

Acciones tutoriales que permiten la integración en programas en línea

Línea Temática: Prácticas de Integración universitaria para fomentar la permanencia y la reducción del abandono

María Isabel Enciso Avila
maria.enciso@redudg.udg.mx
José Alfredo Flores Grimaldo
alfredof@redudg.udg.mx
Universidad de Guadalajara

Resumen. Se presenta la importancia de la labor tutorial durante los primeros ciclos de ingreso al programa educativo, al describir algunas estrategias utilizadas para los programas en línea. Es común encontrarnos que el uso del concepto tutor en educación en línea sea usado como sinónimo del de asesor o profesor, pero el tutor hace una actividad distinta de la labor exclusivamente académica con énfasis en los procesos más de asesoría y acompañamiento en procesos de apoyo académico-administrativo. En educación en línea se incorporan estudiantes muy diversos en perfiles, edades y en sus necesidades de aprendizaje; por lo que la tutoría se ha convertido en una herramienta fundamental en el desarrollo integral de los estudiantes que promueva la equidad y la inclusión. La tutoría de ingreso permite a los estudiantes convertirse en miembros de la institución, es el primer contacto de identificación de sus metas personales con las institucionales, si se logra integrar de forma adecuada al estudiante, podrá disminuir la tasa de bajas y reprobación. Se describen cinco estrategias exitosas usadas en algunas instituciones mexicanas, con el fin que puedan ser de utilidad a otros programas en línea.

Descriptores o Palabras Clave: Tutoría, ingreso, integración, educación en línea

1. Introducción

La acción de tutoría en una institución educativa, es una de las tareas fundamentales asociada a la labor de formación académica de los estudiantes, en ocasiones considerada como complementaria o de apoyo a la docencia destacando la asesoría especializada para atender deficiencias en el aprendizaje, como apoyo la disminución de los casos de reprobación, con el fin de nivelar su condición evitando el abandono definitivo. En otras ocasiones forma parte de los programas de educación integral en el que se realizan actividades más allá de lo académico e integran actividades deportivas, culturales y recreativas. Sin embargo, podemos observar que en cualquiera de los objetivos que persiga es una labor de acompañamiento al trayecto de formación.

Al estar ligado a la trayectoria académica de los estudiantes es posible fragmentarla en distintos momentos de atención al ingreso, durante la formación y al egreso, atendiendo a necesidades específicas (Álvarez, 2014; Venegas-Ramos & Gairín Sallán, 2020; Casado, Lezcano y Colomer, 2015). De acuerdo con Álvarez (2014), la tutoría tiene una función de acompañamiento, de orientación y de apoyo al alumnado en su proceso de personalización de los aprendizajes, a lo largo de su trayectoria de formación pero considerando un horizonte dinámica del proyecto de vida, personal y profesional.

El tipo de alumno en programas en modalidad en línea tiene un perfil que se caracteriza por ser en su mayoría un adulto, con edad superior a los jóvenes tradicionales, incluso en ocasiones ya con una

carrera profesional previa, combinando estudios y trabajo pero también responsabilidades familiares. Esto implica para los profesores enfrentan diversos niveles de formación, implica que las expectativas y motivaciones son diversas y dificultan la acción docente.

Atender a las necesidades presentadas por cada uno de los estudiantes implica organizar una ruta diferenciada, lo cual en la forma en la que se organiza la programación académica resulta imposible; pero al mismo tiempo hace latente la necesidad de un cambio en este formato que resulta ineficiente. Lo que implicaría dejar de lado los roles tradicionales de un docente tradicional como un trasmisor y al estudiante como un receptor, empezar a valorar que la orientación educativa no solo se restringe a decisiones académicas sino también a cuestiones personales y profesionales ligadas al proyecto de vida de los estudiantes.

Para este escrito se aborda el primer momento de observación en una trayectoria el ingreso en el que se tiene que integrar al estudiante a la dinámica y cultura escolar, para que se sienta parte de la institución. También para que identifique como las expectativas que tenía sobre su formación y metas profesionales se lo puede otorgar la institución, es decir, se establezca se empate de pertenencia. Sin duda la tutoría es una labor que contribuye a este proceso de identidad con la organización escolar, por eso nace el interés de indagar ¿Qué tipo de acciones se realizan al ingreso? ¿Quién o quiénes pueden realizar esta labor de integración? ¿Existen rasgos diferenciadores de la tutoría en línea?

