



MÁSTER UNIVERSITARIO EDUCACIÓN Y TIC (E-LEARNING)

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

TRABAJO FIN DE MÁSTER
ESPECIALIDAD: DISEÑO TECNOPEDAGÓGICO

ESPACIO DE TUTORIZACIÓN EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA EN LÍNEA

NOELIA LORENZO LÓPEZ

PROFESOR: JUAN-JOSÉ BOTÉ VERICAD

MADRID, 07 DE JUNIO DE 2021

Resumen

Tras la incorporación de España al Espacio Europeo de Educación Superior han aumentado en las últimas décadas las investigaciones y artículos en torno a la tutorización en la universidad. Los estudios destacan su importancia en la experiencia educativa y la prevención en el abandono de estudiantes. Sin embargo, a la vez, descubren una serie de dificultades en su desarrollo como que ha estado centrada mayoritariamente en la resolución de consultas sobre materias académicas y la escasa formación y predisposición en ocasiones del profesorado. En la modalidad de aprendizaje en línea, además, se encuentran otras necesidades relacionadas con las metodologías y el uso de las TIC.

En el siguiente trabajo se realiza una investigación de las necesidades surgidas en la práctica de la tutoría universitaria para considerarlas con el fin de orientar el diseño de espacios de tutorización online que se anticipen a las demandas educativas del alumnado. Paralelamente, se defiende la figura de tutor universitario personal desligado de la figura de docente, para socorrer estas dificultades y proporcionar un apoyo individualizado en todo el proceso educativo convirtiéndose en un factor de calidad de la institución.

Conceptos clave: tutoría, aprendizaje en línea, espacio de tutorización y educación universitaria.

Abstract

In recent decades, after Spain's incorporation into the European Higher Education Area, research on tutoring at the university have increased. Studies highlight its importance in the educational experience and prevention in student dropout. However, they discover a series of difficulties in their development such as that it has been focused mainly on the resolution of queries on academic subjects and the poor training and predisposition sometimes of university teachers. In addition, online learning modality there are other needs related to the methodologies and the use of ICT. In the following essay, an investigation of the needs arising in the practice of university tutoring is carried out to consider them to guide the design of online tutoring classrooms that anticipate the educational demands of students. At the same time, the figure of personal university tutor detached from the figure of the teacher is defended, to help these difficulties and to provide individualized support throughout the educational process, becoming a quality factor of the institution.

Key words: tutorship, online learning, tutoring classroom, and university education.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	2
2. OBJETIVOS	6
3. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO	6
3.1 LA TUTORÍA	6
3.2 MODELOS Y FUNCIONES DE LA TUTORÍA	8
3.3. EXPERIENCIAS DE ÉXITO	11
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL TEMA	12
4.1 DISEÑO DE UN ESPACIO DE TUTORIZACIÓN EN LÍNEA	13
4.1.1 <i>Análisis del contexto</i>	14
4.1.2 <i>Diseño</i>	15
4.1.3 <i>Desarrollo</i>	17
4.1.4 <i>Implementación</i>	18
4.1.5 <i>Evaluación</i>	19
5. CONCLUSIONES	20
6. LIMITACIONES	21
7. LÍNEAS FUTURAS DEL TRABAJO	21
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22

Introducción

La figura del tutor personal no está incorporada en la enseñanza universitaria española como en otras etapas educativas. Según López, González y Velasco (2013) la tradición de la tutoría en las universidades españolas ha sido insuficiente, en las aulas ha primado las establecidas con el grupo-clase y no siendo tan comunes las individuales, desarrolladas ambas principalmente por el profesorado de la asignatura. Esta función y modalidad de la tutoría por sí sola, es insuficiente para superar las necesidades del alumnado.

El perfil tutor se ha hecho necesario tras aumentar la demanda de la educación superior en línea y con ella una mayor diversidad de los perfiles de estudiantes (Metz & Bezuidenhout, 2018). La tutoría virtual puede convertirse en un factor de calidad en el contexto universitario, siempre que se conciba como un proceso de seguimiento del desarrollo integral y no solo del proceso de aprendizaje (Martínez, Pérez y Martínez, 2016). Pero, hay que preguntarse ¿Qué se debe tener en cuenta para lograr una tutoría más holística? ¿Qué debe tener en cuenta el profesional que la desempeñe?

Este informe pretende destacar la importancia de la tutorización en línea, desempeñada por la figura de un/a profesional de la educación con formación en didáctica, pedagogía y experto/a en el aprendizaje a través de las TIC que sirva de apoyo a docentes de la institución y acompañe al alumnado en toda su etapa universitaria de forma transversal. Este aspecto se convierte en algo novedoso, debido a que la mayoría de los autores, como Amor y Dios (2017), declaran que la tutoría es un elemento unido inherentemente a la función docente articulando el concepto de tutoría con la figura del docente únicamente.

Teniendo en cuenta esto, se hará un recorrido sobre el marco teórico de la tutoría universitaria española, se identificará los déficits encontrados en la materia y se expondrán ejemplos de universidades que han incorporado la figura del tutor online de forma exitosa en su formación para superar estas dificultades. Por último, tras el análisis de las necesidades encontradas, se establecen una serie de consideraciones para tener en cuenta en la creación y el diseño de un espacio de tutorización en línea que se pueda incorporar dentro de las plataformas de gestión del aprendizaje de las instituciones de educación superior.

1. Planteamiento del problema y justificación

Con la Declaración de Bolonia en 1999 España y el resto de los países inician un periodo de adaptaciones a las reformas estructurales educativas. Entre 2003 y 2006 se decretan diversas disposiciones con el fin de introducir las reformas necesarias para la incorporación de España en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Esto implicaba una serie de cambios complejos en ámbitos conceptuales, metodológicos y empíricos que tenían que llegar hasta aterrizar en la aplicación del profesorado en el aula (Arriazu, 2012). En el nuevo marco de la Educación Superior se defiende una tutoría más compleja y diversa con un asesoramiento permanente, que no únicamente trabaje en el ámbito académico, también tenga en consideración el personal y profesional, basándose en una relación más cercana entre el profesorado y el alumnado (López y González, 2018). Anteriormente, la tutoría dependía de la iniciativa del profesorado y con la incorporación al EEES, por exigencia, se establece dentro de las funciones docentes y de su metodología (Giner, Muriel y Toledano, 2013).

La importancia de la tutoría se fortalece en los niveles universitarios debido a la incertidumbre y diversificación tras la expansión de la formación de postgrado (De la Cruz y Abreu, 2017). Con la ampliación de las ofertas educativas en modalidad online y ante el aumento de estudiantes que a la vez que estudian compaginan vida laboral y personal existen perfiles que necesitan de un mayor apoyo pedagógico y técnico dentro de la formación. Martínez, et al. (2020) destacan algunas características del alumnado que resaltan la necesidad de la tutoría en el contexto universitario, entre ellas el desconocimiento sobre la institución, de sus servicios y recursos, el bajo nivel de motivación e implicación, escasas estrategias de estudio y aprendizaje y, por último, la diversidad de necesidades con estudiantes que realizan programas de movilidad y que requieren nuevas necesidades de apoyo y orientación.

