

Acompañamiento a estudiantes del Bachillerato UDG virtual desde el programa institucional de tutoría

Luz del Carmen Godínez González, Rosa Marcela Ochoa Reynoso y Reymundo Matías Hernández

*Monitoring students from the UDG Virtual High School Program from
the perspective of the Institutional Tutoring Program*

Resumen

La tutoría, entendida como un proceso de acompañamiento con los estudiantes a lo largo de su trayectoria académica desde una perspectiva de formación integral, puede aportar elementos de valor e impacto no sólo en los indicadores de retención, acreditación y eficiencia terminal de un programa educativo, sino también en la experiencia personal de aprendizaje.

En el presente trabajo exponemos la experiencia de tres tutores de trayectoria con estudiantes del Bachillerato General por Áreas Interdisciplinarias, en opción virtual.

La acción tutorial, como proceso de acompañamiento cercano, oportuno, claro y pertinente con los estudiantes, a través de estrategias que promuevan el desarrollo de habilidades y talentos, regulación del proceso de aprendizaje y generación de redes de apoyo entre los estudiantes, favorece la experiencia educativa y el desarrollo de aprendizaje y competencias en nuestros tutorados.

Palabras clave: tutoría, acompañamiento, virtual, indicadores.

Abstract

Tutoring, understood as a monitoring process for students throughout their academic trajectories from an integral formation perspective, can provide valuable and impactful elements not only for the retention, accreditation and efficiency rate of an educational program, but also for the personal learning experiences.

In this work, we offer the experience of three recognized tutors with students from the High School program for Interdisciplinary Areas, in its virtual modality.

The tutoring works as a close, timely, clear and pertinent monitoring process to assist students with strategies that promote the development of their abilities and talents, regulating their learning process and generating a network of support amongst the learners, favoring the learning experience and the growth of the learning and the competences for all who receive tutoring.

Keywords: tutoring, monitoring, virtual, indicators.

Introducción

Con la Reforma universitaria de 1992, la actividad tutorial toma un sentido importante en la Universidad de Guadalajara. A partir de ésta se contempla la creación de la Red Universitaria. Asimismo, se vuelve estratégico que el profesor realice con calidad su tarea docente, además de desempeñar funciones de tutoría con la finalidad de orientar al estudiante durante su trayectoria universitaria hasta lograr concluir con éxito sus objetivos académicos, coadyuvando de igual manera a la institución a disminuir indicadores tales como la deserción y la reprobación.

En el año 2010, se expide el Programa Institucional de Tutoría (PIT) que busca orientar la política tutorial dentro de la Universidad de Guadalajara, con la intención de facilitar la integración del estudiante a la vida universitaria, apoyándolo en el reconocimiento y desarrollo de estrategias de aprendizaje, ofreciéndole recursos adicionales para sus inquietudes disciplinares así como generando acciones para acercar al alumno a la vida profesional, procurando su formación integral. Se prevé así la figura del orientador, del tutor académico, así como del asesor disciplinar o metodológico (Universidad de Guadalajara, 2010; p.6).

La actividad tutorial está considerada en la normatividad universitaria, particularmente en el Estatuto General (Universidad de Guadalajara, 2017; p.29) y en el Estatuto del Personal Académico (Universidad de Guadalajara, 2006; p. 12-15) de nuestra Casa de estudios.

En este contexto es que el Sistema de Universidad Virtual (SUV) de la Universidad de Guadalajara ha desarrollado diversas acciones y estrategias de tutoría en línea.

El reto para la institución y los actores involucrados ha sido evidente: implementar la acción tutorial en una modalidad en donde el

estudiante –en condiciones sumamente diversas de edad, localidad, tiempo libre, estado de salud, contexto familiar, ocupación, acceso a internet y motivación para el estudio– frecuentemente no puede coincidir en tiempo y espacio con su tutor.

