

CAPÍTULO 45

LA ATENCIÓN PERSONALIZADA EN UN ENTORNO DE VIRTUALIDAD: IMPLICACIONES PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA UNIVERIDAD

RAMONA TORRENS BONET
Universidad Rovira i Virgili

INTRODUCCIÓN

En este artículo presentamos el proyecto desarrollado en la asignatura del Trabajo Fin de Grado, en el Grado de Trabajo Social de la Universidad Rovira y Virgili. Se trata de como una universidad de modalidad presencial ha diseñado un proyecto para una asignatura en la que participa un gran equipo docente, que se desarrolla a través de una metodología íntegramente individualizada y personalizada, a través de la tutoría, y que ha implicado diseñar todo un proceso de virtualización por motivos de la pandemia de la COVID-19, dado que ha exigido adecuar las metodologías docentes, antes presenciales, a estrategias de organización y comunicación virtual.

Los objetivos del proyecto son los siguientes, teniendo siempre en cuenta que partimos de una enseñanza-aprendizaje en formato presencial:

- Transformar un proceso de realización del Trabajo Fin de Grado de modalidad presencial a modalidad virtual en los procesos de tutorización individualizada.
- Adaptar la atención individualizada en el proceso de enseñanza (tutor y/o tutora) a una modalidad virtual.
- Contemplar las necesidades de aprendizaje del y de la estudiante, mediante un sistema virtual.
- Analizar la valoración de los tutores/as de las ventajas e inconvenientes de la tutoría virtual.
- Analizar las implicaciones de este proceso de virtualización en el proceso de aprendizaje del estudiante.
- Configurar los mecanismos tecnológicos para responder a una enseñanza-aprendizaje en formato virtual.
- Adaptar la evaluación del Trabajo Fin de Grado a un sistema virtual.

El interés por esta transición viene forzada por la situación de pandemia de la COVID-19 para una mayor eficiencia en el proceso y para hacer una devolución evaluativa a nivel cuantitativo (nota numérica) y cualitativo (indicadores de evaluación). La pandemia ha obligado a las universidades presenciales a cambiar la filosofía y los modelos de enseñanza, para los cuales el profesorado no estaba

mentalizado ni formado. Sobre todo, en los estudios profesionalizadores, donde la formación práctica presencial era esencial y la intercomunicación con los estudiantes era la base del aprendizaje. Transformar sesiones prácticas y experimentales a un formato virtual, exige una formación por parte de equipo docente y una creatividad que mantenga a los estudiantes motivados para su aprendizaje. Todos los cambios generan incertidumbres y confusión tanto por parte de los docentes como por los estudiantes. Esto ha generado una mayor necesidad de transmitir información clara y concisa, muchas más consultas entre los docentes y los estudiantes y, por lo tanto, aumenta la necesidad de atención individualizada.

Exponemos la situación del estado actual de la cuestión en relación a diferentes aspectos: la concepción de enseñanza de la que partimos, la atención personalizada, la tutoría como metodología, tipos de tutoría virtual y las dimensiones de la atención personalizada mediante tutorías.

Defendemos la concepción del aprendizaje como constructivista, que se basa en el aprendizaje significativo. El estudiante es autónomo, auto-regulado, que conoce sus propios procesos cognitivos y tiene en sus manos el control del aprendizaje. La enseñanza, tanto en la teoría como en la práctica, ya no es una cuestión de transmitir conocimientos, recepcionarlos exactamente, almacenarlos y emplearlos de forma apropiada, sino más bien, el significado creado por el propio sujeto que aprende, no impuesto por la realidad o transmitido por enseñanza directa.

La atención personalizada, entendida como la interacción entre el docente y los estudiantes para atender y resolver dudas, nos sirve para los aprendizajes que combinan diferentes metodologías. Pero cuando la atención personalizada es la única metodología para el aprendizaje, el papel del tutor/a-profesor/a, es acompañar en todo el proceso: toma de decisiones, aportación crítica, desarrollo de competencias, organización del trabajo autónomo, entre otros.

Nos movemos en la transición de que la idea que enseñar es transmitir información (focus on transferring information) a la idea de que nuestro principal objetivo es generar y gestionar espacios de aprendizaje (focus on learning facilitation)

En el aprendizaje de los estudiantes vamos superando diferentes etapas:

-El estudiante como el receptor de nuestras explicaciones (¿me estarán entendiendo bien?, ¿estará explicando bien?)

-El estudiante como sujeto activo en los aprendizajes (¿participa, discute, debate, presenta sus trabajos")

-El estudiante, que reconocemos como un aprendiz autónomo, alguien que es capaz de aprender por su propia cuenta.