La problemática que parte de la tutorización en la universidad ha sido estudiada mediante diversas investigaciones que consultan a docentes y estudiantes su concepción respecto a la tutorización llevada a cabo en su universidad. A continuación, se destacan algunas de ellas:

En la Universidad del País Vasco (UPV/EHU), se realizó un estudio sobre las concepciones del profesorado del Grado de Pedagogía con relación a la tutoría universitaria (Gastón y Rekalde, 2016). Como conclusiones, encuentran algunas

dificultades y propuestas como clarificar los procedimientos para llevar a cabo las tutorías y la responsabilidad en ella, la falta de reconocimiento de la labor que realiza el o la tutora y la implicación por parte del alumnado.

En la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia, reúnen en su investigación Martínez, Pérez y Martínez (2016) una serie de dificultades en el desarrollo de las tutorías concretando ocho categorías surgidas de las impresiones sobre la utilización y satisfacción de la tutoría por parte del alumnado:

1. Formación de los tutores. Falta de información sobre las cuestiones que el alumnado consulta.
2. Falta de implicación tanto del profesorado como del alumnado.
3. Falta de información sobre la tutoría en sí misma y su finalidad.
4. Escaso desarrollo debido a la poca frecuencia y disponibilidad de tutorías.
5. Falta de utilidad y eficiencia. No pudiendo dar respuesta a las demandas que solicitaban los/as estudiantes.
6. Aspectos organizativos. Sobre horarios de tutorías, las ratios tutor/a-estudiantes y en menor medida la falta de contacto estrecho al no ser el/la tutor un docente del estudiante en concreto.
7. Modalidad virtual. La utilidad de la tutoría virtual no es adecuada. Falta de familiarización por parte del alumnado y falta de concienciación con esta modalidad por parte del profesorado.
8. Temáticas abordadas. Interés porque se traten más aspectos sobre salidas profesionales.

A raíz de estas dificultades, se proponen mejoras que implementar dentro de la misma universidad. Años más tarde, se observa que se siguen encontrando algunos déficits. Martínez et al. (2020) destacan varios aspectos de mejora en los planes de acción tutorial universitarios recogidos a partir de las impresiones del alumnado, dentro de esta misma facultad:

- **Contenido de la tutoría:** Destacan la necesidad de orientación académica (por parte de docentes) pero también aspectos sobre inserción laboral y proyección profesional. Más información sobre las posibilidades que ofrece la institución para facilitar su adaptación y acogida, información sobre eventos y jornadas universitarias y reforzar formación complementaria.
- **Planificación de la tutoría:** Donde más insiste el alumnado es en conocer información sobre el desarrollo de tutorías desde el inicio de curso, conociendo los servicios que se ofrece y para qué les puede servir. Destacan la importancia de que el tutor o la tutora se presente al inicio del curso y se encuentre con ellos de forma presencial, que las tutorías sean en horario académico, pero no coincidente con el horario de clases y aumentar el número de tutorías por curso académico.
- **Relación tutor-alumno:** Se solicita una mayor implicación por parte de este profesional reforzando la necesidad de un interés, compromiso e iniciativa consiguiendo una tutoría más personal y adaptada. Prefieren un único tutor o tutora de referencia a lo largo de toda la titulación.

En la Universidad de Castilla la Mancha, Alonso, Rodríguez y Cáceres (2018) llevaron a cabo un estudio para conocer cómo influye la tutoría universitaria en aras al desarrollo integral. Aunque los datos son generalmente positivos en los aspectos estudiados, un elevado número de estudiantes manifestaban una insuficiente utilidad en los ámbitos personales (52,6%) profesionales (51,8%) y burocráticos (68,3%) con porcentajes muy elevados. Además, se destaca un déficit sobre la utilización del uso de las TIC para el desarrollo de la tutoría. Defendiendo que, aunque se han introducido cambios a nivel europeo sobre la educación superior, aún las tendencias tradicionales de la tutoría priman, utilizándose sobre aspectos de la materia que están cursando.

Entre los déficits de la tutoría en las universidades, Álvarez y Álvarez (2015) añaden a estos, que existe la necesidad de definir el perfil del tutor o tutora y las acciones concretas a realizar por esta figura, el escaso compromiso para asumir el rol “tutor” por parte del profesorado, la no disposición de espacios adecuados para atender al alumnado y, por último, la escasa tradición en el uso de las TIC hace que las tutorías universitarias encuentren dificultades. Tras más de una década de la incorporación de España a la EEES las universidades siguen encontrando dificultades y aspectos de

mejora en las acciones tutoriales realizadas en la universidad. A su vez, sorprende y preocupa, que los estudios encontrados sobre satisfacción en materia de tutorización universitaria se han realizado principalmente en facultades y titulaciones relacionadas con la Educación (Grados de Pedagogía, Educación Infantil, Educación Primaria o Educación Social). Este aspecto hace replantearse ¿Qué tipo de tutorizaciones se están realizando en otras facultades no relacionadas con el ámbito de la Educación? ¿Qué acciones se están llevando a cabo?

Para superar las complicaciones encontradas en el desarrollo de las tutorías universitarias, Álvarez (2017) defiende la necesidad de que se reoriente el modelo tutorial con una redefinición profunda de la función docente y de la función tutorial del profesorado. Algunas de las debilidades de la tutoría universitaria se deben a que precisamente el personal docente universitario desarrolla gran cantidad de funciones en su práctica laboral e imparte en ratios elevados de alumnado. Esto dificulta poder desempeñar acciones de tutorización más allá de la orientación académica de las asignaturas que imparten. Aquí surge un nuevo planteamiento para salvar estas dificultades. Con el fin de apoyar a estudiantes, docentes e institución ¿No es posible contemplar la incorporación de un profesional de apoyo para complementar y ofrecer una tutoría más holística y personalizada?

En este informe se propone, como posible solución de estas dificultades, separar los perfiles de profesor/a y de tutor/a. El primero, facilitará y orientará en la adquisición de conocimientos y habilidades relacionadas con las asignaturas del plan de estudio (tutoría académica), el segundo, será el encargado de proporcionar información, orientación y apoyo en aspectos pedagógicos y transversales a toda su etapa universitaria.

