

Implementación de la tutoría en la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual

Tutoring implementation in the Psychology bachelor degree program, based on e-learning

Maribel Castillo Díaz* | María Luisa Zorrilla Abascal** | Jessica Adanary Acosta Uscanga***

Recepción del artículo: 31/3/2019 | Aceptación para publicación: 27/6/2018 | Publicación: 30/9/2019

RESUMEN

Este artículo es parte de los resultados obtenidos de la operación de la tutoría en la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual, de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM), México, en la cual se recupera la experiencia de la primera generación de ese programa (2014-2018). El objetivo fue documentar y evaluar el proceso de implementación de la tutoría. La pregunta de investigación fue ¿cuál ha sido la efectividad del cubículo virtual de tutoría implementado en la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual, de la UAEM? La metodología consistió en la investigación-acción, y para el acopio y análisis de la información en la primera fase, optamos por la e-observación en siete cubículos virtuales de tutoría a fin de recuperar y evaluar la experiencia de una generación completa de este programa educativo. Con base en los resultados, proponemos ajustes y mejoras en el diseño de los cubículos y a el seguimiento en las actividades de la tutoría.

Abstract

This article is part of the results obtained from the tutoring strategy implemented in the Psychology bachelor degree program, based on e-learning, offered by the Autonomous University of the State of Morelos (UAEM), Mexico. The experience of the first generation of the mentioned program is analyzed (2014-2018). The purpose of this research project is to document and evaluate the implementation process of tutoring in this program. The research question was: How effective have been de virtual cubicles for tutoring implemented in the UAEM Psychology bachelor degree program, based on e-learning? The methodological approach has been action research, with data gathered for the first phase based on e-observation in seven tutoring virtual cubicles, in order to document and evaluate the experience throughout a specific generation. Based on the results, changes and improvements are proposed for the tutoring spaces, resources and process.



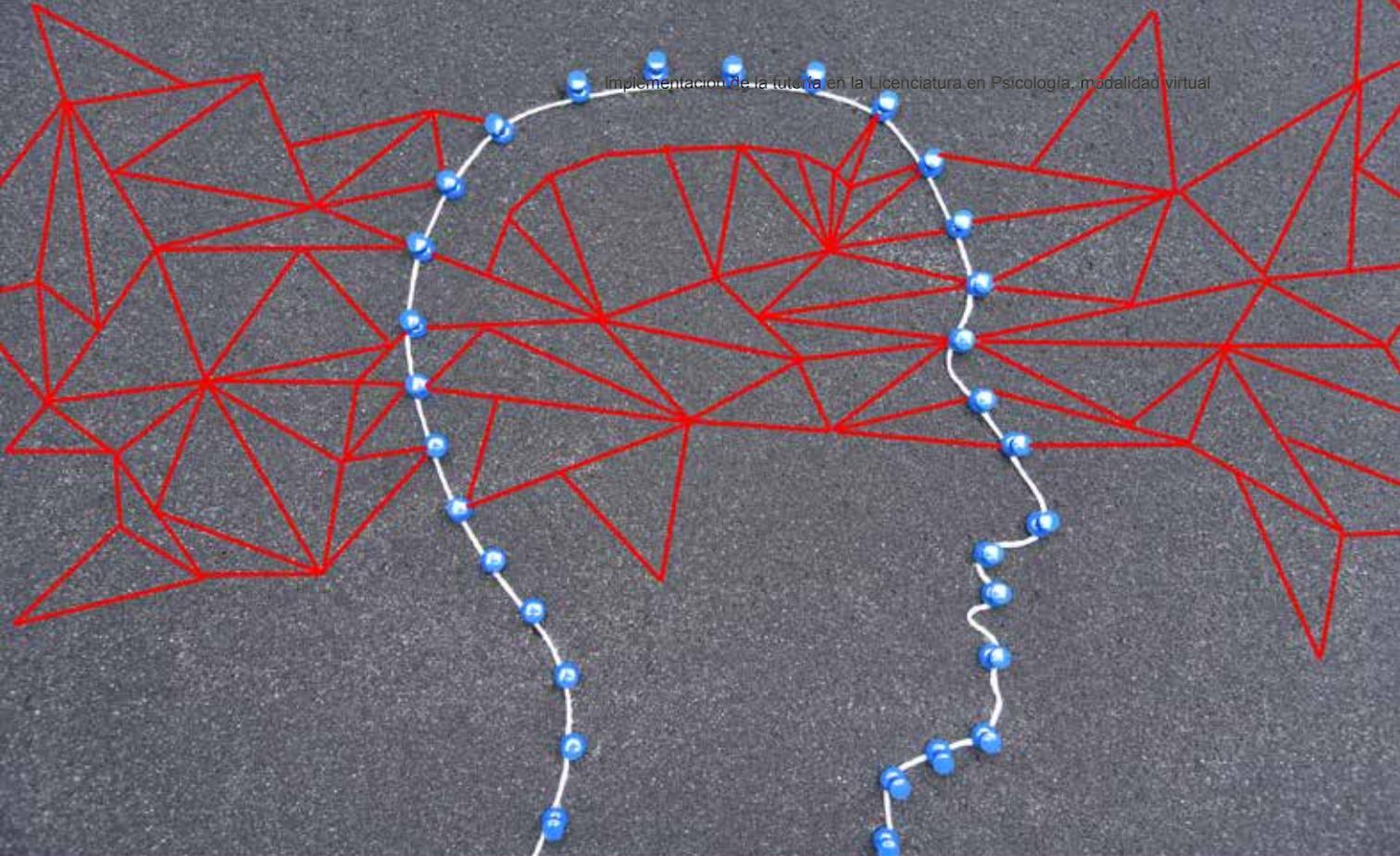
Palabras clave

Tutoría, cubículo de tutoría, funciones del tutor



Keywords

Tutoring, tutoring virtual cubicle, tutoring functions



OBJETO DE ESTUDIO

En 2003, al adaptarse a modalidad virtual, el plan de estudios de la Licenciatura en Psicología presencial de la UAEM incorporó la tutoría, conforme al Modelo Universitario (UAEM, 2011). Para su implementación en la modalidad virtual, se planteó una estrategia que combina dos tipos de espacios en línea: la sala de estudiantes y el cubículo de tutoría grupal.

Cada uno de estos espacios responden a necesidades diferenciadas de los estudiantes. La sala de estudiantes se concibió como un área de atención general para todos que respondería a una doble lógica de tablero de anuncios y ventanilla de atención, en un esquema bajo demanda. Por su parte, el cubículo de tutoría grupal ofrecería condiciones para un acompañamiento más cercano y focalizado para atención de las necesidades

grupales e individuales en el trayecto formativo. Asimismo, el cubículo se identificó como una herramienta para dar seguimiento al componente transversal del mapa curricular, prácticas profesionales y servicio social, así como para promover la formación integral.

