

LA E-TUTORIZACION COMO RESPUESTA INSTITUCIONAL AL ABANDONO UNIVERSITARIO¹

Investigación Educativa

González Ramírez, Teresa

Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Sevilla.

tgonzale@us.es

Contreras Rosado, José Antonio

Departamento de Didáctica y Organización Educativa de la Universidad de Sevilla.

josconros@alum.us.es

Villaciervos Moreno, Patricia

Departamento Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Sevilla.

pwillaciervo@us.es

Resumen:

El abandono de los estudios supone uno de los principales problemas de la educación superior actual. Las universidades, conscientes de esta realidad, se muestran sensibles ante esta preocupación. No obstante, se siguen advirtiendo tasas de abandono indeseadas. En este estudio se parte de la propuesta de un sistema de respuesta complementario al aportado por la institución teniendo en cuenta dos elementos fundamentales: la interacción del estudiante y las aportaciones de los medios tecnológicos. En relación a ello, esta investigación se propone la valoración de la eficacia de este sistema así como su contribución al desarrollo de aspectos emocionales para afrontar la situación adversa experimentada al pedir un apoyo. La muestra participante asciende a un total de cincuenta alumnos y alumnas. Se diseña un cuestionario para el desarrollo de los objetivos planteados. Los resultados evidencian el impacto de los procesos de e-tutorización en la resolución de las problemáticas experimentadas y en la contribución al desarrollo de aspectos emocionales relacionados con esas dificultades.

¹ Esta investigación está enmarcada dentro del proyecto STAY IN (Students guidance at university for inclusion. Ref: 526600-LLP-1-2012-IT-Erasmus-Esin) de dos años de duración financiado por la entidad Lifelong Learning Programme, Erasmus multilateral projects, que tiene como objetivo el proporcionar un servicio de orientación a los estudiantes de Educación Superior durante todo el curso académico, incluyendo la orientación online, con el fin de mejorar su rendimiento académico.

Palabras Claves:

E-orientación, Inclusión, TIC, E-tutorización, Educación Superior

Abstract:

The dropout represents one of the main problems of today higher education. Universities, aware of this reality, are sensitive to this concern. However, there are still dropout. In this research an alternative system proposed for institutional response to the needs of students. This is based on two main elements: the student interaction and new technological developments.

In this research, the assessment of the effectiveness of a process e-tutoring and its contribution to the development of emotional aspects is proposed from the viewpoint of the participating students. The sample amounts to a total of fifty students. A questionnaire for the development of the objectives is designed. The results show the contributions of e-tutoring for the treatment of difficulties that can lead to the abandonment of studies specifically for the effectiveness of the response to them and to their contribution to the development of emotional aspects.

Keywords:

E-orientation, Inclusion, ICT, e-tutoring, Higher Education

1. Introducción/justificación

Actualmente en la universidad se presenta una problemática basada en los estudiantes que no consiguen terminar sus estudios y, por lo tanto, abandonan la educación superior. En este sentido, esta realidad se convierte en una preocupación en el terreno educativo por la dificultad de rescate del alumnado que abandona así como la pérdida de la opción de un nivel superior de educación para ese porcentaje de la población.

En concreto, el abandono de los estudios en la universidad se sitúa alrededor del 30% (Cabrera, Bethencourt, González y Álvarez, 2006) mostrándose como un fenómeno con una tendencia creciente según reflejan estudios posteriores (Araque, Roldán y Salguero, 2009; Colás-Bravo y Contreras-Rosado, 2013). Es por ello que esa dinámica al alza implique la necesidad de una profundización de la investigación en torno a este fenómeno porque, además, la existencia de esta realidad indeseada tiene su consecuencia en la calidad de la docencia impartida en las aulas universitarias.

En toda esta realidad cobran una importancia especial las consecuencias que se derivan de la manera en la que se enfocan las políticas de acceso a la educación superior. En torno a lo señalado conviene tener en cuenta la manera en la que se mide el abandono inicial o transitorio de los estudiantes así como su influencia en la docencia. De esta forma existen unas tasas de abandono elevadas que no reflejan la verdadera realidad debido a

razones relacionadas con la elección de las titulaciones y el no haber obtenido plaza en la carrera deseada y realizar matrícula en otros estudios parecidos (González-Ramírez, Contreras-Rosado, Conde-Jiménez y Colás-Bravo, 2014).

