in Expert Panels

Participants were presented with a synopsis of the overall objectives of the study and preliminary results. Prior to, and at the time of the proposal to participate in the panel, the researchers explained the purpose of the meeting and the topic on which they would be asked their opinion. The approach of the meeting was opened, and based on two questions:

- What actions are being considered from the TAP to develop transferable competences in freshmen?; and
- What actions should /could tutors make to influence or promote the development of transversal competences in students tutored?

Each panel or group was moderated by a member of the research team with expertise in conducting focus groups, while another researcher assumed the role of observer.

Analysis Procedure

The group dialogue was recorded and transcribed for later analysis. Reading and initial processing of the speech was made individually by several researchers in the team, with the aim of identifying fragments of meaning, which were granted a preliminary code. In a second reading (advanced analysis), initial codes were refined and were reunited in advanced codes. The final stage of analysis entailed a third analysis, in which expert researchers agreed on the grouping of advanced codes into different categories, from which finally emerged vectors or transverse domains.

Results and Discussion

After a thorough analysis of the transcripts from the internal and external panels, the advanced codes obtained were grouped into five major categories (Table 1).

Categories	Advanced Codes
Contemplated actions within Tutorial Action Plans	<ul style="list-style-type: none"> – Tutor definition, functions, and tasks – Ways to assign tutees – Tutor's training – Student progress tracking according to course and needs – Different forms of tutoring – Evaluation: quantitative methods – Mandatory/voluntary tutoring
Dissemination of tutorials	<ul style="list-style-type: none"> – Forum use, online, in class
Usefulness of tutorials	<ul style="list-style-type: none"> – Solve first-year adaptation problems – Accompaniment – Problem recognition – Conflict resolution – Time management – Personal /moral support – Self assessment

Tutor concerns regarding the tutorial action practice	<ul style="list-style-type: none"> – Tutee ratio – Matching tutors with first year faculty – Recognizing tutoring as teaching – Tutor training and professionalization – Student motivation towards tutoring – Mandatory/voluntary tutoring
Good practices in tutoring	<ul style="list-style-type: none"> – Student analysis as starting point – Tutor presence – Amount of tutees (minimum/maximum) – Adequate assignment criteria – Tutee’s academic and personal development – Development of transversal competences through tutoring – Tutoring with contents – Cross-faculty coordination – Adequate tutor training – Counseling and support services for tutors and students

Table 1. *Advanced Categories and Associated Codes Consensus After an Advanced Qualitative Analysis*

In addition, from the final phase of the expert panel qualitative analysis, and as a result of the reorganization of categories and advanced codes, three vectors or domains emerged (Table 2). These broad areas encompass actions contemplated in the tutorial action plans of different Spanish universities, as well as activities carried out by teachers-tutors in several knowledge areas within the UEM.

Vectors	Categories	Advanced codes
Common elements in a university tutorial action plan	<ul style="list-style-type: none"> – Actions contemplated in Tutorial Action Plans – Dissemination of tutorials 	<ul style="list-style-type: none"> – Ways to assign tutees – Tutor definition, functions, and tasks – Tutor training – Different forms of tutoring – Ways to convene – Student progress tracking according to course and needs – Evaluation: quantitative methods
Critical aspects identified by tutors and tutorial action managers	<ul style="list-style-type: none"> – Tutor concerns regarding the tutorial action practice – Good tutoring practices 	<ul style="list-style-type: none"> – High tutee ratio – Career tutor or academic year tutor? – Recognizing tutoring as teaching – Tutor training and professionalization – Student motivation towards tutoring – Mandatory/voluntary tutoring
Tutorial actions with a “seal of quality”	<ul style="list-style-type: none"> – Good tutoring practices – Usefulness of tutoring 	<ul style="list-style-type: none"> – Development of transversal competences through tutoring – Counseling and support services for tutors and students – Cross-faculty coordination – Normalize the student-tutor ratio – Student needs analysis as starting point – Follow-up/accompaniment – Method in tutoring: Analysis-Goals-Action-Tracking

Table 2. *Vectors and Categories Defined After the Advanced Analysis*

Common Elements in a University Tutorial Action Plan (TAP)

Common elements in a college Tutorial Action Plan (TAP) are understood as all aspects described in the tutorial action documents that organize and structure a tutoring program, so that they are the framework and guidance for the development of the faculty's tutorial action. There is an overlap between elements associated with the TAP that emerge from discussions gathered in both panels of experts and those reported by other authors (Gairín, Feixas, Franch, Guillamón, & Quinquer, 2003).