Conforme a la distribución normal en las poblaciones, a menudo representada por la campana de Gauss, es común que la mayor parte de los grupos de estudiantes se encuentren en valores medios de desempeño y aprovechamiento escolar, en tanto que unos pocos se sitúan en los valores extremos altos o bajos, quienes con frecuencia son el objetivo principal de la tutoría, ya sea para encauzar las capacidades sobresalientes, o bien, para ofrecer andamiaje a estudiantes en peligro de fracaso escolar. En esta lógica, la sala de estudiantes se concibió, principalmente, para responder con un servicio autogestivo a esos valores medios en

necesidades de información académica o administrativa específicas, y los cubículos para identificar y atender con prioridad a quienes estuvieren situados en los extremos de la campana.

A cuatro años de la implementación de este modelo de tutoría en la Licenciatura en Psicología en modalidad virtual, se ha identificado que existen propósitos para los cuales fue concebido que no se están cumpliendo del todo, en especial el seguimiento al componente transversal del mapa curricular, situación que se ha reconocido con el arribo de la primera generación a la fase de egreso.

Asimismo, al considerar la madurez del modelo, se ha valorado como necesario documentarlo para que constituya el Programa Operativo de Tutoría (POT) de la licenciatura e incorporarlo al Plan de Acción Tutorial (PAT) de la Facultad de Psicología.

En este trabajo presentamos una primera evaluación del modelo de tutoría implementado en la citada licenciatura en el período 2015-2018.

LA TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO Y EN LA UAEM

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (2013) refiere el siguiente propósito de la tutoría: “Disminuir el abandono escolar, mejorar la eficiencia terminal en cada nivel educativo y aumentar las tasas de transición entre un nivel y otro” (p. 124). Este documento plantea como necesario “ampliar la operación de los sistemas de apoyo tutorial, con el fin de reducir los niveles de deserción de los estudiantes y favorecer la conclusión oportuna de sus estudios” (p. 124). Lo anterior es retomado por el Programa Sectorial de Educación (Diario Oficial de la Federación, 2013a, 2013b), al considerar que es conveniente “impulsar nuevas acciones educativas para prevenir y disminuir el abandono escolar en la educación media superior y superior” (p. 23).

Varios estudios sobre la tutoría en educación superior han sido llevados a cabo, y uno de ellos

es el de Fresán y Romo (2011), quienes refieren que la introducción de la tutoría en México en los programas educativos inició en 2000. Por su parte, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) sugirió que las instituciones pusieran en marcha sistemas de tutoría para que los alumnos contaran a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor.

Munévar (2015) retomó el concepto de acción tutorial de Castillo y García (1996), quienes la definen como una situación didáctica en la que se enmarcan las acciones del profesor-tutor para ayudar en el proceso de enseñanza-aprendizaje a los alumnos, motivándolos y suministrando orientaciones pedagógicas para el estudio de los materiales didácticos; asesorando, orientando e informando, tanto de forma individual como en grupo. Por su parte, García *et al.* (2012), Maya (1993) y Valverde y Garrido (2005) describen el término de tutor como el docente que brinda el seguimiento académico durante un curso.

En el caso de la UAEM, el tutor se encarga del seguimiento de otros aspectos relacionados con la formación integral, desarrollo de hábitos de estudios y la resolución de dudas de carácter administrativo, de orientación y técnico. En este sentido, la conceptualización que más se acerca a cómo es concebida la tutoría de acompañamiento de trayectoria en la UAEM es la de Lugo y León (2008), quienes definen la tutoría como una actividad académica que contribuye a la formación integral del sujeto en formación en cuanto a que se dirige a mejorar su rendimiento académico, ayuda a solucionar sus problemas escolares y a que desarrolle hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social.

Los documentos institucionales que refieren la tutoría son el Modelo Universitario (UAEM, 2011), que plantea que la mediación formativa tiene cuatro ejes de instrumentación: la estrategia de formación para la generación y aplicación del conocimiento, los modos de intervención docente para la formación integral, el programa de tutorías, así como las modalidades híbridas y virtuales.

En esta investigación nos centramos en los tres últimos ejes, como explicamos más adelante.

El Programa Institucional de Tutorías (PIT) de la UAEM (2013) define la tutoría como

un proceso de acompañamiento de tipo personal y académico a lo largo del proceso formativo para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar estrategias de estudio, trabajo, reflexión, convivencia social, y promover la formación integral del estudiante, orientándolo; es decir, es la orientación sistemática que se le proporciona a un estudiante para apoyar su avance académico, personal y profesional conforme a sus necesidades y requerimientos particulares, dentro del contexto académico (p. 23).

El mismo documento plantea tres modalidades de tutoría: presencial, virtual e híbrida (pp. 24 y 25).

Los lineamientos de diseño y reestructuración curricular de la UAEM (2017) señalan una congruencia con el Modelo Universitario y con el PIT, al definir la tutoría como

una actividad académica que contribuye a la formación integral del sujeto en formación que mejora su rendimiento académico, ayuda a solucionar sus problemas escolares y desarrolla hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social. Mediante la tutoría se estimulan las capacidades, los procesos de pensamiento, la toma de decisiones y se brinda apoyo en el proceso de resolución de problemas y desarrollo de proyectos. La tutoría deberá incorporarse a los programas educativos conforme a las necesidades de cada nivel educativo (UAEM, 2017, p. 35).

El PAT de la Facultad de Psicología también es acorde con lo que establece el Modelo Universitario, el PIT y los lineamientos de diseño y reestructuración curricular (UAEM-Facultad de Psicología, 2017); sin embargo, solo considera la modalidad presencial, por lo que es necesario que se realice una actualización que prevea la modalidad virtual, pues a partir del acuerdo del Consejo Universitario de diciembre de 2017, la Facultad de Psicología asumió la operación del citado programa educativo en 2018, antes a cargo del Programa de Formación Multimodal, e-UAEM.



En la UAEM, la actividad tutorial en las diferentes unidades académicas es operada de distintas formas, de acuerdo con las necesidades que presentan los contextos educativos

En lo referente a las fases de la tutoría, el Modelo Universitario enuncia los momentos de la tutoría de acuerdo con la etapa de formación en que se encuentre el estudiante: en el comienzo del programa educativo, en el nivel medio o avanzado, en el momento de elegir la carrera o la especialidad, en las prácticas profesionales o sociales y en la generación y aplicación del conocimiento que culmina en la dirección de trabajos recepcionales o tesis (UAEM, 2011).

