

Nuevos enfoques para la tutoría telefónica

En los estudios oficiales realizados en la modalidad de distancia en nuestro país, se ha evidenciado que el uso del medio telefónico para tutelar a los alumnos ha sido, salvo excepciones, muy restringido.

Varias causas han producido esta infrutilización del teléfono. Por un lado, influía su falta de generalización (estadísticas comparativas años 60/70 y 80/90); por otro, el hecho de que la mayor parte de la tutela que se ejercía sobre los alumnos de distancia, era de tipo presencial, con encuentros periódicamente programados entre profesores y alumnos. Esta circunstancia determinaba que el uso de la tutoría telefónica se limitara a consultas de tipo puntual y de carácter urgente.

La reforma iniciada en la educación a distancia en los niveles no universitarios hará variar sustancialmente el modelo anterior y, en particular, transformará los medios de tutela de los futuros alumnos.

El objetivo del presente artículo es, precisamente, poner de relieve las posibilidades del medio telefónico para tutelar a los alumnos en la nueva EAD.

La diversificación de las ofertas ha sido el paso inicial en esta transformación. Así, a las enseñanzas ya existentes de Graduado Escolar, Bachillerato y COU se han incorporado las de Formación Profesional y de Idiomas (inglés). En breve, se pondrán en funcionamiento las ofertas de ESO y de Formación Básica para personas en edad activa.

En las nuevas enseñanzas oficiales ofrecidas en la modalidad de distancia, entre otras muchas innovaciones, hemos de destacar la relevancia concedida a la atención tutorial telefónica.

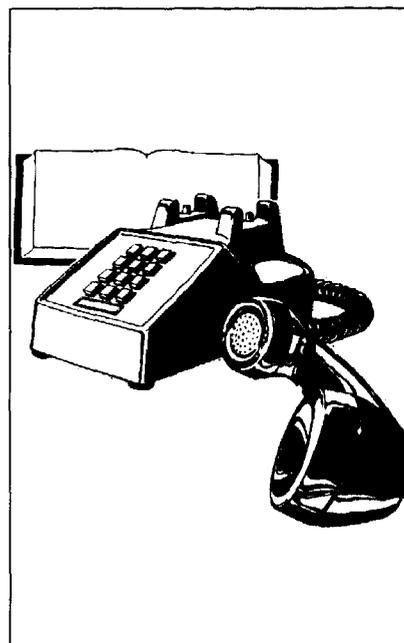
En los módulos de Formación Profesional impartidos a distancia, la atención a los alumnos se realiza a través de la tutoría telefónica en las áreas de carácter teórico, mientras que se combina con tutorías presenciales en el caso de las áreas prácticas.

En la oferta de Inglés a distancia, el uso del teléfono como medio de consulta es fundamental, ya que, en principio, y dada la autosuficiencia y alto grado de estructuración logrado en los materiales (vídeo, audio e impreso) sólo se prevé atención presencial una vez a la semana para realizar prácticas de conversación.

SITUACIÓN ACTUAL

En el momento presente, puede ser útil una reflexión sobre tres perspectivas que confluyen en la preferencia por el uso de la atención tutorial telefónica. Son la perspectiva tecnológica, la sociológica y, cómo no, la económica. Todas ellas incidiendo en el ámbito pedagógico.

Sin entrar en excesivos tecnicismos, es preciso mencionar algunos avances en el campo de la telefonía de especial aplicación a la EAD. De mayor a menor complejidad citaremos: el contestador automático, las líneas 900, el fax, los sistemas de respuesta audible y las empresas de servicios telefónicos.



Sociológicamente es incontrovertible el desarrollo del modo de comunicación telefónica que ha sustituido en nuestros días, no sólo al tradicional modo epistolar, sino incluso a la comunicación oral directa. El uso del teléfono se ha universalizado y su complemento, el contestador automático, ha sido introducido en gran número de empresas, especialmente de servicios, y en muchísimos hogares .