En el estudio realizado por Vercher-Ferrándiz (2021) en la Universitat Politècnica de València en cursos de formación continua online destaca que el alumnado de aquellas formaciones donde el tutor o tutora es más proactivo y se implica en mayor grado en su seguimiento consigue mejores resultados en cuanto a satisfacción y superación del curso. Esto se observa en los cursos más exigentes y de mayor duración. Además, López y Prendes (2017) destacan que, en los espacios mediados por las TIC, se origina un modelo de acción tutorial más flexible y ajustado a las necesidades del estudiante. Por este medio, el tutor o tutora hará seguimiento, apoyará y orientará a

cada estudiante de forma cercana y personal proporcionando información, recursos y herramientas transversales durante su etapa universitaria.

2. Objetivos

Siguiendo con la finalidad del Trabajo Final del Máster, el objetivo general del trabajo recoge las dos propuestas:

- Realizar una revisión, un análisis del estado y una reflexión crítica sobre la tutoría universitaria y a su vez, documentar y fundamentar una propuesta formativa, un espacio de tutorización online que dé respuesta a las necesidades encontradas.

Los objetivos específicos que se persiguen alcanzar con en este informe son los siguientes:

- Conocer el estado en cuestión de la tutoría universitaria en España.
- Establecer las líneas de diseño para crear un espacio de tutorización online que responda a las necesidades del alumnado.
- Destacar la figura del tutor dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje en la etapa universitaria.

3. Antecedentes y marco teórico

3.1 La tutoría

El término “tutor” proviene del latín “tutor”, protector y del verbo “tueri” cuyo significado es observar, vigilar y proteger. Obtiene dos concepciones según el ámbito en el que se utiliza, una dentro del campo del Derecho y otra en el campo de la Educación. En esta última concepción (García, 2012) expone que hace referencia a la relación educativa entre dos personas fuera del contexto clase para facilitar el acceso al aprendizaje con la finalidad de brindar apoyo y ayuda personalizada continuada. En la Real Academia Española (s.f.) se describe, desde su concepción educativa de forma más general como la persona que se encarga de orientar a estudiantes en una materia, curso, práctica o trabajo de investigación.

La definición de tutor o tutora que en este trabajo se defiende coincide por la establecida por Hernández (2012), como:

Experto en educación a distancia y uso de TIC, que puede ser o no, tecnológicos de información y comunicación para integrar al estudiante al sistema de educación a distancia y acompañarle en su proceso de aprendizaje. Brinda apoyo para superar obstáculos de orden cognoscitivo y afectivo para motivar su desempeño, acrecentar su interés y garantizar su permanencia. Es un enlace entre el estudiante, el asesor y la institución a través del seguimiento académico, procesos administrativos y de evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje. (p.29)

En la que, la figura de este profesional apoya y orienta a lo largo de la vida académica del estudiante en la institución educativa en aspectos transversales a los contenidos académicos de las diferentes asignaturas. Esto ayuda a aliviar el peso al personal docente de funciones en las que quizás no tienen el tiempo suficiente o la formación y preparación necesaria para poder llevar a cabo funciones más allá de las académicas. Asimismo, sirve de apoyo al resto de departamentos, de esta forma se centralizan las demandas y solicitudes derivadas de la formación y con esto se consigue dar un servicio de atención individuada en todos los aspectos.

El concepto de tutoría también se observa en el Estatuto del Estudiante Universitario Español, se hace referencia sobre los derechos comunes, individuales o colectivos donde aparece el derecho “al asesoramiento y asistencia por parte de profesores, tutores y servicios de atención al estudiante, de conformidad con lo dispuesto en este Estatuto” realizando una diferenciación entre la figura del profesor y el tutor dentro del ámbito universitario (p. 109357).

Incluido en el del Capítulo V llamado “de las tutorías” se diferencian tres: tutorías de titulación, tutorías de materia o asignatura relacionada a la función académica y las tutorías para estudiantes con discapacidad. Para el estudiantado del Grado Universitario se establece el derecho a:

Recibir orientación y tutoría personalizadas en el primer año y durante los estudios, para facilitar la adaptación al entorno universitario y el rendimiento académico, así como en la fase final con la finalidad de

facilitar la incorporación laboral, el desarrollo profesional y la continuidad de su formación universitaria. (p. 109358)

Dentro del artículo sobre estudiantes de Máster se indica el derecho “A recibir orientación y tutoría personalizadas, para facilitar el rendimiento académico, la preparación para la actividad profesional o la iniciación a la investigación” (p. 109359).

Estos derechos no se consuman de forma efectiva, debido a que como se ha destacado en las investigaciones anteriores, el profesorado lleva a cabo principalmente tutorías de materia y el alumnado demanda más información y formación sobre aspectos como la adaptación a la universidad, su rendimiento y las salidas laborales. Martínez, et al. (2020) destacan que la tutoría universitaria en el proceso de integración en el EEES es una de las acciones clave y se convierte en factor de calidad, debido a esto es tan importante reflexionar y llevar a cabo procesos de mejora en esta materia.

3.2 Modelos y funciones de la tutoría

Se debe tener en cuenta que, unido a la dificultad en el cambio organizativo, la labor del tutor/a no es sencilla. Fernández-Salineró (2017) defiende una serie de cualidades específicas para desarrollarla, por un lado, las cualidades humanas entre las que se encuentran la empatía, la autenticidad o congruencia, la madurez, la responsabilidad y la sociabilidad. También son necesarias cualidades científico-técnicas con destrezas como la planificación de procesos, la organización y coordinación, la motivación y la evaluación, el desempeño de técnicas de diagnóstico e intervención psicopedagógica y técnicas de trabajo motivacionales y de resolución de conflictos. Defiende que los que la desarrollan deben ser facilitadores de ayuda proporcionando una relación personalizada, y utilizando los recursos que ponen a disposición las instituciones, con el objetivo de que se consigan los objetivos académicos, profesionales y personales.

Los modelos de tutoría han dependido del objetivo de la formación y de la misión que se ha asumido por la universidad, este aspecto es importante porque la denominación del personal que lleva a cabo las tutorías puede ser variado y así mismo diversas sus funciones, dependiendo de la institución donde desarrolle su trabajo.

Se pueden definir tres modelos de tutoría, el modelo alemán o académico (*teaching*) relacionado con la formación académica, el modelo francés (*career advising*) relacionado con la formación profesional hacia la empleabilidad y el modelo anglosajón (*counseling*) que se basa en una orientación integral y personalizada del estudiantado. El modelo que ha primado en el contexto español se relaciona con el alemán en el que el objetivo final es la resolución de consultas académicas (López y González, 2018).

La figura del tutor o tutora defendida se acerca al modelo anglosajón. La orientación no se centra únicamente en las materias académicas, es un modelo más holístico, en el cual se destacan las dimensiones de intervención de la tutoría en una **dimensión intelectual-cognitiva** basada en el “aprender a aprender” con retos para que el alumnado busque soluciones, en la **dimensión afectivo-emocional** potenciando habilidades sociales y de autoconocimiento, en la **dimensión social** con habilidades de integración y participación en el grupo y, por último, la **dimensión profesional** que se basa en conocer sus aspiraciones en el proyecto de vida (Fernández-Salineró, 2017).