Con base en el PIT, para la implementación de la tutoría en el programa de Psicología virtual, esta se clasificó en tres etapas (UAEM, 2013):

- Etapa inicial: el tutor tienen como función mediar la transición del proceso formativo del estudiante de modalidad presencial a modalidad virtual.
- Durante todo el proceso: el tutor tiene como función dar seguimiento escolar, identificación y atención de necesidades particulares y apoyo en la resolución de problemas.
- Etapa final: el tutor tiene como función orientar al estudiante acerca de opciones de titulación al término del proceso formativo, prácticas profesionales y servicio social.

Las actividades específicas del tutor fueron delimitadas de la siguiente forma (UAEM, 2013):

- Función académica: ayuda a los estudiantes a identificar las competencias que necesitan reforzar o fomentar, así como las funciones que deben cumplir para que su proceso formativo se desarrolle en las mejores circunstancias.
- Función administrativa: apoya a los estudiantes en procesos administrativos de ingreso, permanencia y egreso. Por ello, es necesario que el tutor conozca los procesos administrativos relacionados con la operación del programa.
- Función técnica: el tutor se enfoca en solucionar aspectos básicos de asesoría en la plataforma, tanto de los asesores en línea (cambio de fechas, visualización de elementos, modificación de archivos, configuración de elementos y calificaciones, entre otros) como de los estudiantes (envío de mensajes, envío de tareas, publicación en foros).
- Función de orientación: mantener la disposición y mesura para apoyar a los asesores y estudiantes en la mediación, atención o canalización de problemas personales que afecten su desempeño dentro de los cursos.

EVOLUCIÓN DE LA TUTORÍA EN LA UAEM

En la UAEM, la actividad tutorial en las diferentes unidades académicas es operada de distintas formas, de acuerdo con las necesidades que presentan los contextos educativos. Como ya mencionamos, son varios los documentos institucionales que abordan el tema de las tutorías. Además de

los ya enunciados, se encuentran el Plan Institucional de Desarrollo (PIDE) 2012-2018 y su versión más reciente, PIDE 2018-2023.

Al tomar como referencia esos documentos, cada unidad académica diseña por cada programa educativo un PAT con la intención de delimitar las acciones y los recursos necesarios para la implementación de la tutoría en el contexto del programa. Por su parte, el POT establece los criterios y mecanismos de operación de la tutoría en las modalidades presencial, virtual e híbrida.

En la UAEM, la tutoría se consideró desde los años noventa. En la tabla 1 presentamos su evolución institucional.

La tutoría en la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual

El plan de estudios de la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual, plantea una duración de nueve semestres y desde su inicio hasta el final se prevé la tutoría virtual. A través de esta, el tutor da seguimiento a los componentes del bloque transversal (inglés, computación y código ético). Además, brinda apoyo a los estudiantes en sus diferentes necesidades a lo largo del semestre. Para llevar a cabo la tutoría, se dispone de la sala de estudiantes y del cubículo virtual, que ofrecen contenidos y actividades para atender las necesidades del estudiante. Asimismo, el alumno debe

Tabla 1. Evolución de la tutoría en el nivel superior en la UAEM

Años	ACCIONES
1991	El Reglamento General de Estudios de Posgrado, en su artículo 40, refiere el sistema tutorial como "crear estructuras académicas colegiadas de tutoría que orienten al alumno en su formación académica y de investigación" (2005, p. 21)
1999	El Consejo Universitario de la UAEM aprueba los Lineamientos para la reestructuración curricular de los programas educativos, en los cuales considera a la tutoría como elemento de la flexibilidad curricular
2010	El Modelo Universitario de la UAEM es aprobado con un apartado específico para la tutoría
2011	Se crean los primeros cubículos virtuales de tutoría para programas presenciales
2012	En el PIDE 2012-2018 se plantea que la innovación educativa de la universidad gire en torno a tres ejes: la innovación curricular, el PIT y el impulso a la formación multimodal
2012	Se pone en marcha la primera edición del curso Tutoría multimodal, cuyo propósito fue que los docentes adquirieran y movilizaran recursos para mediar procesos tutoriales con apoyo de entornos virtuales de aprendizaje. En este participaron las facultades de Farmacia y de Ciencias Agropecuarias
2013	La segunda edición del curso Tutoría multimodal se ofrece a docentes de la Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería, unidad académica que implementa esta estrategia por primera vez en la UAEM
2013	El Consejo Universitario de la UAEM aprueba el PIT
2015	El PIT aprobado en sesión de Consejo Universitario el 21 de junio de 2013, es modificado en sesión de Consejo Universitario el 30 de septiembre de 2015 (vigente hasta la fecha)
2015	Los cubículos virtuales de tutoría son creados para las licenciaturas de Derecho y Psicología en modalidad virtual (a partir de este año se empiezan a utilizar para todas las generaciones de ambos programas)
2017	El curso autoadministrado de Tutoría multimodal se ofrece por primera vez a todos los docentes-tutores de la UAEM que deseen formarse
2017	El PAT de la Licenciatura en Psicología presencial de la Facultad de Psicología es aprobado
2018	El curso autoadministrado de Tutoría multimodal se ofrece por segunda vez
2018	El PIDE 2018-2023 plantea que el 100% de los programas educativos de nivel medio y superior contarán con un PAT y que los profesores-investigadores de tiempo completo darán tutoría

Fuente: elaboración propia a partir de documentos institucionales de la UAEM.

participar cada semestre en las distintas actividades para avanzar en el bloque transversal, formación integral, prácticas y servicio social.

De acuerdo con el plan de estudios (UAEM, 2014, p. 56), para la operación del programa educativo es indispensable implementar un PAT acorde con el PIT. Hasta la fecha, no se cuenta con ese documento; sin embargo, la operación de la tutoría en el programa educativo se ha basado en lo que refiere el PIT y se han establecido estrategias y actividades para el seguimiento de los estudiantes, que más adelante explicaremos.

DISEÑO METODOLÓGICO

El manual Frascati, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2002), define investigación aplicada como investigación original llevada a cabo a fin de adquirir nuevo conocimiento y dirigida hacia un propósito práctico específico o un objetivo.

Una de las variantes de la investigación aplicada es la investigación-acción, la cual “mejora la práctica por medio del desarrollo de la capacidad de quien la ejerce para discriminar y juzgar en situaciones humanas particulares y complejas.