El recurso de telefonar se aplica a toda una gama de situaciones y necesidades; desde felicitar por una onomástica, hacer una compra, encargar un servicio, participar en un programa de radio o de TV...

Económicamente, el servicio telefónico, usado con discreción, no tiene un coste económico elevado o, al menos, no es generalmente considerado como un servicio caro. Las líneas 900, además, han permitido cargar total o parcialmente el coste de la llamada a quien la recibe, con lo que determinados servicios pueden resultar para el usuario gratuitos o semigratuitos.

La confluencia positiva de estas tres perspectivas hace muy recomendable el uso del medio telefónico en el sistema de EAD.

Desde el punto de vista pedagógico, apoyaremos el uso de la tutoría telefónica en tres aspectos básicos:

- Las funciones que puede desempeñar.
- Los recursos que se necesitan.
- Su organización y funcionamiento.

Funciones

Gran número de las funciones que se atribuyen al apoyo tutorial podrían realizarse a través del medio telefónico. No obstante, razones de tipo didáctico, funcional, económico y técnico aconsejan delimitar su desempeño a aquellas funciones más adecuadas al propio medio.

La tutoría telefónica, como recurso fundamental en la EAD, debe darse integrada en el proceso enseñanza-aprendizaje y por tanto no puede quedar como un mero apéndice de uso opcional por iniciativa del alumno. Sus posibilidades son mucho más ricas y útiles para el sistema, que deberá darle el protagonismo y la importancia que merece como apoyo, ayuda y seguimiento del alumno adulto a distancia.

Además, consideramos que el uso generalizado de la tutoría telefónica podría servir como fase de adaptación a entornos más tecnológicos y con más posibilidades de interacción, como la tutoría telemática a través del correo electrónico, de la teleconferencia o de la videoconferencia.

La selección de las funciones, que puede cumplir la tutoría telefónica, responde a criterios basados en la relación entre las características del medio telefónico y la naturaleza de las propias funciones.

Los criterios de selección han sido:

- Que las funciones atribuidas al medio telefónico no puedan ser desempeñadas con igual eficacia por otro medio (correspondencia, contacto presencial, materiales didácticos, etc.).
- Que sea necesaria la inmediatez de la respuesta, información, solución, etc., que se proporcione.
- Que el factor facilidad de comunicación oral sea determinante.
- Que el ahorro de tiempo sea relevante y que el coste económico sea razonable.

- Que se den las condiciones de disponibilidad, sencillez y comodidad.

Por tanto, estimamos que las *funciones* más relevantes para la tutoría telefónica son:

- Resolver dudas y consultas de carácter didáctico y administrativo.
- Informar puntualmente sobre incidencias importantes o urgentes (cambios en el calendario de pruebas, en el de tutorías, en la programación, etc.).
- Mantener la vinculación del alumnado con el sistema, evitando en lo posible, su abandono.
- Suplir las posibles deficiencias o carencias del material didáctico.
- Aclarar puntos concretos de especial dificultad, que se adecuen al medio telefónico.
- Orientar antes y después de las evaluaciones presenciales.

Recursos

Para desarrollar eficazmente las funciones descritas, es preciso contar con una serie de recursos tanto humanos como materiales. En cuanto a los recursos humanos, describiremos, brevemente, las tareas de:

- los operadores;
- los profesores-tutores;
- otras personas implicadas.

Denominamos *operadores* a los encargados de recibir la llamada del alumno y canalizarla convenientemente hacia el tutor, servicio administrativo, servicio de información, institución (CIDEAD, Subdirección General de Educación Permanente, MEC), etc. En una oferta masiva, la presencia de operadores es imprescindible. Su grado de formación e información sobre el sistema de educación a distancia debe ser el adecuado para el desempeño de su función.

Cuando la llamada tiene como objetivo solicitar atención didáctica, los encargados de la misma son los *profesores-tutores*.