Se generaron espacios de interacción en línea y tutoría de pares, particularmente para el acompañamiento a estudiantes de nuevo ingreso. Se desarrolló una herramienta en línea de registro, control y seguimiento de la acción tutorial, misma que va adecuándose, cada ciclo escolar, para responder a las necesidades y solicitudes pertinentes que proponen los tutores y las áreas involucradas. Se han diseñado e implementado procesos formativos para capacitar a los docentes a fin de que desempeñen su función de manera adecuada, considerando la modalidad del programa educativo y las características de nuestros estudiantes.

La experiencia que se comparte en este artículo pretende dar cuenta de algunos resultados de estrategias específicas que se implementaron desde la Coordinación del Bachillerato del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, mostrando impactos positivos en el acompañamiento a los estudiantes desde la tutoría.

Fundamentos teóricos

¿Cómo entender el rol del tutor y las implicaciones que tiene la tutoría? Proponemos el siguiente análisis.

Según la Real Academia Española, la palabra “tutor” proviene del latín “tutor” y éste a su vez del verbo “tueri” (observar, velar, proteger). Para definir el concepto, se describe en primera instancia tres acepciones: a) “que ejerce la tutela”, lo cual se relaciona más con un enfoque legal; b) “que orienta a los alumnos”, desde un contexto escolar; y c) “defensor, protector, director en cualquier línea”.

Desde esta visión, y como lo advierte Patricia Ducoing (2011), corremos el riesgo de considerar y asumir que el tutorado no puede valerse por sí mismo y somos nosotros “los tutores” quienes sabemos lo que ellos necesitan. La relación es vertical, de agente activo (tutor) a agente pasivo (tutorado).

García Aretio (2001) considera que el tutor debe dominar y organizar diversas técnicas y habilidades para promover el aprendizaje, tratar los contenidos, facilitar procesos de evaluación y autoevaluación y, por supuesto, ser capaz de dominar técnicas de tutoría, sean presenciales o a distancia. Particularmente en educación a distancia, su principal tarea es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente. El apoyo que brinda el tutor, por tanto, es temporal en tanto promueve en los sus tutorados su nivel potencial de aprendizaje.

Para la Universidad de Guadalajara,

la tutoría académica es el proceso de acompañamiento, personal y académico, permanente del estudiante, centrado en el logro de una formación integral que se oriente a identificar de manera conjunta con el alumno, los factores y situaciones que dificultan o enriquecen el aprendizaje,

desarrollando estrategias de apoyo para evitar el rezago y la deserción, para elevar la eficiencia terminal y favorecer el desarrollo de las competencias en los estudiantes” (UdeG, 2011).

Para ello, se consideran tres principales momentos de tutoría: ingreso, permanencia, egreso.

Pagano (2007) identifica en el tutor una serie de características ideales que le permiten realizar tal tarea, haciendo las veces de “nexo comunicacional” entre la institución y el estudiante: el tutor es empático, proactivo, sabe comunicarse, es buen anfitrión, así también es hábil para seleccionar contenidos y diseñar actividades pertinentes a los objetivos propuestos, considerando el perfil y situación de sus tutorados. Particularmente, el tutor virtual debe ser hábil en el manejo de herramientas tecnológicas y contar con experiencia en entornos virtuales de aprendizaje.

El programa institucional de Tutoría del Sistema Universidad Virtual (SUV) “es un servicio universitario, en apoyo a la formación integral del estudiante en su proceso formativo, considerándolo desde su ingreso, trayectoria y egreso” (UDG, 2016).