Una primera fase de entrevistas exploratorias informales a tutores y la propia práctica como tutoras de dos de las autoras de este artículo permitieron identificar que la sala de estudiantes estaba respondiendo a sus propósitos originales

Unifica la investigación, el mejoramiento en el desempeño y el desarrollo de las personas en sus roles profesionales” (Elliott, 1991, p. 52).¹

Debido a que nuestra investigación se realizó por tres personas involucradas en la tutoría virtual con diferentes roles, incluido el de tutoras, en la Licenciatura en Psicología en modalidad virtual, y al considerar que su fin ha sido generar una propuesta de mejora al modelo implementado, se sitúa dentro del ámbito de la investigación aplicada, específicamente en la investigación-acción.

Una primera fase de entrevistas exploratorias informales a tutores y la propia práctica como tutoras de dos de las autoras de este artículo, permitieron identificar que la sala de estudiantes estaba respondiendo a sus propósitos originales. No obstante, advertimos que el espacio que requería ajustes era el cubículo virtual de tutoría, de ahí que planteamos llevar a cabo la investigación en al menos tres etapas, conforme a los principios de pesquisa iterativa (investigación en espiral) en investigación-acción:

- Evaluación de la operación de los cubículos de la primera generación (siete cubículos virtuales del tercero al noveno semestre, ya que esta primera generación no contó con cubículos para primero y segundo semestres, los cuales se empezaron a implementar en la segunda generación en 2015).
- Planteamiento de modificaciones a los cubículos virtuales conforme a los hallazgos de la primera fase.
- Evaluación de la operación de los cubículos modificados y, de ser necesario, planteamiento de nuevas modificaciones y evaluación de estas.

Para la evaluación de los primeros cubículos, optamos por una aproximación cualitativa basada en la e-observación, lo que arrojó una visión integral del proceso de implementación de la tutoría a partir de las funciones del tutor planteadas

¹ Traducción de las autoras, del original en inglés.

en el Modelo Universitario de la UAEM (2011): función académica, función administrativa, función técnica y función de orientación.

Hine (2004) define la e-observación como observar en detalle las interacciones de los participantes y el uso de herramientas propias del entorno virtual de aprendizaje, en este caso la plataforma Moodle. En este proceso, el investigador se sumerge en el mundo que estudia por un tiempo determinado y toma en cuenta las interacciones, actividades y significaciones que se forjan entre quienes participan en los procesos de formación. Ardèvol *et al.* (2003) lo conceptualizan como un proceso para registrar y analizar información sobre el o los objetos de investigación en línea.

Para la primera fase de esta investigación realizamos e-observación en siete cubículos del programa, del tercer semestre al noveno. Optamos por observar las primeras implementaciones de los cubículos por ser estos el reflejo del modelo originalmente formulado. La e-observación fue semiestructurada porque utilizamos una guía de ítems que se desprendieron de la pregunta general de la investigación, la cual facilitó el registro de la información y la categorización. Esto permitió hacer un análisis de las interacciones, actividades y recursos disponibles que usaron tutores y estudiantes en cada cubículo virtual con el propósito de dar cuenta de manera integral, en una generación, de las situaciones o los efectos surgidos durante la operación y, con base en los resultados, proponer ajustes o mejoras a los cubículos virtuales, o bien, proponer su rediseño.

RESULTADOS

En este artículo presentamos resultados de la primera fase de la investigación y parciales de la segunda etapa, hasta una primera propuesta de rediseño del cubículo virtual de tutoría de acuerdo con lo e-observado.

La primera generación de este programa educativo estaba constituida inicialmente por un to-

Para la primera fase de esta investigación, realizamos e-observación en siete cubículos del programa, del tercero al noveno semestres. Optamos por observar las primeras implementaciones de los cubículos por ser estos el reflejo del modelo originalmente formulado

tal de 30 estudiantes y tenían un tutor en cada semestre (a partir del tercero), el cual podría ser el mismo o diferente, ya que su designación dependía del concurso de méritos para la selección de docentes en cada semestre. Es conveniente mencionar que, para fungir como tutor, era necesario contar con experiencia o formación tutorial previa (en modalidad presencial o virtual) y habilitación como asesor en línea.

Para la implementación de la tutoría virtual en esta primera generación del programa, revisamos cómo operaba la tutoría en programas presenciales; identificamos que no había un modelo único en la UAEM, ya que se le asignaban diferentes actividades según el programa y la unidad académica. Al seguir el Modelo Universitario y el PIT, así como las particularidades del programa, planteamos que el tutor en este contexto daría seguimiento a la formación integral, bloque transversal curricular (computación, inglés y código ético de la profesión), aspectos administrativos, técnicos y de orientación, con la finalidad de que los estudiantes cumplieran con los créditos o requisitos del programa.

El código ético de la profesión es operado como unidad de aprendizaje en el menú de asignaturas que conforman los bloques curriculares,

El cubículo del tercer semestre no contaba con video de bienvenida. En los cubículos de cuarto y quinto, la información proporcionada en el video por las tutoras fue genérica

aunque es importante que se acredite en un período determinado; sin embargo, los créditos de computación e inglés se completan a través de cursos impartidos por la propia UAEM o por instituciones educativas externas, y el tutor se encarga de dar el seguimiento a los estudiantes para que obtengan los créditos correspondientes, además de rastrear otros aspectos administrativos, técnicos y de orientación, los cuales detallamos a continuación.

De acuerdo con nuestra e-observación, la información recabada se categorizó de la siguiente forma:

- Video de bienvenida
- Herramientas de comunicación
- Actividades de tutoría
- Recursos de la tutoría
- Formación integral
- Servicios de apoyo al estudiante

Video de bienvenida

El cubículo del tercer semestre no contaba con video de bienvenida. En los cubículos de cuarto y quinto, la información proporcionada en el video por las tutoras fue genérica: una breve bienvenida, presentación sobre su formación académica, experiencia profesional y algunas funciones

que realizarían en su rol como tutoras en línea. Los tutores de los cubículos de séptimo y octavo solo hablaron de tres funciones del tutor, lo cual resulta incompleto. Los tutores de sexto y noveno semestres fueron los únicos que en sus videos citaron las cuatro funciones del tutor, de acuerdo con lo que establece el Modelo Universitario de la UAEM (2011). A continuación, hacemos referencia a la aportación del tutor de noveno (e-observación, 2019) a manera de ejemplo:

- Orientación: apoyo o soporte emocional para avanzar en su desarrollo académico, así como canalizarlos con algún especialista, en caso necesario.
- Técnica: asesoría por complicaciones con el uso de plataforma (acceso a plataforma o subir archivos).
- Administrativa: apoyo para revisión de calificaciones, reinscripciones y trámites para exámenes extraordinarios.
- Académica: apoyo para elaboración de trabajos escolares, hábitos de estudio o en trabajos de investigación.