Que existan cifras elevadas de abandono en la educación superior tiene como consecuencia la puesta en marcha de una respuesta por parte de la universidad con el objeto de intentar reducir esta problemática. En relación a lo señalado, la tutoría y la orientación se convierten en los ejes principales en los que debe basarse la respuesta institucional enfocada a reducir las tasas de abandono (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2011). En este sentido las universidades muestran una sensibilidad hacia esta problemática y ponen en marcha acciones para combatirla. Sin embargo, existen dos aspectos negativos en torno a ello: a) la infrautilización de esa respuesta de apoyo por parte de los alumnos y alumnas (González-Ramírez, Contreras-Rosado y Reyes de Cózar, 2015). b) la existencia de altas tasas de abandono aún disponiendo de medios para erradicarlas. Con lo cual, se advierte un problema, se actúa en consecuencia pero, aún así, esa realidad sigue presente. Es por ello que se precise una propuesta de respuesta que complementa a la ya existente.

La e-tutorización

Uno de los aspectos más importantes de la puesta en marcha de la tutoría en la educación superior es su contribución, no sólo a la reducción de tasas de abandono, sino al crecimiento del rendimiento académico del alumnado. En este sentido, el éxito en los estudios se ve influenciado por la manera en la que los estudiantes reciben las estrategias que se ponen a su disposición en relación a la tutoría (Schmidt y Moust, 1995; Cano González, 2009).

La e-tutoría hace referencia al desarrollo de la respuesta de apoyo institucional sirviéndose del uso de los avances tecnológicos (Sogues, Gisbert e Isus, 2007). Según estos autores, incluir las nuevas tecnologías en los procesos de ayuda a los estudiantes aporta una serie de ventajas como las que se exponen a continuación:

- Barreras espaciotemporales: se produce una ruptura de las limitaciones presentadas por los horarios y los espacios físicos en los que se desarrolla la práctica al realizarse de manera virtual posibilitando la interacción en cualquier lugar e instante.
- Aspectos culturales: se eliminan situaciones de tutoría presencial que pueden cohibir al alumnado a la hora de compartir problemáticas personales.
- Acceso: se mejora este punto al no existir una dependencia de un espacio físico para el desarrollo de la ayuda.
- Información: se elevan las posibilidades de intercambiar información mediante la interacción.
- Jerarquía: se disminuyen las situaciones que conllevan relaciones jerárquicas que pueden suponer dificultades a la hora del desarrollo del transcurso de la tutoría.
- Anonimato: posibilita la opción de no mostrar la identidad de los estudiantes que piden un apoyo dando pie, de esta manera, a que su utilización aumente.

Estas ventajas son sólo algunas de las aportaciones que el tratamiento de la tutoría de manera online presenta y que confirma la elección de esta modalidad para el enfoque de la respuesta institucional a las necesidades del alumnado universitario.

Según Campoy y Pantoja (2003) en el instante en que la sociedad de la información tuviera un desarrollo más amplio, lo que, en su día llamaron e-orientación, precisaría un nuevo enfoque basado en la utilización de los avances tecnológicos, los cuales serán el epicentro de las acciones puestas en marcha para atender a las demandas estudiantiles. Pues bien, en ese momento nos encontramos actualmente. La totalidad de la población universitaria tiene acceso a algún elemento tecnológico conectado a la red. Es por ello que la e-tutorización precise ese desarrollo para ser una realidad en las aulas universitarias. En este estudio de investigación se apuesta por la e-tutorización como nueva manera de enfocar la ayuda al estudiante universitario centrándose en la atención de forma personalizada y en la interacción personal para el tratamiento de las dificultades que puedan presentarse durante el transcurso de sus estudios y que pudieran derivar en el abandono de los mismos. En este sentido, la e-tutorización supone una nueva manera de entender la respuesta que la institución da al apoyo al estudiante teniendo en cuenta la oferta básica de ayuda ya desarrollada con la que se intenta establecer un complemento.