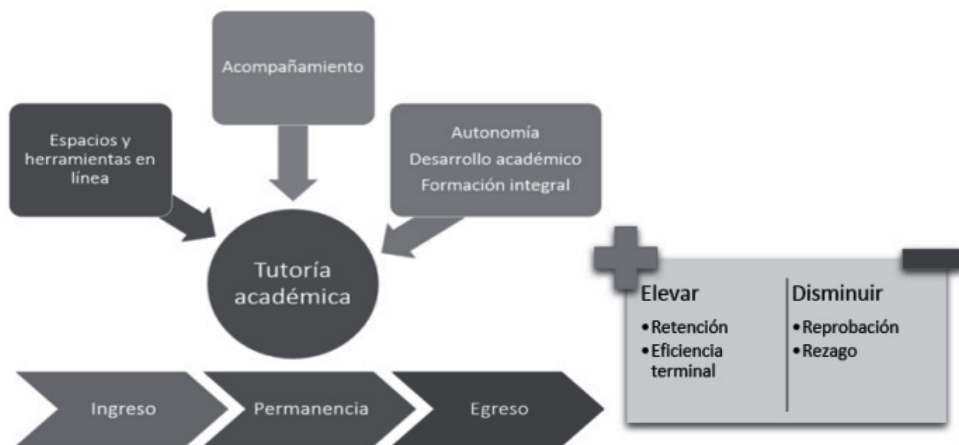


Figura 1. Tutoría académica en el SUV

En UDGVirtual, el tutor diagnostica, planifica, acompaña y evalúa, considerando la trayectoria completa de los estudiantes asignados. A continuación, se indican algunas de las actividades que este personaje realiza, las cuales se encuentran descritas en el Plan de tutoría del SUV:

- Realiza un diagnóstico de sus tutorados, considerando su historial académico, hábitos de estudio, ritmo de aprendizaje y situación personal.
- Facilita la integración de sus tutorados al SUV y a la modalidad educativa.
- Genera espacios de comunicación con sus tutorados, promoviendo la construcción de comunidades de aprendizaje.
- Motiva al estudiante hacia su autonomía y aprendizaje autogestivo.
- Identifica dificultades potenciales en el desarrollo académico.
- Reconoce y promueve en sus tutorados el desarrollo de sus habilidades y talentos, ya sea en el ámbito educativo, laboral o social.
- Deriva a los estudiantes con especialistas o la instancia del sistema que corresponda.

Metodología

En este trabajo, describiremos la experiencia de tres tutores de trayectoria que laboramos en el Bachillerato del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara. Una de ellas asume además un rol directivo en la institución, otra es profesora de tiempo completo (PTC) y, finalmente, el último ha sido contratado expresamente para desempeñar ese rol con una población con características particulares: estudiantes con discapacidad motriz que asisten a CASA universitaria CRIT Occidente.

Los asesores cuentan con una antigüedad en el desempeño de la acción tutorial de por

lo menos 3 años en Bachillerato UDGVirtual y han participado en procesos de formación dirigido a tutores del SUV a través de la Coordinación de Docencia.

Desde el ciclo escolar 2017A fueron asignados como tutores de trayectoria, a partir del dictamen del Programa de Formación integral y del Programa de Tutoría del Sistema de Universidad Virtual, a fines de 2016. Cabe señalar que, anteriormente, sólo existía la figura de “asesor-tutor” con un enfoque más académico disciplinar y por tanto sin la visión de la trayectoria de principio a fin.

La Coordinación de Bachillerato, previo a la asignación, realizó una convocatoria dirigida a los académicos en activo para participar con este nuevo rol como tutor de trayectoria, en el que estarían acompañando a los estudiantes asignados a lo largo de su proyecto académico con acciones estratégicas según el momento de tutoría (ingreso, permanencia o egreso). Treinta y seis docentes de Bachillerato decidieron incorporarse, así también se contrataron a dos tutores externos para atender dos grupos con características particulares que forman parte de la comunidad de estudiantes y asisten al programa CASA Universitaria: los jóvenes con discapacidad motriz de CASA CRIT Occidente y los jóvenes de la comunidad Wixarika de CASA Ocota de la Sierra.

En el presente artículo, expondremos nuestra experiencia como tutores de trayectoria con estudiantes asignados por la Coordinación del Bachillerato General por Áreas Interdisciplinarias del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, tal como se describe en la Tabla 1, en donde se puede visualizar el perfil y la situación administrativa de los tutorados atendidos durante el periodo escolar 2017A (que comprende del 15 de enero al 15 de julio de 2017).