Participants expressed a difference of opinion when assigning tutors depending on the university or subject area. For instance, one participant said "*Tutoring is very difficult if I cannot see the tutees. It seems to me we need to work on who assigns, how to assign... Also the student must be able to choose with whom they better identify. Perhaps allow a percentage of second year students to choose, as long as we all have a minimum*" (external panel; translated). Furthermore, participants in both panels stressed the importance of defining the tutor and specify his/her functions, as well as the tasks to be carried out to develop effective and good quality tutoring. This issue has arisen in previous studies related to the tutor's work in the UEM (Martín López et al. , 2008). As another participant indicated, "*It is very important for students to be clear about what is the tutor's purpose*" (inner panel; translated).

Studying the ways and resources made available for the training of university faculty as tutors is considered equally important. Universities consider different tutoring modalities (face-to-face/online, individual/group, competence development...) that may be required by students or by the teaching modality, as well as the possible means made available to teacher-tutors to establish calls or invitations (through forums, online , in class...) in order to make contact with students (UEM, 2011). In the words of one of the participants, "*What the protocol establishes... is to communicate with students, summon them via email or in classroom or through the tutor's forum or the hallways*" (inner panel; translated). In this sense, there is some consensus in that the functions of the tutor must be disseminated to the students tutored as an essential element in the framework of the implementation of the university's TAP.

Finally, another codified point highlighted by members of the panels was the type of student follow-up that should be performed, taking into account both individual and group needs and characteristics. In this sense, this study shows that the needs of students vary widely depending on the course and the ability of individual adaptation. Therefore, the requirements are different among students and should be considered in addressing tutorial action. It is necessary as well to establish a suitable quantitative evaluation method to estimate objectively which are the benefits of tutoring.

Critical Aspects from Tutors and Tutorial Action Managers

The critical areas identified by the tutors and TAP managers were defined as a series of concerns that arise during the tutorial action practice, which could compromise the quality, the use of best practices in tutoring, and even the viability of meeting the objectives proposed (Table 3).

Critical aspect	Quotes from external (ext. panel) and internal panels (int. panel)
High tutee ratio	<i>We cannot have forty. I cannot manage forty students</i> (int. panel).
Career tutor or academic	<i>It would be nice if the professor accompanied the</i>

year tutor?	<i>student throughout the entire career training (int. panel).</i> <i>Notice that I posed myself not to assign a tutor to a student who was taking a course with him, I tried for them to be unrelated so that the student felt freer, I might as well been mistaken but that's how I did it (ext. panel).</i>
Recognizing tutoring as teaching	<i>In the beginning they did have a teaching role (tutors), then it was eliminated when the cutbacks started, the first thing that was eliminated was the teaching function in tutoring (ext. panel).</i>
Tutor training and professionalization	<i>We have sixty hours in training but they do not teach us conflict management (int. panel).</i> <i>They offer training courses for teachers-tutors and sometimes they are not completed, the reality is faculty are not too much in favor of "wasting time" (ext. panel).</i>
Student motivation towards tutoring	<i>Pack tutoring sessions with content is important so that students attend and develop competences (int. panel).</i> <i>When they are interested the thing works, the problem arises when you don't offer them something which is why we thought about providing content (ext. panel).</i>
Mandatory/voluntary tutoring	<i>The student must come because the three are mandatory but the performance of that tutoring was low, generally they were in groups because the professor could not "deliver enough" individual tutoring (ext. panel).</i> <i>If tutoring was mandatory it would lose importance (int. panel).</i>

Table 3. *Quotes on Critical Issues in Tutorial Action*

Tutoring Actions with a "Seal of Quality"

Participants, especially from the external panel, felt that tutoring should be a space for the development of transferable skills in students, among which stand out problem identification, time management, and conflict resolution. This requires analyzing the individual needs of students as a starting point. Counseling and support services can be an excellent resource to advise the tutors, as well as to respond to the difficulties encountered in teaching students. However, the cross-coordination among faculty plays a key role in detecting situations and providing well-articulated counseling.