La experiencia de STAY-IN

La búsqueda de un sistema alternativo que sirva como complemento a la respuesta institucional básica que ya pone la universidad a disposición de los estudiantes comienza con STAY-IN. La conjunción entre las aportaciones que muestran los avances tecnológicos y el modelo de ayuda al alumnado es el germen en el que nace STAY-IN. De esta forma se presenta un enfoque del apoyo al universitario basado en el tratamiento de la tutoría de manera online.

STAY-IN es un proyecto desarrollado por varios países de Europa que tiene como meta principal la puesta en marcha de un servicio de apoyo al estudiante universitario por medio de las nuevas tecnologías y de Internet. En este sentido, se pone el énfasis en el rendimiento académico del alumnado con la mirada puesta en el abandono de los estudios universitarios y, para ello, basa su acción en dos principios fundamentales:

- El apoyo al alumnado como un proceso continuo, adaptado y personalizado desde su ingreso en la universidad hasta su graduación.
- La utilización de las aportaciones tecnológicas como elemento indispensable para el desarrollo de una ayuda debido a las ventajas que las nuevas tecnologías disponen así como su adecuación a los usos de los jóvenes de la sociedad actual.

Para el desarrollo de esta propuesta se pone en marcha una plataforma web en la que se pone en práctica este enfoque de respuesta online (e-tutorización) a disposición del alumnado universitario con acceso por medio de ordenadores portátiles, tablets o dispositivos smartphones. En esta plataforma online se pone en marcha el aspecto fundamental de este modelo pedagógico de apoyo al estudiante: la interacción.

Gracias a la disposición de varios canales de comunicación como chats (públicos o privados), correo electrónico, foros o pizarras interactivas se crea

un espacio para la comunicación interpersonal entre el estudiante y varios agentes a su disposición como sus iguales, orientadores o tutores.

Por ello, el modelo de respuesta que presenta STAY-IN se muestra como un proceso de acción personalizado y adaptado a las necesidades y situaciones problemáticas que puedan experimentar los estudiantes universitarios frente a modelos que basan su acción en la presentación de información. De esta manera, este enfoque se muestra como complemento a la respuesta institucional que ya disponen las universidades e intenta rescatar a los estudiantes que, aún así, siguen abandonando sus carreras.

Partiendo de las aportaciones de un estudio de investigación reciente relacionado con la temática que tratamos (De Pablos-Pons, Colás-Bravo, Contreras-Rosado y Conde-Jiménez, 2014) se diseña una plataforma online teniendo en cuenta los contenidos recomendados para la puesta en marcha de una plataforma de apoyo online a los estudiantes universitarios. En este sentido, los ejes en los que gire este diseño serán la atención a la diversidad mostrada por el alumnado de la universidad así como las herramientas que fomenten una interacción comunicativa entre las personas que utilicen la plataforma online.

El funcionamiento de la plataforma online que pone en marcha STAY-IN comienza con la presentación de información de utilidad que es accesible a todos los usuarios y que sirve como primera ayuda. En muchos casos las dudas y problemáticas experimentadas por el alumnado encuentran solución gracias a la aportación de información de la manera en la que afrontar así como los servicios disponibles a los que recurrir para ello.

En el caso de que un estudiante no obtenga solución por la información aportada entra en juego el elemento fundamental de este modelo de respuesta a las necesidades del alumnado universitario, esto es, la interacción. En este sentido, esta interacción tendrá varios niveles que van desde la comunicación por vías como el foro de discusión o el correo electrónico hasta el chat público en el que pueden participar varios perfiles invitados o el chat privado con la persona que se dedique a prestar una ayuda más específica a sus problemáticas.

Este modelo de apoyo basa su premisa en la personalización y la adaptación de la respuesta al estudiante y a la situación concreta. Por ello, el canal de comunicación por excelencia será el chat privado entre el alumnado que requiere la ayuda y el tutor o profesor que la presta. Gracias a esa interacción entre estos dos agentes se contribuye a una ayuda complementaria a la mostrada por la institución para responder a las problemáticas experimentadas por el alumnado de una forma que muestra varias ventajas que influyen en el resultado final del apoyo o la estrategia de retención de los estudiantes frente al abandono. Esas ventajas se resumen en las señaladas anteriormente al hablar de la e-tutorización.