Tutor	Sexo		Grupo Edad			Estatus		Por momento			Total Tutorados
	Hombre	Mujer	15 a 18 años	19 a 27 años	28 años o más	Activo ^a	Artículo 34 ^b	Ingreso ^c	Permanencia ^d	Egreso ^e	
1: Directivo	9	11	8	8	4	16	4	5	3	12	20
2: Profesor de Tiempo completo (PTC)	11	10	0	10	11	18	3	8	0	13	21
3: Tutor CRIT	2	3	1	4	0	4	1	1	2	2	5

Tabla 1. Asignación de tutorados por cada tutor de trayectoria participante de este trabajo

- a. Estudiante regular, con registro de materias en el ciclo vigente.
- b. Estudiante que está recurando en su última oportunidad una o más materias en el ciclo vigente.
- c. Estudiante que cursa materias correspondientes al primer semestre del bachillerato.
- d. Estudiante que ya ha acreditado al menos el 60% de materias de primer semestre y no se encuentra en su último ciclo escolar.
- e. Estudiante que se encuentra cursando sus últimas materias del bachillerato en el ciclo vigente.

Con el propósito de registrar y sistematizar la acción tutorial, en el Sistema de Universidad Virtual se desarrolló una herramienta en línea denominada “Módulo virtual de tutorías” (MVT). Este espacio permite al asesor (docente a cargo de la materia) y al tutor conocer información general del estudiante, tanto de contacto como de la situación e historial académico de cada uno de sus tutorados, así como el histórico de incidencias –y su resolución– que se han generado en los ciclos anteriores. Se trata de un espacio en el que continuamente se está generando información que abona al diagnóstico del tutorado, así como a la identificación de problemáticas que pueden incidir en el aprovechamiento escolar; a partir de esto, el tutor contacta al estudiante para conocer su situación y valora alternativas, registrando el seguimiento de forma periódica.

Por su parte, el tutor también puede generar registros, los cuales describen de manera particular: Diagnóstico; Acompañamiento académico; Orientación sobre la modalidad y ruta de formación, o bien la posibilidad de derivar al área correspondiente si se requiere apoyo de alguna otra dependencia de la institución.

Para llevar a cabo las acciones tutoriales, resulta indispensable que el tutor pueda establecer contacto con sus tutorados, lo cual no es posible en todos los casos, ya que no todos contestan a los correos –por diversos motivos–, no se localizan en el teléfono registrado, o bien, no consideran necesario el apoyo del tutor. Una vez establecido el contacto inicial, es posible acordar en cada caso el medio ideal para mantener la comunicación, según se requiera, sin limitarnos exclusivamente al correo electrónico o al teléfono: videoconferencias, redes sociales (Facebook, principalmente) e incluso

presencialidad. Como se observa en la Tabla 2, se verificó que el medio elegido también tiene relación con la herramienta que mejor domina

el tutor, o con la que se siente más cómodo. E incluso quienes no utilizábamos alguna, aprendimos a emplearla.

Tutor/a	Medio de comunicación elegido con mayor frecuencia	Observaciones
1: Directivo	Correo electrónico (pues los tutorados la ubican principalmente como la coordinadora). Redes sociales, particularmente Facebook. Con dos de los tutorados hubo mayor comunicación por WhatsApp. En menor frecuencia, se recurrió a las llamadas telefónicas y a las videoconferencias grupales, utilizando Big Blue Button, o individuales, por Skype o Facebook.	Algunos tutorados no la ubicaron como “su” tutora, sino como la coordinadora del programa, considerándola como figura de autoridad.
2: PTC	La principal herramienta, además del correo electrónico, fue la videoconferencia, particularmente por Hangout, preferentemente grupales. En menor frecuencia se tuvo contacto con los tutorados por teléfono o WhatsApp.	La videoconferencia quedaba guardada para consultas posteriores, lo cual en algunos de los casos fue aprovechado por los tutorados.
3: CRIT	Presencialidad. El tutor asiste todos los días a CASA, mientras que los tutorados eligen los días en que tienen posibilidad de asistir. Con algunos se tuvo mayor contacto por WhatsApp.	Responden poco al correo, debido a que prefieren el contacto directo con el tutor. Prácticamente consultan sus dudas con el tutor, más que con cualquier otra figura de la institución.