La atención didáctica debe ser directa y no diferida, siempre que sea posible. En el caso de que el profesor-tutor no pueda proporcionar al alumno una respuesta inmediata, le informará del tiempo estimado (el menor posible) para resolver su consulta. En ofertas no masivas, es más idóneo que los profesores-tutores sean los encargados de atender todas las dudas y consultas que presenten los alumnos.

Es necesario que el profesor-tutor tome la iniciativa en los contactos telefónicos con los alumnos, cuando lo estime necesario (informaciones puntuales y urgentes, respuestas diferidas a consultas, solicitud de información sobre posibles abandonados, falta de envío de actividades de heteroevaluación, etc.).

La formación específica del profesor tutor sobre el medio telefónico debe ser proporcionada con carácter general a través del aprendizaje de algunas de las técnicas que actualmente se aplican al *marketing* telefónico, adaptándolas a la situación tutorial telefónica. Con esta formación se aprovecharían mejor los recursos tecnológicos y se mejoraría la calidad del servicio prestado.

Para consultas de carácter administrativo, el alumno podrá ser atendido por *otras personas* distintas.

En cuanto a los recursos materiales, describiremos los servicios más habituales y de mayor facilidad de acceso:

- Línea y teléfono.

- Líneas 90X (900, 901, 902, 903).
- Contestador automático.
- Fax.
- Servidores vocales (buzón telefónico, transferencias...).
- Información a los operadores, profesores-tutores, etc.
- Información a los alumnos.

La línea telefónica 90X gratuita, o semigratuita, sería deseable en todas las ofertas y facilitaría el uso del medio telefónico.

El empleo del *contestador automático* podría servir para paliar las limitaciones horarias de atención telefónica directa. Técnicamente, permite diferir en un tiempo razonable las respuestas solicitadas y es un medio asequible económicamente, muy difundido y de fácil uso.

El servicio telefónico en combinación con el fax es otra posibilidad interesante por dos razones básicas:

- La mayor riqueza de información que puede transmitirse a través del fax.
- El coste del servicio por fax es menor, en relación con la cantidad de información transmitida.

Debe tenerse en cuenta que muchos centros educativos tienen equipamiento de fax y que existe un servicio, en fase de ampliación, en un gran número de oficinas de Correos (Burofax).

Otras posibilidades interesantes ofrecen los *servidores vocales*. El usuario que llama a un servidor vocal es recibido con un mensaje de bienvenida. Normalmente, este mensaje le propone un menú de opciones u otros submenús, que podrán ser seleccionados mediante las teclas de su aparato telefónico o reconociendo su voz al nombrar la opción seleccionada. Una vez elegida la opción, se va «navegando» por los menús que nos va presentando hasta conseguir la información deseada, pudiendo dejar un mensaje (buzón telefónico) o acceder a una persona o departamento concreto (transferencia).

Las aplicaciones basadas en este servicio estarían especialmente indicadas para la EAD, cuando necesite difundir información corta y repetitiva. El sistema permite actualizar con facilidad y rapidez la información que proporciona; también puede recoger y procesar determinados datos o mensaje del usuario, todo ello con una capacidad de servicio de 24 horas al día.

Para una adecuada atención tutorial telefónica el profesor-tutor y, en su caso, los operadores y otras personas implicadas, necesitan disponer de una completa información actualizada de todos los aspectos relacionados con la oferta y de aquellos generales que puedan ser de interés.

Asimismo, los alumnos de la oferta deberán ser convenientemente informados de la existencia y funcionamiento de la tutoría telefónica (horarios, condiciones de consulta, consejos prácticos de cómo utilizar el medio -para qué debe usar el teléfono, cómo hacerlo correctamente, contribuir a su evaluación-, etc.) a través de una circular o folleto informativo cuyo contenido podría ser:

- A quién va dirigida la tutoría telefónica.
- Qué tipo de consultas se pueden formular.
- Cómo hacer las consultas.
- Cómo funciona el servicio (quién lo atiende, horario, coste, etc.).