1. Perspectiva teórica

La propuesta que más ha permeado la importancia de la tutoría en Iberoamérica (Rodríguez, 2012; Lobato y Guerra, 2016; Martínez, Martínez y Pérez, 2014) es la propuesta por Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en el 2001 que presenta una serie de lineamientos para la elaboración de programas que contribuyan a intervenir sobre problemas relacionados con el abandono escolar de los universitarios, su permanencia y culminación exitosa de sus estudios. Es decir que contribuya a elevar las condiciones de las prácticas educativas para disminuir los abandonos. Sin embargo esta visión desde la perspectiva de calidad y vinculada a indicadores de eficiencia institucional, tiene la desventaja que deja fuera los intereses y necesidades del propio estudiante, aunado a que se concentra en la parte académica.

1.1 Educación Integral

En contraste con la postura de eficiencia y calidad, la postura de la educación integral busca el equilibrio entre la formación académica y el proyecto personal de vida de los estudiantes, mediante el desarrollo de todas las potencialidades de la persona al adquirir las competencias adecuadas a su opción personal. Se base en la interdisciplinariedad de un grupo de apoyo. La orientación se dirige al reconocimiento de sí mismo, de su entorno, de su profesión y de su responsabilidad social como futuro profesional (Rodríguez, 2012). Se considera como una formación no académica sino complementaria con talleres de tipo lúdico.

1.2 Perspectiva formativa

A partir de los cambios en el proceso de la enseñanza-aprendizaje hacia el desarrollo individualizado de competencias profesionales e investigación y la resolución de cuestiones de relevancia social, en que el estudiante es el eje central del proceso (Lobato y Guerra, 2016). La clave es que los estudiantes sean autónomos capaces de seguir aprendiendo a lo largo de la vida, que lo habilite para toma de decisiones y la gestión independiente o con otros profesionales. Es importante la contextualización de los aprendizajes y la reflexión personal, la construcción de conocimientos aplicados a casos prácticos. El rol se vuelve de orientación y apoyo al estudiante en su proceso personal y desarrollo de competencias. Implica a los estudiantes a asumir su rol como responsables de sus procesos de formación, a saber interpretar sus experiencias, considerar sus diferentes perspectivas y encontrar sentido a sus vidas.

1.3 Puntos que aportan las perspectivas para una visión de itinerarios educativos

En las diferentes perspectivas se pone énfasis en el estudiante como elemento fundamental de la acción tutorial, mientras que en el enfoque de calidad, la intención de atender al estudiante es con el fin de lograr la retención y por tanto la culminación de su formación al graduarse, evitando que el estudiante abandone, es decir el foco central está en la retención para el logro de la eficiencia institucional. En la visión de la educación integral, el centro es la formación de competencias en el estudiante pero no sólo académicas sino también con actividades complementarias que lo lleven a desempeñarse de mejor manera en la sociedad, pero deja un poco de fuera las competencias que el estudiante busca por iniciativa o interés propio en diferentes ámbitos de su vida, como el trabajo, la interacción con medios de comunicación, viajes, etc. Pero que no son reconocidos en el ámbito de la formación formal o escolarizada.

La perspectiva de la tutoría focalizada en la formación, implica que a los estudiantes se debe propiciar autonomía en sus aprendizajes de tal forma que asuman la responsabilidad de valorar sus necesidades de acuerdo al proyecto de vida que establezcan pero esto no sólo involucra la acción de la tutoría como esta parte complementaria sino que vuelve la propia acción del profesor como orientador en las decisiones de su propio aprendizaje, generando autonomía al estudiante. Sin embargo, se sigue focalizando en esta postura lo académico y curricular, la flexibilidad de elección de contenidos está ligada a la restricción de lo curricular, no reconoce las competencias adquiridas en otros ámbitos no escolares.

Con base en las ideas de estas perspectivas de la acción tutorial, se esboza la necesidad de incorporar una serie de rasgos para conformar una perspectiva ligada a los itinerarios educativos vinculados a el itinerario vital de los estudiantes, en particular cuando nos referimos a los estudiantes en una modalidad en línea, que se caracterizan por tener experiencias de aprendizaje en ámbitos no formales como lo laboral y que en gran medida deciden la carrera por esa experiencia, o que pese a tener otras profesiones vienen a reconvertir sus saberes para cambiar de campo laboral o por que la propia profesión los ha llevado a ejercer una actividad para la cual su formación previa no tiene relación.