Herramientas de comunicación

Las herramientas de comunicación de todos los cubículos virtuales de tutoría incluyen foro de novedades, foro de preguntas, chat y foro social.

Foro de novedades. En este foro identificamos 86 temas que abrieron los tutores del tercero al noveno semestres, de los cuales 37 correspondieron a la dimensión administrativa, 44, a la dimensión académica, cinco, a la dimensión de orientación; en la dimensión técnica no se postuló ningún tema. Cabe mencionar que la información obtenida de la e-observación se categorizó al encontrar aspectos concretos sobre tres funciones del tutor:

- **Función administrativa.** Se abrieron un total de 37 temas, de los cuales 18 estaban relacionados con dar a conocer las fechas, horarios y recordatorios para las sesiones de chat; quince eran de avisos para trámites de becas, fechas y trámites de exámenes (extraordinario y a título de suficiencia), recibos de pago, proceso de credencialización, actualización de datos para el seguro escolar, trámite bibliotecario de referencia en línea, calendario escolar de la UAEM, cambio del asesor de asignatura y seguimiento al inicio de bloques; tres temas eran de bienvenida a los estudiantes por parte de los tutores; y uno para hacer la invitación de asistir a una marcha. Como observamos, la función administrativa muestra un menú variado de información proporcionada por el tutor a los estudiantes; así, el área administrativa a cargo de la operación del programa educativo se pudo apoyar en los tutores para no tener tanta carga de trabajo y dar el seguimiento correspondiente.
- **Función académica.** En total, fueron 45 temas, de los cuales 29 consistían en invitar a los estudiantes a participar en actividades varias de formación integral, computación, inglés, salud, deportes, actos académicos y prácticas profesionales; nueve fueron de difusión y seguimiento al bloque transversal del programa educativo; cuatro para invitar a los estudiantes a realizar las actividades del cubículo virtual de tutorías; dos tenían que ver con evaluación docente; y uno sobre las expectativas del curso que tenían los estudiantes. Como apreciamos, la función académica también tiene un peso significativo con relación al seguimiento de la compleción de los créditos del bloque transversal, formación integral, evaluación de las asignaturas y prácticas profesionales. Esa función va alineada con lo que establecen el Modelo Universitario y el PIT de la UAEM (2011, 2013).
- **Función de orientación.** Se registraron un total de cinco temas, de los cuales uno tenía que ver con el seguimiento al proceso de formación de los estudiantes durante septiembre, a raíz del sismo del 19 de septiembre de 2017 que afectó a la sociedad morelense; otro fue para poner a disposición de los estudiantes grupos de apoyo para contención emocional, también por el sismo; un tema más sobre mediación entre estudiantes y asesores; otro concerniente al ámbito laboral y, por último, uno acerca de la difusión de un programa de ayuda a madres y padres estudiantes de la UAEM. Así, la función de orientación fue la que tuvo menor número de aspectos a dar seguimiento por parte del tutor, comparada con las dimensiones

La función académica también tiene un peso significativo con relación al seguimiento de la compleción de los créditos del bloque transversal, formación integral, evaluación de las asignaturas y prácticas profesionales

administrativa y académica; sin embargo, los cinco temas fueron importantes para apoyar a los estudiantes.

Foro de preguntas. Este foro invita a los tutorados a compartir sus dudas para que el tutor formule respuestas que puedan ser leídas por todo el grupo. En tercer semestre se postearon las siguientes preguntas: ¿cuál es la fecha de pago de beca salario?, ¿en qué momento se cursa inglés y computación?, ¿cómo descargar el recibo de pago? En el cubículo virtual observado se brindó respuesta a las dos primeras preguntas, pero no a la última. En cuarto semestre, las preguntas fueron: ¿qué nivel de inglés debo llevar?, ¿computación lo puedo cursar de manera presencial y en qué institución? Del quinto al noveno semestres no hubo preguntas. En octavo se abrió un tema para compartir información de la dimensión administrativa, la cual también se publicó en el foro de novedades. En el noveno semestre, el tutor añadió una línea de discusión para sondear a los participantes con relación a los horarios en que podrían participar en el chat; solo una participante respondió e indicó que tenía horarios compli-

cados, pero agradecería poder recibir ayuda para aclarar dudas sobre los créditos de inglés y computación; el tutor atendió la solicitud.

Chat. En cuarto, quinto, sexto, octavo y noveno semestres no fueron programadas las sesiones de chat; por tanto, no hubo ninguna participación. En el tercero y séptimo semestres se planearon las sesiones de chat, pero no hay registro de entradas a ellas. Con estos datos, identificamos que la participación en esta actividad es nula, porque en la mayoría de los cubículos observados no se proyectaron estas sesiones, lo cual llama la atención, ya que en el foro de novedades y avisos hay 18 publicaciones (tercero, quinto, séptimo y noveno, una publicación; cuarto, doce publicaciones; y sexto, dos) del tutor para hacer invitaciones a participar en los chats; por lo tanto, inferimos que, tal vez, los tutores no tenían claro el procedimiento para elaborar la programación correspondiente.

Foro social. De siete cubículos donde se hizo e-observación, en cinco no estaba disponible este espacio y en dos, sí; de estos, en tercer semestre hubo una presentación de la tutora y en el sexto, dos líneas de discusión iniciadas por la tutora. En la primera línea, invitó a los estudiantes a participar en el curso masivo abierto en línea (MOOC, por sus siglas en inglés) Búsqueda en internet para universitarios, ofrecido por la UAEM, para adquirir créditos de computación. En la segunda línea, se invitó a los estudiantes a revisar las instrucciones de las actividades y la ficha informativa para realizar entregas en tiempo y forma, publicación en la que identificamos un uso inadecuado del espacio, pues esa invitación debió formularse en el foro de novedades.

Consideramos que el foro social no es necesario en los cubículos virtuales, lo que se evidencia en su uso casi nulo, ya que los estudiantes disponen de otros espacios para interactuar en aspectos no académicos, como las redes sociales digitales.

En relación con esta sección de herramientas de comunicación, el espacio más utilizado fue el foro de novedades y anuncios, donde la informa-

Consideramos que el foro social no es necesario en los cubículos virtuales, lo que se evidencia en su uso casi nulo, ya que los estudiantes disponen de otros espacios para interactuar en aspectos no académicos, como las redes sociales digitales

ción publicada refería las funciones administrativas, académicas y de orientación. Por su parte, el foro de preguntas evidenció un uso reducido de los estudiantes. En el chat semanal, advertimos un uso opcional (por parte de los tutores) y el ingreso nulo del estudiante; esto, posiblemente, porque la mayoría de los tutores no programaron las sesiones.