For this, the student/tutor ratio should allow for time to be dedicated to students, resulting in the recognition of this teaching activity by the faculty. All these elements would allow for regular and effective tracking and monitoring in order to reanalyze the initial proposed objectives, to evaluate the goals achieved, and continuously rethink new goals and actions up to the integral formation of students, both academically and in values.

Also a very positive experience in our university, common for freshmen students in the Cáceres and the Badajoz campuses, an exclusive training workshop in specific transversal skills. (External panel)

The counseling service is the benchmark when I detect a student has problems, they are the ones who have helped in the development of skills and abilities, (...) they have a wonderful session and youngsters leave delighted. (External panel)

Conclusions

Tutorial action is a necessary reality, highly valued and recognized by both students and faculty. It is considered the basis of academic excellence and it becomes essential in order to give university students a complete and comprehensive training.

There is a consensus among tutoring experts and college faculty regarding the need to clarify the tutor/mentor role, the need to recognize such work, and the adjustment in the amount of tutees per teacher. Student must know in advance the relationship between them and the tutors, as well as their functions.

Quality tutoring involves the development of transversal skills, focusing on the identification of problems, time management, and conflict resolution. For this, an analysis of student needs is required as the starting point of tutoring, as well as the application of a method of personalized approach to tutoring that allows establishing goals and tracking actions taken by students.

It also seems necessary to have a counseling service for both faculty and students. Finally, the cross-faculty coordination has a positive impact on the development of good practices in tutoring.

References

- Ferrer, J. (2003). La acción tutorial en la Universidad [Tutorial action in the university]. In F. Michavila F., García J. (Eds.), *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad* (pp. 67-84). Madrid, Spain: Universidad Politécnica de Madrid (Cátedra UNESCO) & Comunidad de Madrid.
- Gairín, J., Feixas, M., Franch, J., Guillamón, C., & Quinquer, D. (2003). Elementos para la elaboración de planes de tutoría en la universidad [Elements for the preparation of tutoring plans in college]. *Contextos Educativos*, 6-7, 21-42.
- García Calvente, M. M., & Mateo Rodríguez, I. (2000). El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: Diseño y puesta en práctica [Focus groups as a qualitative research method in health: Design and implementation]. *Atención Primaria*, 25(3), 181-186.
- García Nieto, N., Asensio Muñoz, I., Carballo Santaolalla, R., García García, M., & Guardia González, S. (2005). La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea [University tutoring in the face of the European harmonization process]. *Revista De Educación (Madrid)*, 337, 189-210.
- López Martín, I., Blanco Fernández, A., Icarán Francisco, E. M., Velasco Quintana P. J., Castaño Perea, E., & Pagola Aldazabal, I. (2008). La figura y cualidades del tutor en la acción tutorial desde la percepción de los estudiantes de la Universidad Europea de Madrid [The figure and attributes of the tutor in the tutorial action from the perception of the European University of Madrid students]. In O. García & E. Icarán (Coords.), *V Jornadas de Innovación Universitaria*. Madrid, Spain: UEM. Retrieved from www.uem.es
- López Martín, I. (2013). *La tutoría/mentoría como espacio para el desarrollo de competencias transversales en los estudiantes* [Tutoring/mentoring as a space for the development of transversal competences]. Webinars series in teaching innovation. Retrieved from imy.laureate.net

-
- Paricio, J. (2005). *Objetivos y contenidos de la acción tutorial en el ámbito de las titulaciones universitarias* [Goals and contents of the tutorial action in the context of college degrees]. Zaragoza, Spain: Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad de Zaragoza.
- Pérez, C. (2000). ¿Deben estar las técnicas de consenso incluidas entre las técnicas de investigación cualitativa? [Should consensus techniques be included among qualitative research methods?] *Revista Española de Salud Pública*, 74, 319-321.
- Universidad Europea de Madrid [UEM]. (2006). *Plan de aprendizaje personalizado 2006* [Personalized learning plan 2006; unpublished]. Retrieved from <http://www.uem.es/>
- Universidad Europea de Madrid [UEM]. (2011). *Plan de acción tutorial 2010/11* [Tutorial action plan 2010/11; unpublished]. Retrieved from <http://www.uem.es/>