2. Objetivos/hipótesis

El presente estudio de investigación parte de la hipótesis de que la e-tutorización aporta multitud de beneficios al alumnado universitario y que ello conlleva la mejora de su rendimiento académico y, por lo tanto, la reducción de situaciones cercanas al abandono de los estudios superiores. En torno a lo

señalado, para el desarrollo de esta investigación se proponen los siguientes objetivos:

1. Analizar la eficacia del proceso de e-tutorización en cuanto a la resolución de problemáticas presentadas.
2. Valorar la aportación de la e-tutorización en cuanto a aspectos emocionales relacionados con las dificultades experimentadas.

La profundización de la investigación en torno al abandono y, en este caso en concreto, de los beneficios que puede aportar esta manera de enfocar la respuesta institucional de apoyo al estudiante que se basa en la interacción online precisa de la valoración de la eficacia de esta modalidad. De igual manera, conviene advertir la forma en la que esta metodología pedagógica contribuye al desarrollo de emociones y sensaciones positivas que ayuden a la superación de situaciones adversas en las que se pone en juego el transcurso de las carreras universitarias.

3. Diseño de la investigación/método/intervención

La investigación responde a un diseño cuantitativo, concretamente, descriptivo. Para desarrollar los objetivos de investigación planteados se diseña un cuestionario ad hoc en el que se realizan preguntas breves en forma de escala de estimación de diez puntos teniendo en cuenta la clasificación de los objetivos dando como resultado dos partes. La primera, tiene en cuenta el nivel de resolución de los problemas planteados:

- Velocidad de tratamiento de los problemas.
- Confidencialidad obtenida en el proceso de ayuda.
- Sensibilidad mostrada por la persona que le atendió.
- Nivel general de eficacia en la respuesta a la petición de apoyo.
- Satisfacción general con la atención recibida.

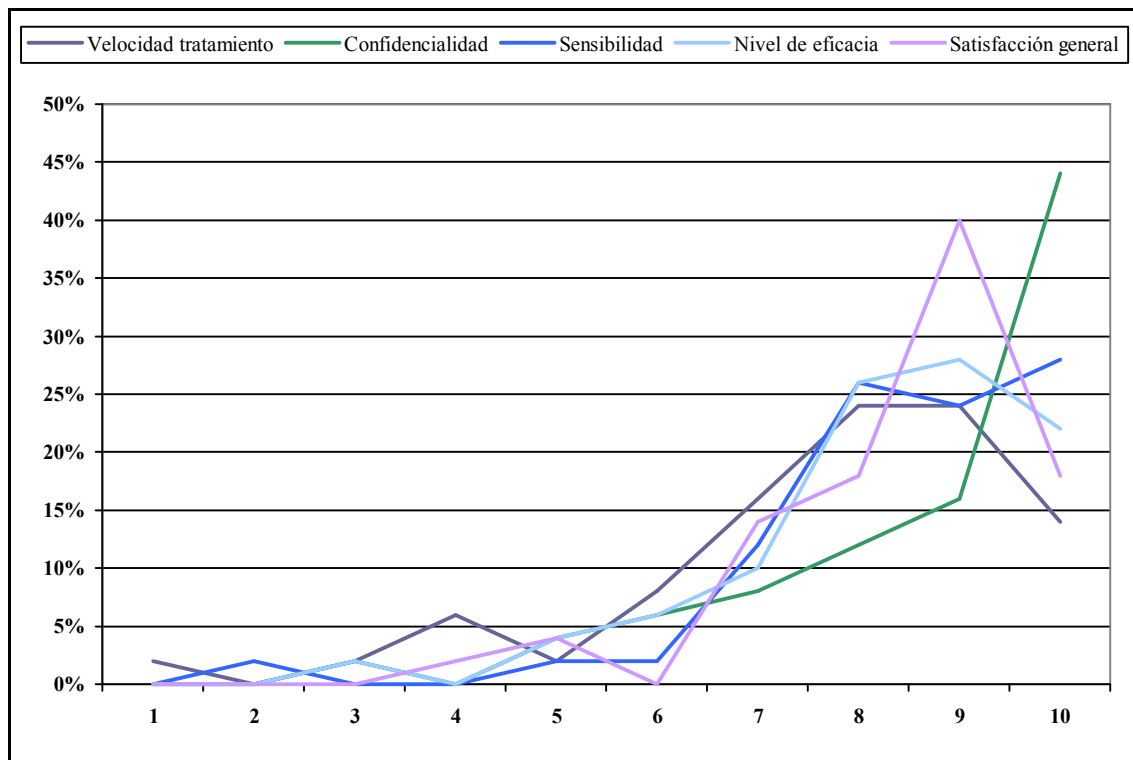
La segunda parte del cuestionario tiene relación con el segundo objetivo de investigación planteado y se compone de los siguientes elementos que tienen en cuenta la contribución del proceso de e-tutorización para el desarrollo de aspectos emocionales:

- Sensación de bienestar.
- Confianza.
- Estrés y ansiedad.
- Capacidad para hacer frente a las presiones de la vida estudiantil.

La muestra que participa en el estudio asciende a un total de cincuenta alumnos y alumnas que formaron parte del proceso de e-tutorización puesto en práctica en STAY-IN. En este sentido, el análisis de los datos obtenidos se basará, igualmente, en un modelo cuantitativo utilizando el programa de análisis estadístico SPSS en su versión número 21.

4. Resultados

En la siguiente gráfica se muestran los resultados que hacen referencia a los datos relacionados con el primer objetivo de investigación.



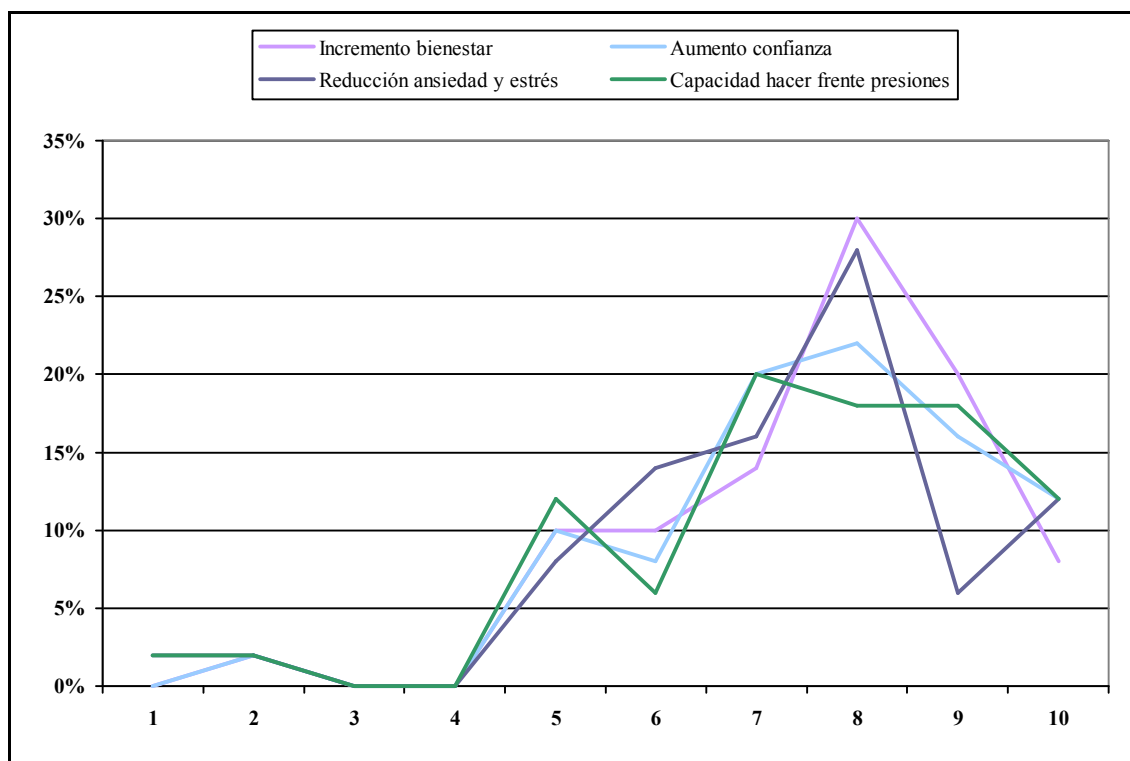
En un primer término puede verse cómo los valores que van desde las puntuaciones situadas entre 1 y 6 obtienen unos niveles muy bajos e, incluso, inexistentes en algunos casos. Por el contrario, todas las variables tratadas en torno a este objetivo muestran valoraciones altas, en concreto, en índices de 7 a 10. Esta tendencia en la que se sitúan la mayoría de las respuestas en la parte derecha de la gráfica confirma las altas valoraciones realizadas por los estudiantes que participaron en la muestra de este estudio confirmando la manera en la que la e-tutorización mostraba una gran eficacia para el tratamiento de las problemáticas experimentadas por el alumnado universitario. En un sentido más concreto, la confidencialidad obtenida muestra un porcentaje muy alto en cuanto a la puntuación máxima. Seguida de la satisfacción general que presenta datos altos en cuanto a la puntuación 9, la segunda más alta. No obstante, las demás variables se muestran en porcentajes altos en puntuaciones como 8 y 9.