Actividades de tutoría

En cuanto a la tutoría en los cubículos virtuales, se registraron once actividades del tercero al noveno semestres, que se presentan en la tabla 2.

Como observamos en la tabla 2, las actividades están centradas en reflexionar sobre algún

tema en específico pertinente de acuerdo con la fase en que se encuentran los estudiantes. En todas las actividades hubo por lo menos una participación, excepto en el foro del cuarto semestre.

Recursos de la tutoría

En la tabla 3 (siguiente página) se registran estos recursos, de los cuales hay una variedad de formatos (video, presentaciones, textos, infografía) que guardan relación con el tipo de actividades de la tutoría programadas. En algunos cubículos se cuenta con la presentación de inicio de semestre con los pormenores de la operación, por ejemplo, calendario de bloques, fechas de exámenes, evaluación, etcétera, que le ayudan al estudiante a

Tabla 2. Actividades de tutoría del tercero al noveno semestres

SEMESTRE	ACTIVIDADES	NÚMERO DE ENTREGAS EN PLATAFORMA
Tercero	Cuestionario. ¿A quién debo recurrir?	13 entregas de un total de 27 que estaban dados de alta en plataforma
	Cuestionario. Mi plan de estudios	15 entregas de un total de 27 que estaban dados de alta en plataforma
	Diario del estudiante	2 participaciones de un total de 27 que estaban dados de alta en plataforma
Cuarto	Cuestionario de inicio de semestre	8 entregas de un total de 27 que estaban dados de alta en plataforma
	Foro: <i>Top tips for study success</i>	Sin participación
Quinto	Foro: El valor de casi lograrlo	1 entrega de un total de 27 que estaban dados de alta en plataforma
Sexto	Foro: El espectro del plagio	El foro cuenta con tres líneas de discusión: En la línea Tema 1 participaron 6 estudiantes de 17 En la línea Tema 2 participaron 6 estudiantes de 17 En la línea Tema 3 participaron 6 estudiantes de 17
Séptimo	Foro: La importancia de la empatía	Hay 10 aportaciones de un total de 17
Octavo	Exposición virtual de prácticas profesionales	Hay 10 entregas de un total de 15 participantes y todas cuentan con calificación y retroalimentación por parte de la tutora
	Foro: Servicio social y modalidades de titulación	Hay 11 aportaciones de un total de 15, de las cuales la tutora solo retroalimentó a tres de los participantes y asignó calificación a cinco de las aportaciones
Noveno	Foro: Egreso de la Licenciatura en Psicología modalidad virtual	El tutor añadió las tres líneas de discusión: En la línea Tema 1. Titulación participaron 5 estudiantes de 15 En la línea Tema 2. Empleo, autoempleo o posgrado participaron 5 estudiantes de 15 En la línea Tema 3. Visión a 5 años participaron 5 estudiantes de 15

Fuente: elaboración propia con base en la e-observación realizada en cubículos virtuales del tercer al noveno semestres (2019).

Tabla 3. Recursos de la tutoría del tercer al noveno semestres

SEMESTRE	RECURSOS DE TUTORÍA
Tercero	PIT Plan de estudios de la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual Mapa curricular de la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual
Cuarto	Presentación de inicio de semestre Infografía: Top tips for study success PIT Plan de estudios de Psicología, modalidad virtual Mapa curricular de Psicología, modalidad virtual ¿Quién me acompaña en mi proceso formativo? ¿En qué espacios me formo?
Quinto	Video: Sarah Lewis: Acepta el casi lograrlo
Sexto	Lectura: El espectro del plagio: etiquetando 10 tipos de trabajo no original Presentación inicio de semestre 2016-2
Séptimo	Lectura: Leer ficción nos hace más empáticos
Octavo	Presentación inicio de semestres (2°, 4°, 6° y 8°) agosto, 2017 Storytelling: Reporte del Observatorio de Innovación Educativa Video: ¿Qué es el storytelling? Recurso informativo en materia de servicio social y modalidades de titulación
Noveno	Recurso informativo en materia de egreso de la licenciatura

Fuente: elaboración propia con base en la e-observación realizada en cubículos virtuales de tutoría del tercer al noveno semestres (2019).

recordar los momentos importantes de la operación de cada bloque.

Formación integral

Esta sección de los cubículos está organizada en tres subsecciones. En cada una de estas hay una oferta de opciones y un espacio para que los estudiantes suban sus constancias por participación en cursos o actividades del ámbito correspondiente:

- **Formación integral.** Se presenta una lista de MOOC que ofrecen universidades de prestigio en portales especializados en este tipo de cursos. De acuerdo con el Modelo Universitario, se promueve la formación integral del

estudiante, por lo cual se incluye esta opción en los cubículos virtuales. Según la e-observación, de 27 participantes que estaban dados de alta en tercer semestre, 19 entregaron un total de 25 constancias.

- **Computación.** Se presenta una lista de MOOC como alternativa para cubrir los créditos de computación. De acuerdo con la e-observación, del tercero al sexto semestres no hubo ninguna entrega de constancias; en séptimo semestre hubo dos de un estudiante; en el octavo, cuatro participantes enviaron una constancia y uno, tres constancias; en noveno semestre, dos participantes entregaron dos constancias, uno, cuatro constancias y otro, seis constancias.

En los últimos tres semestres hubo mayor número de entregas, posiblemente porque ya estaban en la recta final de la carrera. Cabe mencionar que, en la mayoría de las constancias proporcionadas, por parte del tutor no se hizo retroalimentación en cuanto a si se aceptaba o no la constancia, lo cual resulta de interés, ya que es un aspecto que pudo ayudar al estudiante a saber si iba por un buen camino para la obtención de los créditos del bloque transversal.

- Inglés. Se brindan los datos del Centro de Lenguas Extranjeras de la UAEM, donde se pueden tomar cursos de inglés. En algunos cubículos se incluyen MOOC para desarrollo de competencias en lengua inglesa. De acuerdo con la e-observación, doce estudiantes entregaron por lo menos una constancia, de un total de quince estudiantes que estaban dados de alta en noveno semestre; por ello, se infiere que son los que permanecían activos, de los cuales tres dejaron pendiente la entrega de sus constancias y la mayoría completó sus créditos de ese idioma.

Servicios de apoyo al estudiante

En todos los cubículos se encuentra el apartado de servicios de apoyo al estudiante, cuya finalidad es informativa, ya que contiene vínculo y teléfonos del servicio ORIENTEL, al que pueden acudir los estudiantes con problemas psicológicos (o ser turnados por los tutores); vínculo a la página institucional de becas; vínculo a la página de Servicios UAEM, donde los estudiantes pueden informarse sobre los servicios que brinda la biblioteca, centro médico, etcétera; vínculo a la página de actividades y convocatorias varias de la

En todos los cubículos se encuentra el apartado de servicios de apoyo al estudiante, cuya finalidad es informativa, ya que contiene vínculo y teléfonos del servicio ORIENTEL

UAEM, que pueden ser de interés para los estudiantes.