El contexto de las instituciones y las características del alumnado ha crecido y se ha diversificado y con él las investigaciones en este campo. Pese a esto, es necesario avanzar en el estudio de la tutoría virtual como destacan Martínez, et al. (2016) y además incidir en las herramientas 2.0 que pueden apoyar a la tutoría.

Para definir las diferentes funciones que se pueden realizar en una tutoría, se destaca la diferenciación realizada por Berge en 1995 debido a que es la más general y completa indicando que las diversas funciones no tienen por qué desempeñarse por un mismo profesional:

- **Académica:** información y explicación sobre contenidos, resolución de dudas académicas, revisión del progreso educativo, proporcionar *feedback*, diseño de actividades y situaciones de aprendizaje.
- **Organizativa:** planificación del calendario académico según la impartición de contenidos y el diseño de actividades. Explicación de los criterios de evaluación, las vías de contacto con docentes y coordinación con el resto de los departamentos educativos para el derivo de incidencias o información significativa.

- **Orientadora:** ser guía y orientador, asesoramiento sobre el desarrollo de actividades y seguimiento de la formación, seguimiento del desarrollo de trabajo del alumnado, orientación en estrategias de estudio, motivación y mediación de conflictos.
- **Social:** bienvenida al alumnado, elaboración de grupos de trabajo, potenciación de la participación, dinamización y creación de un ambiente positivo.
- **Técnica:** conocimientos sobre la plataforma educativa y las herramientas a disposición, seguimiento de la familiarización por parte del alumnado con la plataforma, apoyo técnico, incorporación y modificación de materiales, orientación y resolución de cuestiones sobre el uso de la plataforma formativa y contacto con el administrador del LMS.

Sigue la misma línea que una concepción más actual de las funciones de los tutores y las tutoras virtuales destacada por Sagastume et al. (2018) en las que se incluyen: **funciones técnicas** para comprobar que el alumnado conoce el entorno virtual educativo y las herramientas que de él parten, **funciones académicas** con el conocimiento de los contenidos del curso, **funciones orientadoras** para guiar y asesorar en técnicas de estudio en línea y **funciones sociales** y dinamizadoras que potencien la participación. Defienden a su vez, que dependerá de la institución en la que se desempeñe el trabajo el tipo de metodología y las necesidades que parten de ella.

Se debe tener en cuenta que los/as tutores/as online son importantes estratégicamente para la percepción de la calidad de la universidad, ya que son la cara de la institución y el primer contacto de ésta con el alumnado. Las funciones de este, a su vez, son un factor crítico para el éxito del aprendizaje en línea y, por lo tanto, tienen que estar formados en habilidades y competencias necesarias para desarrollar su labor eficazmente en un entorno online (Metz y Bezuidenhout, 2018).

Las competencias que defienden Antón y López en 2020 tras su experiencia como tutores virtuales son saber utilizar un gran banco de herramientas y recursos como son las plataformas LMS, herramientas de la web 2.0, aplicaciones educativas y repositorios de contenidos y recursos.

3.3. Experiencias de éxito

Esta concepción de la tutorización más personal, desligada de la figura del profesorado y que además trabaja en estudios de modalidad online se está poniendo en práctica actualmente en algunas universidades, principalmente privadas o con gestión privada. Como ejemplos, la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) y la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA).

Se destaca como experiencia la Universitat Oberta de Catalunya donde la función de tutoría se realiza de manera conjunta a través de un aula virtual y de forma personalizada, utilizando un buzón personal. En esta institución este profesional brinda durante toda formación una orientación y ofrece una tutoría transversal que no está vinculada específicamente a una materia o asignatura de la titulación cursada (Boixadós, Ollé y Gutiérrez, 2017). Su actividad es proactiva y reactiva ya que por un lado proporciona información sobre aspectos de la titulación y por otro responde consultas en el máximo de 48 horas. Esto deriva en una gran satisfacción con el servicio de tutorías y se hace un gran esfuerzo para conseguir la integración del estudiantado a la universidad orientando sobre el estudio que cursan, la continuidad de los estudios y las salidas profesionales (Rimbau, Martínez y Ruiz, 2011).

A su vez, la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) da también una gran importancia a sus tutores y tutoras personales, quienes tienen un papel diferenciado del profesorado y se encargan de aportar acompañamiento y apoyo emocional a todo el alumnado. El objetivo principal es que alumnado no se sienta solo y a la vez que se puedan centrar en el aprendizaje resolviendo otras gestiones ligadas a la formación ágilmente (Herreros, 2020).

En el caso de la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA, 2020), define como “tutor académico” al profesional con funciones de atender, orientar y resolver las consultas pedagógicas y metodológicas de cada estudiante. Apoyan la integración y el éxito académico y ejecutan acciones para prevenir el abandono de sus estudiantes.

Además de proporcionar orientación a estudiantes y apoyo a docentes, este profesional sirve a las instituciones como estrategia empleada para alcanzar el éxito académico y diferenciarse de otras universidades (Ntuli y Gumbo, 2019) por ello se destacan sus funciones como apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje y propuesta de mejora de las dificultades encontradas en el desarrollo de la tutorización.

Es importante que estos/as profesionales de la educación tengan un espacio propio y que este esté reflexionado a partir de las necesidades del estudiantado, la propia acción tutorial en sí y de la institución donde se enmarca.

4. Análisis y discusión del tema

Años después de la incorporación de las universidades al EEES, persiguen las dificultades en materia de acción tutorial en la etapa universitaria. Los estudios recogen propuestas de mejora, sin embargo, llevarlas a cabo se hace complejo debido a que no solo implican cambios organizativos también en cuanto a formación y predisposición del equipo docente y alumnado como se ha podido observar en los estudios realizados sobre la temática.

Con la propuesta de la incorporación del perfil de tutor personal y a través de la experiencia de centros de educación superior que ya tienen integrado este profesional en su institución se podría estudiar las funciones de este aún novedoso profesional. Conocer, mediante investigaciones, si en realidad los problemas encontrados durante el desarrollo del curso académico en la acción tutorial se reducen en aras a la mejora de la satisfacción de los y las estudiantes dentro de su etapa universitaria.

La tutoría virtual además, cambia el enfoque de la tutoría presencial, permite aumentar el número de reuniones con el alumnado sin tener en cuenta el límite de tiempo, posibilita que el estudiantado pueda plasmar sus dudas en todo momento destacando la rapidez y la asincronía (Pérez, Rodríguez y González, 2020) aunque también se debe tener en cuenta que las tutorías pueden ser sincrónicas ya que dependiendo del soporte de tutoría y las necesidades o consultas, se puede desarrollar utilizando varias herramientas para ello como el correo, los foro, llamadas o videollamadas entre otras.