Concebimos la tutoría como una metodología donde el estudiante recibe una atención personalizada que motiva su proceso de aprendizaje y su adquisición de conocimientos transmitidos por el tutor/a. No solo como una actividad de apoyo al

proceso educativo, como nos indica Álvarez (2008). Entendemos que no se trata solo de una actividad de apoyo, cuando la tutoría personalizada es la única metodología en la enseñanza de una asignatura.

A demás, en la práctica de la tutoría se transmiten y se comparten conocimientos pero también valores y actitudes (Martín, 2014). El centro de atención recae sobre el estudiante universitario, el profesor va a generar el contexto propicio para facilitar procesos, con lo cual, la acción tutorial es aquella tarea que los docentes ejercen con sus estudiantes y, desde luego, es un aspecto fundamental al momento de identificar la intención de personalizar la enseñanza (Martín, 2014). Al hablar de personalizar la enseñanza no se trata de diseñar un currículo a la carta, se trata más bien de una actividad didáctica diseñada desde el reconocimiento de los intereses y posibilidades de cada estudiante.

La acción tutorial virtual exige al tutor o la tutora realizar un seguimiento personalizado del proceso de aprendizaje, ofrece los recursos didácticos disponibles y trata de cubrir a distancia los ámbitos propios de la tutoría, siendo el referente orientador que facilita las herramientas de estudio, indicando cómo manejar los materiales y los recursos didácticos disponibles. Ayuda a comprender, a extraer lo esencial, a analizar y relacionar los contenidos, a resolver dudas y a explicar puntos concretos de especial dificultad en los contenidos de la materia que se cursa. En función de su papel evaluador, convierte la evaluación en un elemento más de la tutoría a través de comentarios escritos que incluyen consejos y orientaciones para mejorar la progresión de los aprendizajes.

Según Toledo (2017), se pueden establecer dos tipos de tutorías: la tutoría dinámica y la tutoría activa. Vamos a desarrollar estos tipos de tutorías. Cuando hacemos referencia a la tutoría dinámica hacemos referencia a que personaliza la acción tutorial por medio del apoyo constante hacia el estudiante. Estimula y orienta individualmente y a nivel grupal. Facilita el proceso de aprendizaje a través de los canales comunicativos respectivos presentes en el aula virtual, comunicación empática. Ayuda a resolver dificultades con respecto a los materiales didácticos. La retroalimentación se convierte en una oportunidad de refuerzo positivo sin obviar las correcciones pertinentes. Responde las consultas de los estudiantes en un lapso no mayor a 48 horas.

Respecto a la tutoría activa Toledo (2017) nos dice que la acción tutorial gira en torno a la fórmula pregunta – respuesta. Responde a las consultas de los estudiantes en un lapso superior a las 48 horas. La retroalimentación toma como base las correcciones u observaciones detectadas en el trabajo enviado con algún tipo de refuerzo positivo. El estilo de comunicación suele inclinarse más hacia la solución de problemas que a la empatía o cercanía con el estudiante. Utiliza los medios comunicativos dentro del aula virtual.

En nuestra propuesta de proyecto, no nos centramos en la pregunta-respuesta, priorizamos el refuerzo positivo en el seguimiento del Trabajo de Fin de Grado. Los estudiantes necesitan un apoyo emocional y empático, refuerzo positivo y un apoyo constante tanto en contenidos como en motivación para desarrollar su trabajo. Se colapsan, lo ven abstracto y pasan por muchos procesos de duda de qué están haciendo. Aquí la función del tutor es básica para el éxito académico y para el proceso positivo de aprendizaje del estudiante. Deben encontrar sentido a la que hacen, en que consiste su tarea y como implementarla.

METODOLOGÍA

La hipótesis que defendemos es que la transición de la presencialidad a la total virtualidad de asignaturas que se desarrollan a partir de la atención personalizada exige compartir entre todos los actores implicados el uso de unos instrumentos tecnológicos complejos tanto en procedimiento como en contenidos y en la organización de los tiempos de trabajo. El objetivo siempre será ser inclusivos con todos los agentes implicados, garantizar (y a la vez controlar) los procesos de enseñanza del equipo docente y los procesos de trabajo y aprendizaje de los y las estudiantes.

El desarrollo del proyecto parte de la existencia de una figura de Coordinación de todo el equipo docente y de todo el proceso de transformación de la asignatura. Esta coordinación es clave para que el proceso sea inclusivo, para el diseño de la propuesta y para la creación de los materiales y los instrumentos tecnológicos a utilizar de forma consensuada. Así, des de la Coordinación se proponen las diferentes actividades:

- Sesiones con el equipo docente, a través de Teams, con la finalidad de valorar como tratar los contenidos del Trabajo Fin de Grado a nivel virtual y, sobre todo que instrumentos tecnológicos teníamos a nuestra disposición.