Un poco en el sentido de los cambios actuales por la revolución y automatización, algunas de las profesiones o actividades profesionales tendrán que renovarse por que los conocimientos adquiridos caducan cada vez más rápido y las universidades tendrán que atender no sólo a los estudiantes en edad de cursar universidad sino también aquellos que regresen por formación continua. Por lo tanto, el rol del tutor se asume un poco tratando de responder a lo que las tres perspectivas mencionan, pero con cierto orden; primero reconocer las competencias con las que llegan los estudiantes para tomar decisiones frente su necesidad de formación, es decir, considerar su itinerario educativo independientemente de donde adquirió esos saberes, es decir ya no sólo reconocer las que provienen de un ámbito escolar, lograr que el estudiante sea capaz de reconocer lo que sabe, lo que le hace falta y el medio por el cual debe formarse (formal, no formal e incluso informal). Un poco como lo que establece la educación integral, pero no necesariamente lo complementario debe adquirirlo en la vía formal, y un punto importante es el mantener el cuidado en la calidad de la formación pero no bajo los estándares de la ruta única y sin tropiezos, sino sobre la intención de acreditaciones que le sean necesarias, como vías cortas o largas de formación según las requiera.

Sin duda alguna que bajo estos rasgos distintivos de operación de las Instituciones de Educación Superior, uno de los rubros que cobrará fuerza es el de la modalidad de enseñanza en línea y la labor de orientador y guía en las decisiones sobre su formación será esa acción que se realice de tutoría pero con base en su itinerario vital y proyecto profesional con el que cuente el estudiante. Esta responsabilidad no es sólo del tutor de forma aislada y personal, la acción tutorial establece nuevas responsabilidades y modos de hacer que exigen la implicación de la institución universitaria

en todos sus niveles (Martínez et al., 2014). La tutoría se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes que promueva la equidad y la inclusión.

2. Descripción del Método

Se realiza una búsqueda de materiales en sitios especializados en el tema de tutoría como congresos, repositorios que hablan sobre las acciones de tutoría en el nivel de licenciatura, que hicieran referencia a las acciones que se realizan al ingreso de los estudiantes. Se usaron como palabras claves las siguientes: Tutoring, mentoring, e-tutoría, tutoría virtual, tutoría de ingreso, integración universitaria. Se obtuvieron 1607 documentos, en una siguiente fase se análisis se establece como criterios que el contenido correspondiera a la tutoría que se realiza bajo las características de la definición que se usa para esta investigación, y se descarta la mayoría que hace referencia a la tutoría como seguimiento académico en línea.

Dado que el corpus a analizar son documentos, se toma el análisis documental como técnica, entendida como un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. El análisis de la información depende de inteligencia y creatividad del analista para ser capaz de ofrecer, datos derivados del análisis y la síntesis de la información evaluada (Dulzaides y Molina, 2004).

El procedimiento siguiente fue descartar todos los documentos que hablan de la acción tutorial pero no especifican las estrategias que utilizan al ingreso o que no identifican diferenciación en las acciones por momentos de acuerdo al avance en su trayectoria escolar. Después de este descarte se analizan 82 documentos que reflejan las acciones de universidades o instituciones de educación superior en las que si se describen estrategias de acción para el ingreso, bien como propuesta para su desarrollo o con resultados de aplicación.

Después se hace una categorización cualitativa, para agrupar las estrategias de acuerdo con el objetivo que pretenden, en el que se identifican cinco tipos de acciones: Mediación para la transición del proceso formativo, identificar las competencias a reforzar, atención o canalización con problemas personales, proceso de integración al campus virtual, y la descripción de procesos administrativos de ingreso.

3. Resultados

Los que se identifica en las búsqueda es que la mayoría habla de tutorías y acciones tutoriales de manera general sin focalizar acciones estrategias específicas para cada uno de los momentos de la acción tutorial, mencionan sus objetivos y metas para la atención de los estudiantes pero poco describen acciones concretas. Son pocos los documentos que si especifican acciones para el primer acercamiento con el estudiante al ingreso a la institución, para describir la transición entre aspirante y miembro.