El medio en el que se realice la tutoría dependerá del establecido por la institución y el espacio de tutorización se podrá diseñar dependiendo de las posibilidades del LMS. Es necesario, además, que se investigue qué herramientas o recursos pueden ayudar a realizar esta tutorización compartiendo “buenas prácticas” en aspectos importantes para el alumnado y que normalmente se dificultan como puede ser la solicitud de una tutoría con un contacto más personal, las consultas administrativas o información sobre las salidas profesionales.

Tener esta información en cuenta hará que la tutorización universitaria sea de calidad y que sirva para poder apoyo continuado a cualquier dificultad que surja. En las enseñanzas en línea, donde se encuentran perfiles de estudiantes más complejos es importante ya que compaginan vida personal y laboral los cuales suelen necesitar un apoyo mayor y un acogimiento y seguimiento continuado para aportar orientaciones y motivación. Esto deriva en que la tasa de abandono se reduzca principalmente en los primeros cursos.

Para iniciar una propuesta de diseño de un espacio de tutorización en línea, se tiene en cuenta la información obtenida de las diferentes fuentes encontradas en este tema y de la problemática que se ha señalado. A continuación, se definen qué aspectos y acciones se pueden llevar a cabo en un espacio destinado a aportar una tutoría personalizada que apoye al estudiante y ayude a superar los problemas encontrados en acción tutorial universitaria.

4.1 Diseño de un espacio de tutorización en línea

Antes de comenzar con el diseño es importante conocer de forma clara qué funciones desarrollará el tutor o la tutora personal y la separación de funciones con otros departamentos contiguos (profesorado, secretaría, servicio de atención, asistencia técnica, etc.) que pudieran existir dentro de la institución. Rimbau, Argüelles y Ruiz (2011) destacan que esta diferenciación en las tareas y división del trabajo es fundamental para la diferenciación, integración y jerarquía de autoridad entre los departamentos de la propia institución en cuanto a coordinación de la acción tutorial. Una vez establecido esta concepción, convergerá en la información a proporcionar y las acciones tutoriales que se llevarán a cabo. Dentro de este espacio se podrán llevar a cabo las acciones de difusión de información institucional, de procesos y gestiones administrativas, seguimiento del curso, herramientas TIC que ayuden a la formación, información sobre métodos y estrategias de aprendizaje, pudiendo cumplir acercarse a la definición de tutoría universitaria propuesta por Fissore, Marchisio y Rebillino (2019) en la que defienden que implican las acciones dirigidas a apoyar al alumnado implementando recursos en cada fase de la formación para poder enfrentar las necesidades.

Para planificar las líneas del diseño de un espacio de tutorización en línea se cree conveniente seguir uno de los modelos de diseño instruccional más utilizados. Los modelos de diseño instruccional describen el proceso de diseño por el que se produce una formación de calidad (Williams, 2020). En concreto, el modelo ADDIE, es el más genérico y tiene como característica que no únicamente se puede utilizar de manera lineal o secuencial. Partiendo de él se tienen en cuenta de forma consciente y se reflexionan las fases necesarias para poder diseñar una experiencia educativa. Por lo tanto, a lo largo de diferentes preguntas se irán desarrollando cada una de las fases de este modelo instruccional: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación.

4.1.1 Análisis del contexto

¿Qué institución pondrá a disposición este espacio?

Cada institución de educación superior mantiene unos valores y una misión diferenciada, las características de la formación y la metodología que emplean es diversa. Las características de la tutorización que se llevara a cabo dependerán en gran medida de la organización y del plan de acción tutorial que se haya establecido, de la esencia de la cultura organizativa y de los recursos tanto materiales como personales que se tengan disponibles.

¿A quién va dirigido este espacio de tutorización?

Puede ir dirigida a una titulación de Grado, Máster o cursos de formación continuada. Se debe tener en cuenta que puede ser un espacio común a todos los cursos académicos o aulas, concentrando a numerosos estudiantes o específico para un determinado curso o clase. Se requiere conocer estos detalles puesto que la información que debe aparecer o se tiene que proporcionar será diferente. Por ejemplo, el alumnado de primer curso que acaban de iniciar la titulación requerirán de más información inicial y de una bienvenida que no será la misma que para estudiantes de último año que ya conocen las características de la formación y de la plataforma educativa.

Por lo tanto, es necesario conocer las peculiaridades de cada titulación, criterios de evaluación, cronograma del curso, calendario de eventos y aspectos

administrativos para ir aportando esta información a lo largo del curso académico cuando sea necesaria.

Al ser un espacio de tutorización en línea, se recomienda obtener información previa de cada estudiante a través de un cuestionario inicial para conocer así aspectos importantes que puedan interferir durante el curso. Por ejemplo, cuántas asignaturas van a cursar, en qué horarios están más disponibles para realizar las tutorías personales, de cuánto tiempo disponen para dedicar al curso, si actualmente están empleados o no, cuándo fue la última vez que realizaron una formación, si tienen formación previa sobre TIC, cuál es el motivo por el que realizan la formación, etc. Aspectos que proporcionan información valiosa de los destinatarios y que se debe tener en cuenta a la hora de diseñar qué información trasladar durante el curso.

4.1.2 Diseño

¿Qué se quiere conseguir con este espacio de tutorización?

Relacionado con las funciones del personal tutor y en sí con la tutorización que se va a desarrollar se propondrán por parte de la institución los objetivos que se desean alcanzar en este espacio de tutorización.

Quizás como objetivo la tutorización elegida va más orientada a que baje la tasa de abandono durante los primeros cursos, a paliar las diferencias y las necesidades que los y las estudiantes se encuentran en la formación en línea, a proporcionar una relación con la institución de ayuda, a proporcionar motivación y soporte, a que los tutores y tutoras sean el medio por el que resolver cuestiones universitarias de diferente índole, a que se puedan proporcionar recursos didácticos y apoyo al estudio útiles, etc. Pueden ser varias las concepciones de este espacio y la finalidad que se busca con su desarrollo.

Es necesario que se comunique con el alumnado la finalidad del espacio de tutorización, qué aspectos poder tratar con su tutor o tutora personal para que conozcan qué recursos y apoyo pueden solicitar, de esta forma se resolverá un problema común dentro de las tutorías universitarias, la falta de participación del estudiante debido al desconocimiento de este servicio como indicaban Martínez, et al. (2020).

¿Qué información se proporcionará a través de este espacio?

Los tutores y tutoras tendrán que estar formados y tener conocimientos sobre aquella información que se vincula y se desprende del desarrollo del curso académico. Se deben tener en cuenta las funciones de la tutoría virtual indicadas anteriormente por Sagastume et al. (2018). Estos profesionales deberán proporcionar y tener acceso a la información que solicita el alumnado en todo momento de forma rápida para dar una respuesta certera y rápida ante esta necesidad.