La propuesta de la e-tutorización como respuesta a los problemas que los estudiantes pueden experimentar durante el transcurso de sus estudios universitarios se presenta como una alternativa eficaz. La mayoría de los estudiantes que participaron en este estudio coinciden en confirmar la utilidad de esta propuesta para la ayuda en situaciones que pueden derivar en abandono de los estudios. En concreto, en los siguientes aspectos, el alumnado muestra una alta satisfacción tras haber experimentado procesos de e-tutorización:

- Velocidad de tratamiento de los problemas: a la hora de afrontar una situación problemática, el tiempo supone un elemento crucial. Gracias a los procesos online de tutoría se contribuye a aumentar la velocidad en la que la ayuda se ofrece al estudiante reduciendo así las probabilidades de abandono.

- Confidencialidad obtenida: el tratamiento online de los procesos de tutorización ayuda al aumento de la confidencialidad, lo cual contribuye a que el alumnado participe más en dichos procesos.
- Sensibilidad mostrada por el e-tutor: la cercanía y la comprensión de los problemas supone uno de los elementos principales para afrontar situaciones que pueden derivar en abandono. Por ello, la formación del e-tutor en estos aspectos es uno de los determinantes de la eficacia de los procesos de e-tutorización.
- Nivel de eficacia de la respuesta: tras el tratamiento de los demás puntos anteriores, el más importante es el que determina la eficacia del proceso de e-tutorización. Este está relacionado con la resolución del problema planteado y con el aprendizaje de pautas para paliar y tratar futuras situaciones de la misma naturaleza.
- Satisfacción general: igual de importante que la solución de la problemática es la satisfacción con el proceso seguido. En este sentido los procesos de e-tutorización obtienen una satisfacción general bastante alta.

A continuación se presenta la gráfica correspondiente al segundo objetivo del presente estudio de investigación.



En cuanto a las respuestas obtenidas en relación a la contribución de los procesos de e-tutorización para el desarrollo de aspectos emocionales que ayuden a afrontar las situaciones problemáticas se puede ver cómo se obtienen valores altos aún distribuyéndose las respuestas un poco más hacia valores bajos como el 5. Aún así, las valoraciones obtienen porcentajes altos en todas las variables estudiadas. Concretamente, aspectos como el bienestar, la confianza o la reducción de estrés y ansiedad se muestran en valores altos en la puntuación referida al 8.

Para conseguir en el alumnado estados relacionados positivos cobra una importancia especial el aspecto emocional. En este sentido, los procesos de e-tutorización deben contribuir al desarrollo de emociones que faciliten un compromiso y, por consiguiente, ayuden a mejorar el rendimiento académico en contra del fracaso. En la evaluación de los procesos de e-tutorización puestos en marcha se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Sensación de bienestar.
- Confianza.
- Ansiedad y estrés.
- Presiones de la vida estudiantil.

En relación a esto, la mayoría de los estudiantes confirmó que los procesos de e-tutorización contribuyeron al aumento de los aspectos señalados anteriormente. Esto supone un valor importante para el desarrollo de la ayuda al estudiante, ya que en los procesos de tutoría no sólo se debe de contribuir a la solución de las problemáticas presentadas sino que, también, se convierten en una gran oportunidad para desarrollar estados que aumenten la motivación del alumnado. Por ello, los procesos de e-tutorización suponen un elemento eficaz e importante como respuesta institucional para la mejora del rendimiento académico y el apoyo a las situaciones problemáticas que se puedan presentar a los estudiantes.