DISCUSIÓN

Cuando Menéndez (2012) aclara que “un buen profesor presencial (incluso uno excelente) no tiene por qué ser un buen tutor en línea” (p. 50), hasta cierto punto tiene razón, ya que el rol y las competencias que requiere desarrollar un tutor en los ambientes virtuales de aprendizaje van más allá de ser experto en los conocimientos disciplinares, puesto que el tutor en línea debe comprender la naturaleza de la educación en modalidades no convencionales de aprendizaje (modalidad híbrida o virtual), con la finalidad de adquirir o fomentar habilidades y actitudes acordes con sus tareas, como acompañar, guiar, orientar y asesorar al estudiante en la trayectoria de su proceso formativo.

Por lo antes expuesto, para la implementación de licenciaturas en modalidad virtual de la UAEM (Derecho y Psicología), resultó primordial destinar un espacio (cubículo virtual) específico para llevar a cabo funciones de acompañamiento académico, administrativo, técnico y de orientación mediante la figura del “tutor virtual”.

La primera fase de esta investigación ha permitido identificar algunos aspectos que requieren intervención y mejora en la operación del modelo de tutorías implementado en el programa, propuestas que constituyen la segunda fase

Además, se optó por contratar a docentes habilitados como asesores en línea para cumplir con las funciones de tutoría, porque estas requieren un perfil integral que lleve a cabo acciones de mediación e interacción en un primer momento con el estudiante; en un segundo momento, y de manera intermitente, con los gestores clasificados en administrativos y de soporte técnico, quienes contribuyen a la generación, administración y mantenimiento del espacio virtual y hacen contacto con los estudiantes; en un tercer momento, con el contexto universitario y social para ser enlace o portavoz de situaciones como el “servicio social” y trámites administrativos; y en un cuarto momento, interactuar y mediar situaciones con asesores en línea encargados de impartir una asignatura y los responsables de las prácticas formativas.

Es trascendental que el tutor en línea en la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual, posea habilidades, conocimientos y actitudes para poder ser un excelente mediador con el estudiantado, con sus colegas, con el personal del área de gestión y, a su vez, con todos ellos en tiempos y espacios que se superponen. Asimismo, que reconozca la mediación como una acción fundamental que deben llevar a cabo cada uno de los actores

involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje en un ambiente virtual.

Rodríguez, Sánchez y Rojas (2008) señalan que “la mediación actúa para restablecer sistemas de orden derivados de conflictos cognitivos o afectivos, que surgen o se estructuran en el diverso acontecer de los actores; es decir, es útil cuando existe la necesidad de generar enlaces a través del consenso, permitiendo reorganizar el grupo cada vez que sea necesario” (p. 358). Para llevar a cabo la mediación, cada uno de los actores pondrá en práctica sus competencias comunicativas, porque dentro de los ambientes virtuales de aprendizaje se debe cuidar en detalle cada una de las dimensiones de comunicación educativa a fin de entender lo que se dice y, al mismo tiempo, darse a entender con los demás actores.

Finalmente, la propuesta de implementación de la tutoría multimodal tiene áreas de oportunidad, como exponemos en la sección de conclusiones. Destaca la necesidad de generar modos de intervención integral que faciliten al estudiantado sentirse acompañado durante su proceso formativo, de ahí que consideramos que la mediación tutorial es un elemento vital que ayuda a los diversos actores a establecer las estrategias y los planes de acción necesarios para propiciar condiciones que permitan al sujeto en formación (estudiante) construir su conocimiento basado en su contexto y realidad.

CONCLUSIONES

La primera fase de esta investigación ha permitido identificar algunos aspectos que requieren intervención y mejora en la operación del modelo de tutorías implementado en el programa, propuestas que constituyen la segunda fase. A continuación, presentamos las áreas cuya atención se considera prioritaria.

Ante la ausencia de la modalidad virtual en el PAT de la Licenciatura en Psicología, se vislumbra la necesidad de una actualización de ese

documento para que la incluya. También es conveniente la creación del POT a fin de documentar el seguimiento que se da en cada semestre. Cabe señalar que, de facto, los cubículos virtuales de tutoría operan como POT.

El Modelo Universitario plantea incorporar la formación integral; sin embargo, en los programas educativos de la UAEM, en el ámbito operativo, no siempre se tiene una estrategia a seguir para garantizar que se cumpla cada semestre. Ante esta situación, para la operación del programa de Psicología en modalidad virtual se tiene la figura del tutor, quien es responsable de dar seguimiento a las actividades a través del cubículo de tutorías, con el propósito de que el alumno cubra los créditos o requisitos relacionados con aquellos componentes del plan de estudios no-disciplinarios o que se podrían considerar como periféricos, como la formación integral, y los componentes del bloque transversal o el servicio social.

De igual modo, identificamos que, al no tener créditos la formación integral en este programa, los estudiantes no lo ven como algo importante en su formación; pareciera que, al carecer de créditos, es algo inexistente. Lo mismo sucede con la tutoría, a la cual le hace falta valor crediticio y, por ello, es complicado que los estudiantes realicen las actividades incluidas en los cubículos. Por tanto, una actitud proactiva del tutor es necesaria para que cumpla con su función.

Con relación a los videos de bienvenida y encuadre por parte de los tutores, es indispensable uniformar un esquema en el cual todos presenten de manera completa las actividades que realizan. En cuanto a las herramientas de comunicación, se debe explicar a los tutores la función que tiene cada uno de los espacios, ya que algunos los utilizaron de forma errónea o nos los usaron, como es el caso del chat.

En las actividades de chat programadas en cada cubículo virtual de tutorías, de acuerdo con los resultados, la participación fue nula, por lo que estas podrían suprimirse, o bien, orientar a los tutores sobre cómo hacer la programación para que

los estudiantes ingresen a la plataforma cuando sea necesario.

Es importante diversificar las actividades para motivar una mayor participación de los estudiantes, ya que de un total de once, seis corresponden a foros. Las actividades de cada cubículo están diseñadas para acompañar y reforzar cada etapa formativa del estudiantado; sin embargo, en la operación del programa, estos no ejecutan las actividades todo el tiempo y aquellos que las completan no siempre reciben retroalimentación por parte del tutor; por ello, en una posible reestructuración del diseño de los prototipos de los cubículos virtuales de tutorías, se propone categorizar las actividades por etapa formativa: general, disciplinar y profesional, además de incluir otras actividades complementarias para brindar al tutor un abanico de opciones que cubran las necesidades de su tutorado. Con ello, al final de cada etapa formativa, el tutor tendría muchos más elementos para emitir una valoración integral del estudiante.