Se deberá tener en cuenta qué tipo de información proporcionar, elegir la vía de comunicación y decidir si hacer llegar la información de manera general a la totalidad de estudiantes (información sobre la bienvenida del curso, solicitudes de becas, programas de intercambios, nuevos recursos didácticos añadidos, webinars de interés al alumnado, sesiones de apoyo al estudio, convocatorias de exámenes, etc.), de manera particular a un grupo de estudiantes (información sobre prácticas externas, elaboración de trabajos finales, recordatorio de entregas, etc.) o a una única persona (información sobre su matrícula, respuesta a una consulta en concreto, solicitud de información, etc.).

Se ha podido observar que el estudiantado demanda obtener información más variada como puede ser sobre salidas laborales de la titulación o información burocrática (Martínez, Pérez y Martínez, 2016). Esta es una de las cuestiones más conflictivas que se encuentra la tutoría universitaria. Es importante tener la formación necesaria sobre los aspectos más frecuentes como pueden ser matrículas, reconocimientos, certificados académicos, acceso a expedientes, información sobre aspectos profesionales de la titulación, etc. Estas dudas se resolverán ágilmente o se podrá derivar al departamento necesario para que se resuelvan y no creen descontento.

¿Por medio de qué soportes se dará esta información?

También se debe tener en cuenta en qué sistema de gestión del aprendizaje o LMS se llevará a cabo. Esto marcará el diseño ya que algunos sistemas son más flexibles que otros para poder incorporar recursos. El tutor o tutora tendrá que conocer y manejar con soltura esta herramienta para también poder llegar a explicar el uso y cómo acceder a los diferentes apartados de los que dispondrá la plataforma virtual. Estas competencias en el manejo de sistemas de gestión del aprendizaje se destacaban por Antón y López (2020) como propias del perfil del tutor o tutora virtual.

Según el tipo de información se puede recurrir a unos soportes u otros. Las posibilidades son muy amplias como incluir vídeos, artículos, presentaciones e imágenes que ayuden a facilitar el entendimiento de aquella información que se quiere proporcionar.

El alumnado puede no estar familiarizado en ocasiones con los conceptos y procesos académicos o administrativos de la institución y agradecen que la información se traslade de una forma simple y clara. Esto se puede realizar diseñando materiales derivados de fuentes oficiales que por medio de infografías o vídeos detallen de forma más didáctica la información necesaria.

4.1.3. Desarrollo

En esta fase, se deberá elaborar todos los materiales, recursos y actividades necesarios y que surgen tras la reflexión de las anteriores fases.

Por ejemplo, si se conoce que encuentran dificultades comunes en las asignaturas a la hora de citar los trabajos académicos quizás se pueda elaborar una guía simple que ayude con este objetivo de aprendizaje. El diseño y desarrollo de esa guía se encontraría en esta fase.

¿Las tutorías individuales por qué medios se realizarán?

Existen diferentes herramientas para poder llevar a cabo estas tutorías. Dependiendo de la institución quizás se establezca que los contactos se realicen por medio del sistema de gestión del aprendizaje utilizado (Moodle, Chamilo, Canvas, Blackboard LMS, Google Classroom, etc.) estas plataformas suelen poner a disposición una mensajería para el envío y recibo de mensajes. También permiten habilitar espacios para la compartición de comentarios como pueden ser los foros, chat o anuncios. Se puede preferir en cambio, que la forma de comunicación tutor/a-estudiante sea a través de un correo corporativo o si es necesario una tutoría síncrona a través de llamadas o videollamadas.

Esto dependerá a su vez de las características de la tutorización y de los recursos que pongan a su disposición las instituciones.

4.1.4 Implementación

Durante la implementación se estará desarrollando el curso académico y con él las diferentes etapas de la formación: inicio de la docencia, desarrollo de los cuatrimestres, convocatorias de exámenes, finalización y periodo de matriculación para el próximo curso académico. Mientras se desarrolla se publicará la información y los materiales, se orientará y hará seguimiento al alumnado.

¿Cómo se realizarán las tutorías?

Pueden establecerse horarios para que los y las estudiantes con consultas o que encuentren dificultades soliciten una tutoría personalizada dentro de una franja disponible. Otra opción posible sería que las tutorías se establezcan periódicamente con cada estudiante por parte del tutor o la tutora sin necesidad de encontrarse con un problema para así poder hacer un seguimiento más personalizado y adelantarse a las dificultades que puedan encontrar. Esta segunda modalidad de tutoría sirve además para conocer de primera mano las dificultades encontradas y los comentarios que trasladan en aras de mejorar procesos que les resulten más complicados.

El estudiantado informa que existen deficiencias debido a que los horarios de tutorías suelen coincidir con el horario de clases y además de esto, no siempre los tutores se encuentran disponibles como se determinó en las investigaciones de Martínez, Pérez y Martínez en 2016 esto es un aspecto normalmente problemático en la tutorización universitaria. Si se comunican cuáles son los horarios de contacto, que estos contemplen tanto horarios de mañana como tarde, para poder adaptarse a los diferentes horarios personales del estudiantado, y estableciendo un límite de tiempo en la respuesta de resoluciones de dudas comunes o administrativas se puede reforzar y trabajar para que esta sensación negativa sobre las tutorías se reduzca.

Se recomienda a su vez, que la ratio de estudiantes por tutor/a esté organizado tanto según las necesidades del grupo de estudiantes que tutorice como del número de estudiantes para que así se pueda dar una respuesta personal y eficaz en todo momento. Además, el alumnado prefiere que se mantenga el mismo tutor o tutora durante el curso académico y si es posible durante todo su paso por la universidad para que la relación sea más cercana y personal (Martínez et al., 2020).

4.1.5 Evaluación

Es necesario que durante el desarrollo y puesta en marcha del espacio de tutorización se reflexione sobre qué aspectos están funcionando o están encontrando dificultades, esto servirá por un lado para poder corregir de forma inmediata un problema encontrado y también para tenerlo en cuenta para futuros cursos académicos. Se proponen diferentes niveles que están inspirados en la propuesta de Williams et al. (2020) sobre los niveles que tener en cuenta en la evaluación:

Nivel 1 - Evaluación del espacio educativo y cómo mejorarlo

¿El espacio de tutorización está siendo utilizado por parte del alumnado? ¿Si no es así, cuál es el motivo?

Nivel 2 - Evaluación del conocimiento del estudiantado

¿La información que se aporta es de interés o resulta una distracción? ¿La información llega a cada estudiante?

Nivel 3 – Evaluación del proceso de transferencia de la formación

¿Se está anunciando por los canales apropiados? ¿Se hace uso de la información proporcionada?