5. Conclusiones/consideraciones finales

El abandono de los estudios es uno de los problemas más preocupantes en el sistema actual de educación superior. Tanto es así que las universidades advierten esta realidad indeseada y ponen en marcha medidas para solventar dicha situación. No obstante, continúan existiendo niveles importantes de abandono de los estudios por lo que, se precisa de un enfoque de respuesta que complemente al que ya está desarrollado por las universidades. En este sentido, parece que la respuesta institucional debe de adaptarse a las características del contexto en el que la universidad se sitúa. La sociedad actual se caracteriza por el auge del avance en el terreno tecnológico y, por lo tanto, por el aumento del uso de estos medios, en su mayoría, en los jóvenes que son los que muestran una presencia mayor en las aulas del ámbito de la educación superior. Por otro lado, esta realidad da pie a que nuevos modelos de tratamiento del apoyo al estudiante tengan su desarrollo, como el que proponemos en esta investigación basado en la interacción online y a que los estudiantes se decanten por el uso de estas estrategias de respuesta adaptadas a las necesidades actuales.

La interpretación de los resultados obtenidos han mostrado las ventajas que este modelo de respuesta ofrece para su utilización en el contexto universitario así como para el tratamiento de los problemas que puedan aparecer en los alumnos y alumnas de educación superior. En concreto, la hipótesis que guiaba este estudio “la e-tutorización aporta multitud de beneficios al alumnado universitario y ello conlleva la mejora de su rendimiento académico y, por lo tanto, la reducción de situaciones cercanas al abandono” se confirma al comprobar que los dos objetivos planteados revelan la idoneidad de la utilización de esta modalidad de ayuda al estudiante.

El análisis de los datos obtenidos en relación al primer objetivo planteado “Analizar la eficacia del proceso de e-tutorización en cuanto a la

resolución de problemáticas presentadas” muestra que la e-tutorización supone un modelo de respuesta a los problemas de los universitarios eficaz a la hora del tratamiento de los mismos así como su contribución a la solución. Abarcando, de esta manera, aspectos que contribuyen, igualmente, al aumento de la utilización y la demanda de este modelo al obtener valoraciones altas en relación a la velocidad de respuesta, confidencialidad, sensibilidad, eficacia y satisfacción general.

En cuanto al segundo objetivo “Valorar la aportación de la e-tutorización en cuanto a aspectos emocionales relacionados con las dificultades experimentadas” el tratamiento de los datos refleja que la e-tutorización no sólo es un modelo de atención a las demandas de los estudiantes centrado en la problemática en sí, sino que, este enfoque basado en la interacción contribuye al aumento del campo de acción de la respuesta abarcando aspectos emocionales. Estos elementos se vuelven igual de importantes en estas situaciones en las que pueden derivar en el abandono de los estudios.

En este sentido, al tener en cuenta los datos obtenidos en torno a los dos objetivos de investigación propuestos en el presente estudio se puede afirmar que la e-tutorización supone una alternativa a la respuesta institucional básica mostrada para el apoyo a las problemáticas de los estudiantes universitarios y que parte tanto de la adaptación de su enfoque a las características de la sociedad actual como a los usos del alumnado de educación superior que se muestra hoy en día.

Las aportaciones realizadas en el presente estudio muestran el camino que queda por recorrer en cuanto a la profundización en torno a esta línea. En este sentido, la continuación de la investigación podría ir encaminada a ahondar en los siguientes aspectos que supondrían avances en referencia a este temática. En primer lugar, la inclusión de las familias de los estudiantes como un agente de apoyo más a la hora de afrontar cualquier problemática en el ámbito de la educación superior. Por otro lado, la valoración de otros elementos (además de los citados en este estudio como la eficacia y la contribución al plano emocional) a los que la e-tutorización contribuya en cuanto a su desarrollo en el alumnado para presentar actitudes cercanas a la continuación de los estudios frente al abandono. Y, finalmente, sería interesante el establecimiento de categorías de problemáticas que puedan experimentar los estudiantes así como tipologías de demandas que podrían realizar para clasificar niveles de ayuda según la gravedad de las mismas con objeto de adaptar el agente que preste el apoyo teniendo en cuenta a sus iguales, alumnos mentores, familias y profesorado.