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Para la implantación de una tutoría telefónica eficaz se requiere que el alum-

nado pueda acceder a ella con la máxima facilidad y en un horario lo más amplio posible. Para ello, se necesita el apoyo de recursos materiales y humanos suficientes, que garanticen una atención continuada y de calidad. Esta situación ideal sería deseable para aquellas ofertas que únicamente van a disponer de este tipo de tutoría. Si la atención telefónica fuese compartida con otro tipo de atención, su horario podría reducirse convenientemente.

Además de la experiencia de tutoría telefónica existente en el CENEBAD, en el INBAD así como en la UNED, en la actualidad contamos con otras experiencias recientes: la del programa «A saber», la de cuatro módulos de nivel 2 de Formación Profesional a distancia y la del curso «That's English!».

Consideramos de interés una breve referencia a las mismas, pues nos permitirá obtener conclusiones útiles para otras ofertas de próxima aparición.

En el CENEBAD, la tutoría telefónica se utilizaba como complemento de las tutorías presenciales, y de forma muy puntual, para aquellos alumnos que, conjuntamente, tenían alguna dificultad de orden académico o administrativo y no les era posible acudir presencialmente a la extensión o centro colaborador al que estaban adscritos. Ordinariamente, esta tutoría era utilizada, en mayor medida, por alumnos enfermos o residentes en el extranjero, en edad escolar obligatoria. También los profesores-tutores hacían uso de ella con el fin de comunicar determinadas informaciones de carácter urgente al alumnado y realizar un seguimiento de sus estudios.

La tutoría telefónica en el INBAD se incluía como modalidad dentro de la tutoría individual. A principio de curso, y junto con el horario de las tutorías colectivas, se enviaba a los alumnos el horario de atención individual de los profesores tutores de las diferentes asignaturas y se les indicaba que podían solicitar la ayuda que necesitaran presencialmente o por teléfono.

Paralelamente, el tutor-orientador enviaba una carta de presentación a los alumnos que iba a tutelar durante el curso, en la que, junto con otros aspectos, les indicaba su disponibilidad horaria para atender a las dudas y consultas que no fueran específicas de una asignatura.

La tutoría telefónica estaba atendida por profesores-tutores (de asignatura) y por el tutor-orientador. Para los alumnos que no podían asistir a la tutoría presencial (llamados alumnos por correspondencia) el horario de atención individual, preferentemente telefónica, era mayor (de lunes a viernes y de 9 a 15 horas).

Se insistía, especialmente a los tutores-orientadores de los alumnos por correspondencia, en la necesidad de establecer contactos periódicos con el alumnado, a fin de mantenerlo unido al sistema, conocer sus dificultades y buscar soluciones a las mismas. Los contactos podían ser presenciales, por correo o por teléfono.

De los informes sobre la tutoría telefónica de tutoría se obtenían datos sobre:

- contactos telefónicos con los alumnos;
- llamadas del tutor al alumno;
- motivos;
- resultados;
- grados de solución a los problemas.

LA UNED, en el curso 92-93, incorporó como novedad un servidor vocal, que permite, a través del servicio IBERVOX-UNED, que se pueda acceder a la opción de la información deseada, simplemente con nombrar el número correspondiente. La información disponible es de carácter administrativo (información sobre preinscripciones y otras de tipo general: qué es la UNED, estudios que se pueden cursar, matriculación, convalidaciones y material didáctico). Se está en fase de incrementar los servicios telefónicos.

El programa «A saber» para obtener el título de Graduado escolar, cuenta con un horario de atención telefónica continuado (de 9 a 21 horas), dispone de 8 líneas y de un operador que deriva las llamadas al profesor-tutor del área correspondiente. Si éste considera que la consulta no se puede resolver telefónicamente, remite al alumno a un centro donde será atendido presencialmente.