Las cuestiones anteriores que plantean evaluar diferentes procesos no solo son útiles para el espacio de tutorización. Puede concurrir la situación de que el alumnado transmita o detecte dificultades en aspectos, procedimientos o recursos de otros departamentos o servicios universitarios y la recogida de esta información que parte directamente de las impresiones y comentarios que realizan puede servir de gran utilidad para promover cambios o propuestas de mejora en estos aspectos o áreas.

A través de las fases del modelo ADDIE que se han expuesto, se intenta servir de ejemplo para crear un diseño de espacio de tutorización en línea con el objetivo de que las instituciones puedan reflexionar sobre las ventajas y beneficios de la incorporación de este espacio en línea en sus titulaciones.

5. Conclusiones

El presente trabajo expone una necesidad educativa en la etapa universitaria que en escasas ocasiones es considerada y que se potencia en las enseñanzas en línea debido a las características de esta modalidad. Entre ellas se requiere tener unas competencias tecnológicas mínimas, implica un trabajo y esfuerzo personal mayor que la educación presencialidad y un grado superior de responsabilidad y autonomía en el que durante el proceso el alumnado puede percibir un entorno distante y soledad llegando a abandonar los estudios (Pérez-Mateo y Guitert, 2011).

Se considera importante replantear los procesos educativos y reflexionar sobre este aspecto debido a que de forma extendida se mantiene la creencia que en las etapas educativas superiores no se necesita otorgar tanto apoyo como en otras etapas educativas al ser el estudiantado adulto y más autónomo. No se tiene en cuenta que en esta etapa la ayuda en la acción tutorial no tiene que ser la resolución únicamente de dudas académicas, sino, como se ha argumentado se necesita una tutoría más individualizada y que implique aspectos organizativos, orientadores, sociales y técnicos.

La consideración de separar las figuras de los profesionales que desempeñan acciones tutoriales se cree todavía novedosa debido a que únicamente se está llevando a cabo en instituciones educativas principalmente privadas o con financiación mixta.

Además de destacar las necesidades encontradas en la tutoría universitaria, se ha tratado de plantear posibles soluciones con la incorporación de un nuevo perfil profesional y se ha defendido la creación de entornos de apoyo al aprendizaje reflexionados, objetivos marcados para este trabajo.

La necesidad de incorporar espacios de tutorización en línea que guíen al estudiantado y en los cuales puedan desarrollar su trabajo los tutores y tutoras ya destaca el interés de la universidad sobre que sus estudiantes se sientan acompañados/as de una forma más integral y puedan tener un espacio de apoyo con un/a profesional. Un aspecto por destacar es que la puesta en marcha de acciones que potencian la pertenencia a la institución y la identidad profesional dentro del ámbito de estudio son aspectos necesarios para la prevención del abandono durante la formación universitaria (Freixa, Llanes y Venceslao, 2018) y este espacio puede ayudar con a lograr este objetivo.

Estos espacios deben estar correctamente diseñados para alinearse con las funciones establecidas en la tutorización y la cultura organizativa. Por ello, se defiende que los espacios estén diseñados de forma consciente y creados a partir de las necesidades del alumnado de cada institución.

6. Limitaciones

Se han encontrado una serie de dificultades y limitaciones en el desarrollo de este trabajo. Por un lado, la consideración del término tutor es flexible y varía en cada artículo y estudio encontrado, apareciendo en la mayoría de ellos relacionado con la figura docente.

En la búsqueda de bibliografía se ha encontrado que el término “tutor” es utilizado igualmente para el personal docente que ayuda durante la realización de las prácticas externas y el desarrollo de los trabajos finales de las titulaciones. Debido a esto, se ha creído necesario explicar con el apoyo de definiciones de autores la concepción de “tutor” que se defiende en este documento. Se es consciente que puede dar lugar a dudas si la concepción realizada en este trabajo es desconocida o no se ha considerado anteriormente.

Se han destacado tres experiencias de instituciones que incorporan este perfil en su equipo de profesionales y que defienden su función en los portales educativos. Al ser una figura aún no extendida no se ha encontrado ejemplos numerosos sobre la práctica de este profesional, se puede deber también a que el concepto utilizado para describirlo puede variar en función del idioma utilizado y la institución.

7. Líneas futuras del trabajo

Es necesario seguir investigando sobre la tutoría en la etapa universitaria. Como se ha observado, los estudios españoles que se han realizado parten principalmente de universidades con facultades que desarrollan estudios relacionados con la Educación, pero, existe un gran desconocimiento del tipo de tutorías que se hacen en otras facultades. Recoger esta información es valiosa para crear nuevos procesos que puedan dar soporte a las carencias detectadas en este ámbito y que se adelanten a las demandas del alumnado universitario. De igual forma, se podría estudiar si en otros

países europeos se encuentran con las mismas dificultades en la etapa universitaria, si es así, qué acciones llevan a cabo en materia educativa para salvar estas necesidades.

Respecto a la incorporación de entornos virtuales de tutorización se propone realizar estudios para conocer qué diferencias en cuanto a satisfacción del alumnado con la enseñanza y la institución otorga este espacio, si ayuda a superar las dificultades que se pueden encontrar a lo largo de su formación. Esto servirá para que otras instituciones se puedan interesar en incorporar estos espacios y extender su impulso en aras a la mejora de la tutoría universitaria y que esta se adelante a los problemas sin la necesidad que sean los propios estudiantes quienes la soliciten. Conocer más sobre la tutorización personal universitaria y los espacios de tutorización no servirá únicamente para las universidades en línea ya que estos espacios se podrían incorporar igualmente en la enseñanza presencial o semipresencial si las instituciones tienen implementado un sistema de gestión del aprendizaje.

También sería realmente valioso que las instituciones integren estos espacios en sus estudios compartan buenas prácticas y experiencias. Por un lado, se destacaría un novedoso procedimiento para poder acompañar a lo largo de toda la vida universitaria y de forma integral al alumnado con ayuda de un/a profesional de la educación con conocimientos pedagógicos y experto/a en aprendizaje a través de las TIC. Por otro lado, se podría dar a conocer qué aspectos funcionan y apoyan en el desarrollo educativo de sus estudiantes, cuáles son las herramientas y materiales más adecuados para aportar la información y los recursos necesarios a lo largo de los diferentes cursos académicos. Aunque se tiene en cuenta que este aspecto es complejo al servir como diferenciación educativa de la propia institución y pueden ser reacios a compartir sus prácticas.