Bibliografía:

- Araque, F., Roldán, C. y Salguero, A. (2009) Factors influencing university drop out rates. *Computers & Education*, 53, 563-574.
- Cabrera, L., Bethencourt, J., González, M. y Álvarez, P. (2006) Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 12 (1) 105-127.
- Campoy, T. J. y Pantoja, A. (2003) Propuestas de “e-orientación” para una educación intercultural, *Comunicar*, 20, 37-43.

- Cano González, R. (2009). Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 12 (1), 181-204.
- Colás-Bravo, P. y Contreras-Rosado, J. A. (2013) La problemática del abandono universitario en España: variables y factores a considerar en la intervención educativa. I Congresso Internacional Envolvimento dos Alunos na Escola: Perspetivas da Psicologia e Educação, 15 y 17 de julio en Lisboa, Portugal.
- De Pablos-Pons, J., Colás-Bravo, P., Contreras-Rosado, J. A. y Conde-Jiménez, J. (2014) E-orientación para la inclusión del alumnado universitario. XXII Jornadas Universitarias de Tecnología Educativa, 15 y 16 de mayo en Toledo, España.
- González-Ramírez, T., Contreras-Rosado, J. A., Conde-Jiménez, J. y Colás-Bravo, P. (2014) La medición del indicador abandono inicial en los sistemas de garantía de calidad y su impacto en la calidad de la docencia universitaria. II Congreso Nacional de Calidad de la Docencia, 19 de mayo en Sevilla, España.
- González-Ramírez, T., Contreras-Rosado, J. A. y Reyes de Cózar, S. (2015) Utilización y valoración de los servicios de orientación desde la perspectiva de los universitarios. XVII Congreso Internacional de Investigación Educativa, 24, 25 y 26 de junio en Cádiz, España.
- Ministerio de Educación (2011) *Objetivos Educativos Europeos y Españoles: Estrategia Educación y Formación 2020. Informe español 2010-2011.* Madrid.
- Schmidt, H. G., Y Moust, J. H. C. (1995). What makes a tutor effective? A structural equations modeling approach to learning in problem-based curricula. *Academic Medicine*, 70, 708–714.
- Sogues, M., Gisbert, M. e Isus, S. (2007) E-tutoría: uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria. *Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8, (2) 31-54.

Reseña curricular de los autores:

González Ramírez, Teresa

Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad de Sevilla, profesora titular del Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación y Vicedecana de Calidad e Innovación Docente en la Facultad de Ciencias de la Educación. Pertenece al Grupo de Investigación, Evaluación y Tecnología Educativa (HUM-154) desde su fundación. Ha dirigido tesis doctorales, escrito libros y capítulos en obras científicas, artículos para revistas nacionales e internacionales, participado en congresos y jornadas internacionales y nacionales así como en proyectos de investigación

Contreras Rosado, José Antonio

Es Asistente Honorario en el Departamento de Didáctica y Organización Educativa de la Universidad de Sevilla y pertenece al Grupo de Investigación, Evaluación y Tecnología Educativa (HUM-154). Es diplomado en Magisterio de Educación Musical, licenciado en Pedagogía

y posee un master en Dirección, Evaluación y Calidad de las Instituciones de Formación por la Universidad de Sevilla. En la actualidad se encuentra terminando su tesis doctoral. Ha participado en congresos nacionales e internacionales, publicado en revistas científicas y colaborado en capítulos de libros así como en diversos proyectos nacionales e internacionales.

Villaciervos Moreno, Patricia

Licenciada en Pedagogía y Diplomada en Estudios Avanzados. Colaboradora Honoraria del Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación (MIDE) de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla, donde ha sido Profesora Interina Asimilada a Asociada. Miembro del Grupo de Investigación, Evaluación y Tecnología Educativa (GIETE) HUM-154, desde 2004. Actualmente desarrollando su tesis doctoral dirigida por el Dr. D. Juan de Pablos Pons. Es autora de diversas publicaciones, en libros y revistas científicas y ha intervenido en diferentes proyectos de investigación financiados con fondos públicos nacionales y de la Comunidad Europea.