En los módulos de Formación Profesional a distancia, en proceso de experimentación durante el pasado curso 92-93, hay dos tipos de atención tutorial, como ya se ha dicho: presencial, para las áreas prácticas, y telefónica, para las áreas teóricas. La atención telefónica se realiza durante 2 horas a la semana, en el periodo de estudio de las áreas teóricas, más 8 horas durante el mes anterior a la prueba final de recuperación. Los encargados de atender las consultas son los profesores-tutores (el caso más frecuente es que un profesor-tutor atienda las consultas de más de un área teórica). Esta tutoría se complementa, cuando es posible, con la atención presencial durante las prácticas.

El Plan de evaluación de la experiencia de implantación de la tutoría telefónica para las áreas teóricas de los módulos de Formación Profesional, está en fase de ejecución.

Durante el actual curso 93-94, la oferta oficial del idioma inglés a distancia cuenta con varios de los recursos materiales y humanos descritos anteriormente.

Los alumnos y alumnas matriculados en el curso «That's English!» tienen a su disposición un apoyo tutorial también doble: telefónico y presencial.

En este caso, el apoyo tutorial telefónico ha sido contratado con una empresa de servicios que se ha encargado de:

- seleccionar y formar a los tutores telefónicos en técnicas de atención telefónica, tratamiento de reclamaciones y manejo de una aplicación informática especialmente concebida para el curso de inglés;
- atender las consultas de los alumnos en un horario de mañana y tarde, de lunes a viernes;
- proporcionar informes cuantitativos y cualitativos del servicio prestado.

La evaluación de la experiencia tutorial telefónica del curso de inglés está, obviamente, en fase de planificación.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para realizar el estudio y seguimiento valorativo del servicio de atención tutorial por teléfono que permita su optimización a través de la toma de decisiones pertinentes, proponemos el uso de algunos indicadores de calidad y de sus respectivos criterios de evaluación. Son los siguientes:

- **Grado de operatividad**
 - Que, al menos, el 80% de los alumnos que haya intentado comunicarse con el profesor-tutor, lo consiga.
 - Que las horas dedicadas a tutoría telefónica se distribuyan de acuerdo con las necesidades de los alumnos (mañana y tarde).
- **Grado de eficacia**
 - Que, al menos, el 80% de los alumnos usuarios del servicio considere que han sido resueltas sus dudas y problemas.
 - Que, al menos, el 80% de los profesores-tutores estime que ha resuelto sa-

tisfactoriamente, por teléfono, las consultas de los alumnos.

- **Grado de eficiencia**

- Que a juicio de al menos el 80% del profesorado el tiempo destinado a la atención de la tutoría telefónica sea el adecuado para resolver las consultas que se planteen.
- Que al menos el 80% del profesorado considere que dispone de los recursos mínimos necesarios para atender todas las consultas.

- **Incidencias de la tutoría telefónica en el rendimiento de los alumnos**

- Que al menos el 80% de los alumnos aprobados considere que la ayuda proporcionada por la tutoría telefónica ha influido positivamente en sus resultados académicos.

- **Grado de satisfacción del alumnado** (acogida, trato y resolución de dudas y problemas, coste económico)

- Que al menos el 80% de los alumnos usuarios del servicio, manifieste un grado de satisfacción suficiente.

- **Seguimiento del alumno**

- Que exista constancia escrita de las consultas de cada alumno (nombre, fecha, contenido y respuesta).
- Que, en aquellas ocasiones en que el profesor-tutor lo estime necesario, se ponga en contacto telefónico con los alumnos.

- **Rentabilidad del servicio**

- Que la relación entre el coste del servicio de tutoría telefónica y el número de alumnos sea razonable.

Sería deseable que el profesor-tutor dispusiera de unos instrumentos adecuados para el seguimiento y control de la tutoría telefónica. Podrían ser: una ficha estandarizada de control de cada llamada y un estadillo resumen.