La tutoría de ingreso requiere especial atención, dado que permite a los estudiantes convertirse en parte de la institución, es el primer contacto de identificación de sus objetivos o metas personales con lo que le proporciona la institución, si se logra integrar de forma adecuada, podrá disminuir la tasa de bajas voluntarias, y tasa de reprobación. Se identifican cinco estrategias exitosas en la tutoría de ingreso, que han utilizado algunas instituciones y se describen a continuación (Castillo et al., 2019, Bustos, 2018, Albanes et al., 2015, Casado et al., 2015):

3.1 Mediación para la transición del proceso formativo del estudiante de modalidad presencial a modalidad virtual

En la mayoría de los casos los estudiantes que eligen la modalidad en línea son personas que han pasado por un periodo fuera del sistema educativo, bien por condiciones de rezago para dedicarse a actividades productivas o reproductivas, su última experiencia de formación además del lapso de tiempo sin continuidad se suma la modalidad que proviene la mayoría de prespecialidad con dinámicas predominante de receptores de conocimiento. Por tanto, las acciones que han tenido que utilizar para inducir los principios de la enseñanza en línea como el hecho que deben auto-gestionar su proceso de aprendizaje, así como, la administración de tiempo en sus actividades. Otro cambio importante es la mediación tecnológica, por lo que una experiencia previa de adiestramiento siempre será necesaria.

La estrategia utilizada por la mayoría de instituciones ha sido los cursos de inducción, selección o propedéuticos la mayoría elige sólo uno, no encontramos casos en el que combinaran, pero en el fondo parte del mismo supuesto que es necesario adiestrar al aspirante para su nueva responsabilidad como estudiante o alumno en una aula virtual; los cursos de inducción y propedéutico son similares, la diferencia es que en el primero se pretende un primer acercamiento a la dinámica más o menos parecida a la actividad en los cursos, usando la plataforma y el estilo de diseño instruccional, mientras que en los propedéuticos se trabaja sobre contenidos o competencias que consideran son ausentes en los futuros alumnos y la intención es homologar saberes previos al mismo tiempo que se induce en el uso del ambiente virtual del aprendizaje.

Los cursos de selección por lo regular son utilizados como un punto de diagnóstico para saber en qué medida cuenta con las habilidades básicas para trabajar en línea, como puede ser el manejo de herramientas tecnológicas, las habilidades de lectura y escritura, las de gestión de información, argumentación y análisis. Que por lo regular se realizan con exámenes estandarizados, pero también con portafolio de evidencias resultado del diseño instruccional del mismo curso para que al mismo tiempo sea una inducción a su rol en la modalidad. Cualquiera de las vías que se utilicen es un recurso importante para una acción de orientación en la formación educativa.

3.2 Proceso de integración al campus virtual

Aunado a la adaptación al proceso formativo mediado por tecnología, otro proceso importante para sentirse parte de la organización es la integración social y cultura de lo que es ser estudiante en la modalidad en línea. Los tutores por lo regular son profesores y poco conocen el rol de estudiante, entonces aparecen una nueva modalidad de tutoría denominada de pares. Es decir, estudiantes de nivel superior que participan de manera voluntaria o como parte de su servicio social para apoyar a los estudiantes de reciente ingreso, como un protocolo de bienvenida para establecer los canales de ayuda que se dan entre estudiantes, describiendo sus estrategias para organizar sus actividades, recomendado algunos consejos de trabajo a partir de su propia experiencia, resolviendo dudas del uso de la plataforma pero también de procesos tanto académicos como administrativos que al ingreso es necesario saber.

En las instituciones donde lo utilizan han encontrado como ventaja para los estudiantes que participan como mentores que desarrollan competencias como liderazgo, habilidades de mediación, paciencia, madurez y meta-cognición. Aunado a que se establece una relación horizontal que les permite mayor confianza para preguntar situaciones específicas en las interacciones en el aula virtual, conocer estrategias probadas, además del ambiente informal de ser estudiante. En particular cuando se enfrentan a problemas comunes en plataforma o para administrar el tiempo para ejecutar ciertas tareas. Una de las recomendaciones que se hacen para que el efecto de este tipo de tutoría funcione es elegir por características similares de perfil, por ejemplo un estudiante avanzado con alguna discapacidad a apoyar a un recién llegado con la misma o similar condición, un estudiante de una comunidad indígena o un migrante con otro, de tal modo que se logre empatía y se sientan cómodos y de esta manera promovamos la equidad e inclusión a partir de experiencias de éxito.