Tabla 2. Medio de comunicación utilizado con mayor frecuencia con los tutorados

Resultados

Al inicio del semestre, fue un poco difícil establecer contacto con los tutorados. Aquéllos con quienes se logró comunicación, señalaron principalmente dos factores en la falta de respuesta inicial: tienen poco tiempo para atender otros asuntos que no se relacionen directamente con sus cursos (simplemente leían el mensaje y pasaban de largo) y no tenían claridad sobre la función del tutor, a diferencia del asesor o el coordinador.

A partir del contacto inicial, los tutores trabajamos en el desarrollo de una relación empática con los tutorados, interesándonos por

su situación escolar y procurando brindarles información que podría resultar de utilidad para su vida académica. Las videoconferencias (grupales) fueron la herramienta que posibilitó mayor integración del estudiante al Bachillerato e interacción entre pares (pequeños grupos, según momento de tutoría). Los tutorados pudieron compartir expectativas del semestre y también exponer algunas posibles dificultades, o bien, realizar preguntas sobre temas diversos relacionados con su desarrollo académico. Por otra parte, hubo quien no respondió o se mostró indiferente a los diversos correos que el tutor enviaba.

Los estudiantes asignados a la Tutora 1 se vincularon con ella en su rol de coordinadora y era más frecuente el contacto cuando tenían alguna inquietud administrativa o alguna situación de atraso o problemas de comunicación con su asesor de materia. Principalmente con los tutorados en momento de Egreso se estableció mayor comunicación por redes sociales, para tratar de manera individual o grupal asuntos relacionados con el trámite del certificado, el acto académico y orientación sobre trámites a licenciatura. En la Tabla 3 se incluyen los principales resultados obtenidos.

Se establecieron sesiones virtuales con temáticas que pudieran ser de utilidad para el desempeño de sus actividades de aprendizaje, por ejemplo: búsqueda de información, selección de fuentes confiables en internet, elaboración de mapa mental y/o conceptual, elaboración de infografías, por mencionar algunos temas. Este tipo de apoyos se abordaron principalmente con la Tutora 2. La Tabla 4 describe los principales resultados obtenidos al cierre del ciclo escolar.

En el caso de los estudiantes del CRIT, acompañados por el Tutor 3, las interacciones

se centraban principalmente en la realización de las actividades de aprendizaje y trámites administrativos, en virtud a la función mediadora del tutor entre ambas instituciones (UDG y CRIT Occidente). En la Tabla 5 se describen los resultados obtenidos al término del semestre.

Las principales inquietudes de los estudiantes, independientemente del tutor, dependían del momento en el que se encontraban.

Otra estrategia implementada que generó resultados favorables, fue la comunicación con los otros docentes que tenían en común algún tutorado para comentar su situación y buscar alternativas conjuntas obteniendo resultados importantes en el rendimiento académico de los estudiantes. En este sentido, el Módulo virtual de tutorías fue una herramienta útil para la interacción y propuesta de estrategias de forma colaborativa entre docente, tutor y coordinación.

Una vez que concluyó el semestre, pudimos hacer una valoración de los resultados obtenidos, en tanto a indicadores como: aprobación / deserción; permanencia y egreso.

Momento	Resultados
Ingreso	De 5 estudiantes de ingreso, sólo 1 pasó a segundo semestre. Los otros 4 no acreditaron sus materias, con 3 no se pudo tener contacto por ningún medio. 1 de ellos no registró materias para el ciclo escolar 2017B. Sin embargo, todos los demás sí registraron materias. El otro estudiante, con quien sí se logró contacto es un joven de 16 años que comenzó su bachillerato "obligado por sus padres" y, hasta que se logró contactarlo y dialogar sobre la conveniencia para él del bachillerato, sólo pudo rescatar 1 materia. En este sentido, el porcentaje de éxito con estudiantes con quienes se tuvo contacto fue del 50%.
Permanencia	De 3 estudiantes en fase de permanencia, 1 de ellos pasó al siguiente semestre y con 2 estudiantes su estatus cambió a Artículo 34. En ambos casos se ha verificado dificultades personales, familiares y económicas importantes, incluso relacionadas con violencia en el hogar. La comunicación con ellos fue casi nula, pues no responden correo.