En la ficha constarían: fecha; origen de la llamada (alumno o profesor tutor); identificación del alumno; consulta específica y respuesta dada; causa y tipo de consulta; duración; observaciones.

En el estadillo resumen podrían figurar: fecha; consultas (núm. total, resueltas, transferidas); tipo (didáctica, orientativa, dificultad personal, administrativa...); causa (desinformación, falta de estudio, dificultad alumno, material didáctico...); duración.

Para la valoración, se diseñarían sendas encuestas dirigidas a profesores-tutores y a alumnos.

Las encuestas dirigidas al profesorado abordarían, como mínimo, estas cuestiones.

- Utilización de la ficha de consulta individual.
- Estadística sobre causa y tipo de consulta.
- Estimación del grado de satisfacción del alumnado.
- Estimación del grado de eficacia del servicio.
- Valoración del tiempo utilizado en la tutoría.



- Valoración de los recursos disponibles.
- Iniciativas para telefonar a los alumnos (núm. y tipo).

Para los alumnos usuarios de la tutoría telefónica proponemos las siguientes cuestiones, formuladas convenientemente en la correspondiente encuesta:

a) Disponibilidad y uso del medio:

- Adecuación del horario existente. Alternativas.
- Facilidad de acceso:
 - núm. de llamadas,
 - contactos conseguidos.
- Posible uso en vacaciones y fines de semana.
- Intención de utilización futura.
- Llamadas del tutor y contenido.

b) Calidad de respuestas del medio telefónico:

- Satisfacción general.
- Satisfacción en las respuestas recibidas:
 - información recibida;
 - dudas aclaradas satisfactoriamente;
 - tiempo real dedicado suficiente.
- Incidencia en resultados (núm. aprobados que usaron el servicio y que no lo usaron).
- Adecuación del medio telefónico.
- Refuerzo del medio telefónico.
- Contacto humano.

También debería pulsarse la opinión de los alumnos que no haya hecho uso de la tutoría telefónica, con el fin de indagar las causas y circunstancias a que pueda responder. Estas causas podrían ser, entre otras: carecer de información; falta de tiempo; carecer de teléfono; no tener dudas que consultar; horario inadecuado; etc.

CONCLUSIONES

Para que la tutoría telefónica cumpla adecuadamente sus funciones, es necesario disponer de los recursos materiales y humanos que, sucintamente, se han mencionado.

Los recursos materiales son la base del sistema: si el alumnado debe intentar varias veces la llamada (por falta de suficiente número de líneas destinadas a su atención); si el coste de la factura telefónica es excesivo (por no disponer de líneas gratuitas o semigratuitas); si, cuando acceden al sistema, no encuentran la respuesta que demandan o no pueden dejar su petición de información (por no disponer de contestadores, servidores vocales, etc.)... el resultado será el desánimo del estudiante y la pérdida de confianza en el sistema.

Puesta a disposición de la EAD, en la infraestructura material necesaria para una eficaz tutoría telefónica, no pueden descuidarse los aspectos humanos del servicio. Así, son factores disuasorios de su uso y de su óptima utilización: un mensaje impersonal y distante; una voz dura o agresiva; un tutor que no conecta con

la preocupación del alumno; la falta de información de los «informadores»...

Dada la escasa tradición de uso intensivo de este medio tutorial, en la EAD ofrecida por el MEC, en los niveles no universitarios, esperamos que los procesos de evaluación iniciados sobre las experiencias recientes de su uso arrojen nuevas luces sobre las bondades del medio para potenciarlas, así como sobre sus carencias y dificultades, para obviarlas.

Así se podrá conseguir la optimización de este apoyo tutorial y con ello mejorar la calidad de la EAD.

María Jesús PEÑA GARCÍA
Alfonso ROGERO ANAYA
CIDEAD-Madrid