8. Referencias bibliográficas

Alonso-García, S., Rodríguez-García, A. M., y Cáceres-Reche, M. P. (2018). Análisis de la Acción Tutorial y su Incidencia en el Desarrollo Integral del Alumnado. El Caso de la Universidad de Castilla La Mancha, España. *Formación universitaria*, 11(3), 63-72. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000300063>

- Álvarez, M. (2017). Hacia un modelo integrador de la tutoría en los diferentes niveles educativos. *Educatio Siglo XXI*, 35(2), 21-42. <https://doi.org/10.6018/j/298501>
- Álvarez, M. y Álvarez, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria De Formación Del Profesorado*, 18(2), 125-142. <https://doi.org/10.6018/reifop.18.2.219671>
- Amor, M. y Dios, I. (2017). La tutoría universitaria: un espacio para la orientación personal, académica y profesional en la formación inicial del profesorado. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(1), 119-130. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.28.num.1.2017.19362>
- Antón, J. y López, A. (2020). Claves para la tutoría virtual. *Saberes Educativos*, 5, 41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7526986>
- Arriazu, R. (2012). Resultados de la adaptación del EEES en España: un análisis de las asignaturas piloto en el periodo 2003-2007. *Monográfico*, 6. <http://hdl.handle.net/11162/29585>
- Berge, Z. (1995). Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. *Educational Technology*, 35(1) 2230. <https://www.jstor.org/stable/44428247?seq=1>
- Boixadós, M., Ollé, E. y Gutiérrez, M. (2017). Tutoría en la UOC: Diseño y elaboración del plan de tutoría del grado de psicología. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(1), 305-323. <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6080>
- De la Cruz, G. y Abreu, L. (2017). Evaluación de la tutoría en los estudios de posgrado: construcción y validez de escalas. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(1), 11-36. <https://doi.org/10.4995/redu.2017.5682>
- Fissore, C., Floris, F., Marchisio, M. y Rabellino, S. (2019). University tutoring actions using an integrated online platform. *Paper presented at the 16th International Conference on Cognition and Exploratory Learning in Digital Age, CELDA 2019*, 69-76. http://dx.doi.org/10.33965/celda2019_2019111009

- Freixa, M., Llanes, J. y Venceslao, M. (2018). El abandono en el recorrido formativo del estudiante de ADE de la Universidad de Barcelona. *Revista de Investigación Educativa*, 36(1), 185-202. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.1.278971>
- Fernández-Salineró, C. (2014). La tutoría universitaria en el escenario del Espacio Europeo de Educación Superior: perfiles actuales. *Teoría De La Educación. Revista Interuniversitaria*, 26(1), 161-186. <https://doi.org/10.14201/teoredu2014261161186>
- García, R. (2012). La importancia del tutor en el ejercicio de la tutoría en instituciones de educación superior. *Atenas Revista Científico-Pedagógica* 3(17) 72-82.
- Gastón, L., y Rekalde, I. (2016). La tutoría universitaria. El caso del Grado de Pedagogía de la UPV/EHU. *Revista d' Innovació Docent Universitària*, 8, 121-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5641685>
- Giner, Y., Muriel, M.J., y Toledano, F.J. (2013). De la tutoría presencial a la virtual: la evolución del proceso de tutorización. *Revista de Docencia Universitaria*. 11(2), 89-106. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4414155>
- Hernández, M.L. (2012). *Modelos Tutoriales en la Educación a Distancia a través de Tecnologías de la Información y la Comunicación: Tareas del docente tutor* [Tesis de Doctorado, UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia] <http://espacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Educacion-MIhernandez>
- Herreros, I. (13 de junio de 2020). La atención personalizada del tutor es clave en el éxito de la universidad en línea. *La hora*. <https://lahora.com.ec/noticia/1102319933/la-atencion-personalizada-del-tutor-es-clave-en-el-exito-de-la-universidad-en-linea>
- López Martín, I. y González Villanueva, P. (2018). La tutoría universitaria como espacio de relación personal. Un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 381-399. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.2.291161>
- López, I., González, P., y Velasco, P. (2013). Ser y Ejercer de tutor en la universidad. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 107-134. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5569>

- López, P. y Prendes, M.P. (2017). Estudio longitudinal sobre tutoría académica flexible en la universidad. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 21(4), 259-258. <https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/62504>
- Martínez Clares, P., Pérez Cusó, J. y Martínez Juárez, M. (2016). Las TICs y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XX1*, 19(1), 287-310. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70643085013>
- Martínez, P., Pérez, J., González, N., González, C. y Martínez, M. (2020). La Tutoría universitaria vista por sus alumnos: Propuestas de mejora. *Revista de la educación superior*, 49(195), 55-72. <https://doi.org/10.36857/resu.2020.195.1251>
- Metz, A. y Bezuidenhout, A. (2018). An importance-competence analysis of the roles and competencies of e-tutors at an open distance learning institution. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(5). <https://ajet.org.au/index.php/AJET/article/view/3364>
- Ntuli, C. H. S. y Gumbo, M. T. (2019). Tutors' views on the integrated tutor model in open distance learning. *Perspectives in Education*, 37(2), 53-66. <https://doi.org/10.18820/2519593X/pie.v37i2.4>
- Pérez, M. J., Rodríguez, M. y González, M. Y. (2020). Utilidad de las tutorías académicas en la universidad. Resultados agregados de n estudio multidimensional en diferentes ciencias. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*. 25(1), 57-74. <http://revistaccinformacion.net/index.php/rcci/article/view/61/53>
- Pérez-Mateo, M. y Guitert, M. (2011). Aprender y enseñar en línea. Universitat Oberta de Catalunya. https://campus.uoc.edu/annotation/d7260e5a846d0f7f1d9afa33c22ad949/726264/PID_00173067/PID_00173067.html
- Real Academia Española. (s.f.). Tutor. *En Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 02 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/tutor?m=form>
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario. *Boletín Oficial del Estado*. Recuperado de: <https://www.boe.es/boe/dias/2010/12/31/pdfs/BOE-A-2010-20147.pdf>

Rimbau, E., Martínez, M. J. y Ruiz, E. (2011). *La coordinación de la actividad de tutoría en las universidades virtuales. El caso de la universidad Oberta de Catalunya*. VII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria. Madrid, España.

Sagastume, F., Morales, M., Amado, H., y Hernández, R. (2018) La importancia del tutor en los cursos virtuales: experiencia, buenas prácticas y recomendaciones. *Proceedings of the Digital World Learning Conference CIEV*.

UDIMA. (3 de febrero de 2020). La UDIMA predice el abandono de casi 6000 estudiantes con su sistema de prevención basado en Machine Learning. <https://www.udima.es/es/udima-predice-abandono-seis-mil-estudiantes-sistema-prevencion-basado-machine-learning.html>

Vercher-Ferrándiz, M. (2021). La tutorización proactiva como factor de mejora en los resultados de la formación online. *Revista de Investigación Educativa*, 39(1), 91-109. <https://doi.org/10.6018/rie.413901>

Williams, P., Schrum, L., Sangrà, A., y Guàrdia, L. (2020). Modelos de diseño instruccional. Universitat Oberta de Catalunya. http://materials.cv.uoc.edu.eu1_proxy.openathens.net/cdocent/WSKAIKJT5EW8JJ40YA4B.pdf