3.3 Identificar competencias que necesitan reforzar

En este tipo de acción la labor tutorial es para ayudar al estudiante a identificar en este primer momento las debilidades en las habilidades para el trabajo en línea y sugerir alguna ruta de formación a través de vías formales o no formales como los cursos cortos en internet o tutoriales. Por lo regular se trabaja con un test específico de habilidades autogestivas o se toman los resultados del diagnóstico e competencias digitales para identificar los puntos que debe reforzar. En algunas instituciones hacen mención de un programa de micro-cursos para la formación integral que ponen a disposición de los alumnos como apoyo complementario a su formación.

Otros en este rubro identifican las competencias que puede demostrar que ya desarrolla de acuerdo a la ruta de formación bien por acreditación por otra institución educativa o por la evidencia de un portafolio profesional. Con base en ello se establece una ruta acorde a las necesidades del estudiante desde inicio. Se puede organizar por el perfil de estudiante con experiencia profesional, carreras trunca o reorientación en la carrera profesional que ocurren en la modalidad en línea. Este análisis de su formación previa que hacen en conjunto el estudiante y el tutor, le va generando habilidades para que él pueda detectar necesidades de formación y la vía más adecuada para subsanarlas (formal lo informal, o no formal). Este tipo de orientación le brinda habilidades necesarias para la ruta de aprendizaje a lo largo de la vida en el marco que la lógica futura de las profesiones será aprender a aprender haciendo.

3.4 Orientación especializada a situaciones personales

Una de las características principales de la modalidad en línea es que la mayoría de sus estudiantes son adultos y por tanto presentan una condición de salud distinta a la de los jóvenes, por lo que la labor de tutoría también tiene que promover hábitos saludables en particular cuando la mediación tecnológica puede propiciar algunas padecimientos por el mal uso, como afectaciones en columna, vista o daños en muñecas. Aunado a los efectos del estrés por saturación de actividades. Para resolver este tipo de situaciones especializadas que afectan a los estudiantes se menciona que utilizan dos vías una de canalización con apoyo a ciertas áreas de la propia universidad que por la disciplina pueden atender o incluso a instancias externas para resolver la situación de los estudiantes.

Fueron pocas las instituciones que mencionan que tienen un grupo de profesionales en las que descansa la tutoría especializada en atención a los estudiantes. Sin embargo, la contingencia sanitaria que vivimos puso en alerta a todas las instituciones educativas de la necesidad de atender este tipo de situaciones de salud, tanto física como emocional. Se manifiesta que no se cuenta con una ficha médica de la condición de los estudiantes para identificar a estudiantes en riesgo para realizar ciertas actividades académicas o prever en condiciones similares a las actuales. Una labor de la tutoría es tener la mayor información posible de los estudiantes para toma de decisiones de tipo administrativo y académico.

3.5 Tutoría técnica o administrativa

La tutoría en todas las instituciones de educación superior reportan mencionan realizar acciones para notificar a los estudiantes sobre acciones administrativas, dado que para cualquier acción debe someterse a procesos de gestión para inscribirse, cambiar de estatus, registrar materias, pago de matrículas, derechos y obligaciones. Este tipo de tutoría la realiza por dos vías entregando una agenda educativa que consiste en la entrega de un manual o dossier con la normativa universitaria y el calendario escolar, o dejando un espacio o repositorio en la propia plataforma. La otra vía es que los tutores resuelvan cuando se presenten situaciones administrativas los procesos o avisos al respecto a los estudiantes. Los tutoriales sobre ciertos procedimientos también quedan como una tercera vía de acceso a este tipo de orientación. Otra vía es poner en cada procedimiento las respuestas a las preguntas frecuentes. En algunas instituciones este proceso para los recién llegados lo integran como un punto a tratar en los cursos de inducción, en particular por ser el momento cuando más preguntas se tienen de cómo funciona la administración de la institución.

Los tutores en este proceso apoyan con el seguimiento u orientación de ciertos procesos iniciales, respondiendo dudas, canalizando o siendo los que den difusión a términos o avisos para realizar ciertos procesos como pagos y registros.