Continuación.

Momento	Resultados
Egreso	De 12 candidatos, 9 egresaron en el ciclo 2017A. Los otros 3 presentaron diversas situaciones personales (accidente automovilístico, presentaciones de danza a nivel internacional, dificultades personales-familiares) por lo que no pudieron concluir sus estudios. Dos de ellos continúan con estatus Activo y uno en estatus de Artículo 34. En todos los casos, se logró comunicación. Lo que indica un porcentaje de logro del 75% con los estudiantes con quienes se tuvieron contacto.

Tabla 3. Tutor 1 (Directivo). Resultados obtenidos al cierre del ciclo escolar 2017A

Momento	Resultados
Ingreso	De 8 estudiantes de Ingreso, 1 reprobó todas sus materias, 2 reprobaron algunas materias (ninguno de ellos respondió al teléfono ni al correo), de los cuales solamente 1 registró materias para el siguiente ciclo escolar. 5 acreditaron del 80% al 100% de sus materias de primero (solamente con 1 no se pudo lograr contacto). Todos registraron materias para el siguiente ciclo escolar, lo cual significa un logro del 83.3%
Permanencia	No se tuvo tutorados en proceso de Permanencia.
Egreso	De 13 tutorados en posibilidad de Egreso, 9 concluyeron sus estudios. En general, hubo comunicación con la mayoría de ellos, por videoconferencia grupal. Con 2 de ellos por correo, de forma individual. Con los 4 estudiantes que no acreditaron materias, sólo se tuvo comunicación con 1 de ellos, quien fue canalizado por la Coordinación, ya que no respondía a los correos enviados por la tutora; en este caso, no acreditó sus materias porque es elemento de policía federal y por asuntos relacionados con su actividad laboral estuvo hospitalizado. Es decir, se tuvo contacto con el 77% de los estudiantes, lográndose el egreso del 69.2% de los tutorados en esta fase.

Tabla 4. Tutor 2 (PTC). Resultados obtenidos al cierre del ciclo escolar 2017A

Momento	Resultados
Ingreso	1 estudiante de Ingreso, con trámite de revalidación de materias. Acreditó solo 1 materia, pero muestra avance en kardex. No se logró contactar a la estudiante, ya que no asiste a CASA CRIT ni contesta correos. Sí realizó registro de materias para el siguiente ciclo escolar.

Continuación.

Momento	Resultados
Permanencia	De 2 estudiantes en proceso de Permanencia, 1 acreditó todas sus materias y pasó a fase de Egreso en el próximo ciclo escolar, es una estudiante que requiere constante acompañamiento. El otro estudiante solicitó baja voluntaria del programa en virtud a su estado crítico de salud. Si bien se tuvo contacto con el 100% de estudiantes en esta fase, el 50% fue exitoso, sin embargo este término pudiera ser relativo, considerando la condición médica del otro estudiante (50%).
Egreso	2 candidatos a Egresar, de los cuales los 2 concluyeron sus estudios, a pesar de problemas de salud frecuentes en 1 de ellos; sin embargo, el trabajo con el tutorado cuando podía asistir a CASA CRIT y el apoyo familiar fueron factores clave. En este caso, el porcentaje de éxito fue del 100%.

Tabla 5. Tutor 3 (Tutor CRIT). Resultados obtenidos al cierre del ciclo escolar 2017A

Conclusiones

Establecer contacto con el estudiante demostró ser en buena medida un elemento predictor para los indicadores de retención y egreso. Al ser una modalidad en donde el alumno puede no ser fácilmente contactado (porque sus datos están erróneos o porque simplemente decide no responder), el tutor tiene limitantes para poder generar vínculos de colaboración y apoyo. Podemos mencionar, por ejemplo, que en el caso de estudiantes de ingreso se logró establecer contacto con el 64.28% de estudiantes de nuevo ingreso, con el 37.5% de estudiantes en permanencia y con el 28.5% de estudiantes en fase de egreso.