Respecto a la entrega de constancias, observamos que constantemente los estudiantes tenían dudas, como cuántas constancias debían entregar por semestre y qué tipo de actividades se consideraban como válidas, inquietudes que no siempre fueron atendidas por el tutor en turno.

El Modelo Universitario plantea incorporar la formación integral; sin embargo, en los programas educativos de la UAEM, en el ámbito operativo, no siempre se tiene una estrategia a seguir para garantizar que se cumpla cada semestre

Otro aspecto es la dificultad que entraña dar seguimiento a la trayectoria, debido a que los cubículos virtuales están desvinculados entre semestres y el tutor no cuenta con la información histórica del estudiante en temas cuyo seguimiento es esencial, como la cobertura de créditos de computación e inglés.

En cuanto al diseño del cubículo virtual de tutorías, identificamos que en la primera versión de este se utilizó la plataforma Moodle 1.9 y, posteriormente, la versión 2.7. Al hacer el comparativo entre el primero y el último cubículo observados, apreciamos que el último mejoró en todos los sentidos: gráfica, tema y estructura. Como nota adicional, aunque ello no obvia su importancia, cabe señalar que el cubículo virtual constituye una evidencia para las evaluaciones externas (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior o la que aplique), lo que le confiere un valor estratégico como medio de documentación del proceso de tutoría.

Completado el proceso de e-observación, advertimos que se obtendría mayor aprovechamiento de los espacios si se estableciera un cubículo único para cada generación (no semestral), de tal forma que en un espacio permaneciera la evidencia de lo realizado en los semestres previos; esto facilitaría el seguimiento de las dimensiones académica y administrativa del programa. Como evidencia en evaluaciones externas, sería también más efectivo, pues en un solo espacio por generación se podría apreciar el seguimiento de la trayectoria de cada estudiante, así como su proceso de formación integral y la atención-intervención del tutor para evitar la deserción escolar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ardèvol, E.; Bertrán, M.; Callén, B. y Pérez, C. (2003, primavera). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital*, (3), 72-92.
- Castillo Arredondo, S. y García Aretio, L. (1996) El tutor y la tutoría en el modelo UNED, en L. García Aretio (ed.), *La educación a distancia y la UNED* (pp. 251-306). España: UNED.
- Elliot, J. (1991). *Action research for educational change*. Milton Keynes, Open University Press.
- Fresán, M. y Romo López, A. (coords.) (2011). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES, Serie Investigaciones.
- García López, R. I.; Cuevas Salazar, O.; Vales García, J. J. y Cruz Medina, I. R. (2012, febrero). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de los alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, (58/2).
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Lugo Villaseñor, E. y León Hernández, V. (2008). *El quehacer tutorial en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Retos y potencialidades*. Presentado en el Sexto Congreso de Educación Superior. Recuperado de: <http://beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=170&type=pdf&id=170&db=2>
- Maya Betancourt, A. (1993). *Orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial*. San José Costa Rica: Oficina Subregional de Educación de la Unesco para Centroamérica y Panamá.
- Menéndez Vega, C. (2012). Mediadores y mediadoras del aprendizaje. Competencias docentes en los entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación*, (60), 39-50. Recuperado de: <http://rieoei.org/rie60a02.pdf>
- Munévar, P. (2015). *Análisis del sistema de tutoría virtual de los programas de posgrado en la Escuela Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia* (tesis doctoral). Universidad de Granada, España. Recuperado de: <https://hera.ugr.es/tesisugr/26129814.pdf>
- OCDE. (2002). *Proposed standard practice for surveys of research and development: The measurement of scientific and technical activities. The Frascati Manual*. París.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. (20 de mayo de 2013). *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013
- Programa Sectorial de Educación 2013-2018. (13 de diciembre de 2013). *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5326569
- Rodríguez, A.; Sánchez Álvarez, M. S. y Rojas de Chirinos, B. (2008). La mediación, el acompañamiento y el aprendizaje individual. *Investigación y Postgrado*, 23 (2), 349-381. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65815752013>

- UAEM. (2011). Modelo Universitario. Aprobado en sesión ordinaria de Consejo Universitario de fecha 28 de septiembre de 2010. *Órgano informativo universitario de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Adolfo Menéndez Samará*, 15(60), 1-79. Recuperado de: http://www3.uaem.mx/noticias/gaceta_ams/gaceta_mendez/samara_60.pdf
- UAEM. (2012). Plan Institucional de Desarrollo (PIDE) 2012-2018 (versión extensa). México.
- UAEM. (2013). Programa Institucional de Tutorías. México. Recuperado de: <http://orientacionytutoria.uaem.mx:8080/PaginaOE/Archivos/PIT2014.pdf>
- UAEM. (2014). Plan de estudios de la Licenciatura en Psicología 2014. Modalidad virtual. México.
- UAEM. (2015). Programa Institucional de Tutorías aprobado en sesión de Consejo Universitario de fecha 21 de junio de 2013 y modificado en sesión de Consejo Universitario de fecha 30 de septiembre de 2015. México. Recuperado de: https://www.uaem.mx/organizacion-institucional/organo-informativo-universitario/menendez_samara_93.pdf
- UAEM. (2017). Lineamientos de diseño y reestructuración curricular. México. Recuperado de: <https://www.uaem.mx/organizacion-institucional/secretaria-academica/direccion-desarrollo-educativo/lineamientos-diseno-reestructuracion-curricular.pdf>
- UAEM. (2018). Plan Institucional de Desarrollo (PIDE) 2018-2023. México.
- UAEM-Facultad de Psicología. (2017). Plan de Acción Tutorial (PAT) Licenciatura en Psicología. Recuperado de: http://trayectoria-sinfo.uaem.mx:8080/trayectorias_info/pdf/accion_tutorial/PAT_PSICOLOGIA.pdf
- Valverde Berrocoso, J. y Garrido Arroyo, M. C. (2005). La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 4 (1), 153-167.

Este artículo es de acceso abierto. Los usuarios pueden leer, descargar, distribuir, imprimir y enlazar al texto completo, siempre y cuando sea sin fines de lucro y se cite la fuente.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

Castillo Díaz, Maribel; Zorrilla Abascal, María Luisa y Acosta Uscanga, Jessica Adanary. (2019). Implementación de la tutoría en la licenciatura en Psicología, modalidad virtual. *Apertura*, 11(2), pp. 54-71. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v11n2.1659>