4. Conclusiones

Como pudimos observar a lo largo del texto, pensar en la acción tutorial no se restringe a la labor de un tutor en solitario sino de una infraestructura de la institución que da soporte a todas las necesidades de los estudiantes a lo largo de las etapas de la trayectoria escolar que implican necesidades específicas de acompañamiento, existen diferentes tipos de tutoría en la que participan diferentes actores de la institución no sólo el profesor en su rol de tutor, sino diferentes actores en esa acción de orientación y acompañamiento. Se destaca la importancia que tiene la tutoría de ingreso para el proceso de integración del estudiante no solo a la vida académica que es en la que las instituciones concentran su atención, también en la integración social y cultural.

Tratando de rescatar las preguntas iniciales se ha descrito las diferentes acciones que realizan las instituciones educativas al ingreso que contribuyen a ese proceso de integrar a los recién llegados, no necesariamente una institución toma todas sino que focaliza su atención en algunas de ellas, sin embargo consideramos que una combinación de los cinco tipos sería ideal. Lo que sí es claro, es que apostar la labor de tutoría un solo actor es muy poco viable operativamente hablando, por lo que el reconocimiento a las acciones de tutoría por cuatro vías sería lo más adecuado, tutoría de profesores, tutoría de pares, tutoría especializada y desde luego la tutoría administrativa o técnica.

Las cinco estrategias descritas pueden ser acciones complementarias puestas en programa, pero que no necesariamente se reducen a un solo actor, sino a un conjunto de estancias y personas que contribuyen a la acción tutorial. Verlo parcializado como regularmente se realiza no responde a una atención integral. Sin embargo, visto de esta manera general podríamos afirmar que no existe gran diferencia con el acompañamiento que se realiza en la prespecialidad, sin embargo la gran diferencia es que todas estas acciones deben ser mediadas por tecnología.

Los abandonos al ingreso de cualquier programa por baja voluntaria por lo regular se deben a la poca integración en la dinámica escolar. Una experiencia previa de cómo opera podrá disminuir esas tasas, fortalecer el contrato de lo que el aspirante espera de la institución debe ser el objetivo principal al ingreso, para evitar que se sienta engañado al darse cuenta que no es lo que esperaba. Otra de las acciones que se destacan es armar las rutas personalizadas considerando los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en otras modalidades, revalidación o evaluación de las competencias previas. Sin duda, es relevante destacar los acompañamientos entre pares que tienen el plus de propiciar el desarrollo de competencias blandas, útiles para ambos participantes.

Referencias

- Álvarez, P. (2014). La función tutorial del profesorado universitario: Una nueva competencia de la labor docente en el contexto del EEES. *Revista Portuguesa de Pedagogía*, 33 (1), 21-56.
- Albanaes, P., Marques de Sousa, F. & Patta Bardagi, M. (2015). Programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas: un estudio bibliométrico. *Revista de Psicología*, 33(1), 21-56.
- Bustos-González, R. (2018). Desarrollo de competencias genéricas en estudiantes que se desempeñan como tutores pares en la universidad. *Revista Colombiana de Educación*, 75, 99-118. <https://doi.org/10.17227/rce.num75-8103>
- Casado-Muñoz, R., Lezcano-Barbero, F., & Colomer-Feliu, J. (2015). Diez pasos clave en el desarrollo de un programa de mentoría universitaria para estudiantes de nuevo ingreso. *Revista Electrónica Educare*, 19(2). <https://doi.org/10.15359/ree.19-2.10>
- Castillo Díaz, M., Zorrilla Abascal, M. L., & Acosta Uscanga, J. A. (2019). Tutoring implementation in the Psychology bachelor degree program, based on e-learning. *Apertura*, 11(2), 54-71. <https://doi.org/10.32870/ap.v11n2.1659>
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1. Recuperado en 10 de marzo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es.
- Lobato, C. & Guerra, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *EDUCAR* 52(2), pp.379-398. UAB. Barcelona. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342146063009>
- Martínez-Clares, P., Martínez-Juárez, M. & Pérez, C. (2014). Tutoría universitaria: entorno emergente en la universidad europea. Un estudio en la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia, *Revista de Investigación Educativa*, 32(1), pp. 111-138.
- Rodríguez, A. V. (2012). Análisis contextual de la acción tutorial en la Corporación Universitaria minuto de Dios para la elaboración de un modelo organizativo y de intervención. Universidad de Valladolid. España.
- Venegas-Ramos, L., & Gairín Sallán, J. (2019). Aproximación al estado de la acción tutorial en universidades chilenas. *Perfiles Educativos*, 42(167),103-118. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2019.167.59002>