Sin embargo, podemos indicar que cuando el contacto se logró y se mantuvo, la comunicación y tratamiento empático con el tutorado ha sido un factor que promueve la permanencia. Los estudiantes perciben que el tutor y/o la institución muestran interés por sus procesos de aprendizaje e incluso personales, lo cual refuerza su sentido de pertenencia e incrementa su compromiso personal (algunos de los tutorados comentaban, por ejemplo: “*gracias por confiar en mí*”, “*no le voy a fallar*”, “*ahora sí*

lo voy a lograr”). Estar en contacto y sentirse acompañado fue un factor de éxito en más del 70% de los tutorados.

Contar con herramientas adecuadas y pertinentes para llevar a cabo un proceso de acompañamiento con los tutorados, así como registrarlo, posibilita valorar el impacto de la acción tutorial e incide en los resultados en cuanto al desempeño académico del estudiante. Lo anterior se potencializa, sobre todo, si se logra establecer desde un principio una empatía con los tutorados, pues facilita intervenciones oportunas y un ambiente propicio para que el estudiante reconozca y desarrolle sus habilidades o ponga en práctica nuevas y pertinentes estrategias de aprendizaje, según sus características y contexto.

La colaboración es también un factor clave. La red de apoyo que establecen entre sí los tutorados posibilita un entorno de aprendizaje en el que se pueden compartir expectativas, motivaciones y estrategias. Por otra parte, la comunicación entre docentes y tutores, cuando ésta se da, facilita una dinámica de trabajo en la que el estudiante y sus procesos de aprendizaje son el centro de la labor docente.

Una modalidad en línea puede plantear para algunos estudiantes un entorno solitario, en donde el alumno algunas veces se sienta desmotivado para seguir adelante con sus estudios. Saberse acompañado, escuchado y puesto a prueba en sus habilidades y talentos, genera procesos de comunicación y aprendizaje, así como certezas.

Incidir en la disminución de indicadores tales como deserción, reprobación o abandono escolar, no depende exclusivamente de la acción tutorial. Hay diversos factores que deben considerarse y trabajarse a la par, respetando también los procesos personales por los que puede atravesar un estudiante, con las particularidades de quienes eligen esta modalidad.

Reconocemos como tutores que el rol que estamos desempeñando implica continua formación y avanzar en el perfil requerido. Estamos claros que la institución trabaja en proporcionar las herramientas para desempeñar nuestra función, sin embargo, aún falta avanzar en ello e igualmente se vuelve necesaria la colaboración dialógica entre todos los involucrados.

Referencias

- Ducoing, P. (2015) *Tutoría y mediación I*, versión electrónica. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.192.241/~editorial/wp-content/uploads/2016/06/tutoria-y-mediacion-i.pdf>
- Pagano, C. (2007) Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. En *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>
- Real Academia Española, versión electrónica. Definición de “tutor, ra”. Recuperado de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=aze4nV6>
- Universidad de Guadalajara (1992). *Estatuto del Personal Académico*. Recuperado de <http://www.secgral.udg.mx/sites/archivos/normatividad/general/EstatutodelPersonalacademico.pdf>
- Universidad de Guadalajara (1994). *Estatuto General*. Recuperado de <http://secgral.udg.mx/sites/archivos/normatividad/general/EG.pdf>
- Universidad de Guadalajara (2010). *Programa Institucional de Tutoría*. Recuperado de http://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/documento_institucional_tutorias_oct2010.pdf
- Universidad de Guadalajara (2016). *Programa de Tutoría del Sistema de Universidad Virtual*. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/formacion-integral/Programa%20de%20Tutoria%20del%20SUV.pdf>

Mtra. Luz del Carmen Godínez González

Universidad de Guadalajara
 luz.godinez@udgvirtual.udg.mx

Lic. Rosa Marcela Ochoa Reynoso

Universidad de Guadalajara
 marcela.ochoa@redudg.udg.mx

Lic. Reymundo Matías Hernández

Universidad de Guadalajara
 reymundo_udg@hotmail.com