- Sesiones de trabajo con el Equipo de Soporte a la Docencia de la universidad, para armar los espacios virtuales y los recursos a través del entorno Moodle.

- Sesiones con los y las estudiantes para compartir la nueva propuesta de planificación y comunicación virtual.

- Diseñar todo el entorno Moodle, con recursos virtuales de comunicación entre los tutores y las tutoras, restringidos a los estudiantes asignados y asignadas a cada tutor y tutora

- Diseñar el proceso de evaluación de la asignatura, de forma conjunta con todos los grados de la Facultad de Ciencias Jurídicas (donde está inscrito el Grado de Trabajo Social), a través de un sistema de rúbricas, con indicadores y niveles de consecución, informatizado. También se unifican a nivel de facultad los procedimientos de evaluación y los períodos para cada actividad.

- Sesiones de trabajo con la Comisión de Trabajo Fin de Grado del Grupo de Innovación Docente (GID) de la Facultad de Ciencias Jurídicas, que recibe el encargo del Equipo Decanal de la Facultad, de valorar como implementar un nuevo proceso de organización virtualizada del Trabajo Fin de Grado. Este fue un proceso de coordinación intenso dado que cada titulación tiene sus especificidades y características. Se consigue un consenso en el proceso de virtualización del Trabajo Fin de Grado.

- Esto implica, cambiar la normativa de Trabajo Fin de Grado de todos los grados de la Facultad de Ciencias Jurídicas.

- Diseñar un sistema de autoevaluación de los estudiantes en relación a las competencias trabajadas en el Trabajo Fin de Grado.

- Sesiones de evaluación del proceso desarrollado, a finales del curso 2019-2020 y a finales del curso 2020-2021.

- Encuesta realizada a los tutores y tutoras para evaluar el proyecto realizado.

En los resultados presentamos los diferentes recursos y procesos para el desarrollo del proyecto, ya implementado en su totalidad durante el curso académico 2020-2021. También presentamos que instrumentos y procesos han permanecido durante el curso 2021-2022, cuando volvemos a la presencialidad.

RESULTADOS

Tal como hemos indicado este proyecto de empezó a desarrollar de forma apresurada el segundo cuatrimestre del curso 2019-2020 y se gestó en su totalidad durante el curso 2020-2021. Por lo tanto, en los resultados vamos a reflejar los contenidos del Trabajo Fin de Grado, sus objetivos y los materiales utilizados que sirven de referencia para los tutores y las tutoras y los y las estudiantes. En segundo lugar, presentamos como se planifica y organiza la asignatura en formato virtual, señalando la importancia de la acción de coordinación y formación. Presentaremos los medios tecnológicos digitales que hemos establecido para el seguimiento de las tutorías virtuales. El último aspecto valorado será la digilización de todo el proceso de evaluación y la valoración del mismo.

Objetivos del Trabajo Fin de Grado

El objetivo principal de nuestra propuesta de Trabajo Fin de Grado es aprender a comunicar los resultados de investigaciones, proyectos, experiencias y debates actuales sobre fenómenos sociales y buenas prácticas, a partir de la elaboración de un artículo de divulgación científica y la simulación de todo el proceso para su publicación en una revista.

Bajo este presupuesto las actividades a realizar en la asignatura corresponden en primer lugar a la elaboración de un artículo de divulgación científica, a partir de los

resultados de una investigación, la sistematización y análisis de casos o bien un abordaje teórico de fenómenos y realidades sociales actuales y/o emergentes. En segundo lugar, trabajamos la búsqueda de revistas científicas adecuadas a cada objeto de estudio del artículo, simulando todo lo que implica presentar una publicación, ya que en el artículo se debe seguir la normativa de publicación de la revista escogida por el y la estudiante. Por último, abordamos las implicaciones y aspectos más relevantes para la defensa oral ante una Comisión de Evaluación.

Planificación y metodología del Trabajo Fin de Grado

En el proceso de digitalización virtual del proceso de la atención personalizada que centra la metodología de la asignatura han sido claves dos elementos: la coordinación y la formación de todos los actores implicados (en esta asignatura participan más de 20 tutores y tutoras y cerca de 100 estudiantes).

Des de la coordinación (siempre con la participación de todo el equipo docente) se han elaborado diferentes materiales e instrumentos formativos para guiar el proceso de trabajo, que son de acceso para todas las personas participantes a través del entorno virtual de soporte a la docencia del Moodle:

- Una guía general de estructura básica de un artículo científico.

- Una planificación del contenido de las cuatro sesiones mínimas que se ven realizar durante el curso entre tutor o tutora y estudiantes. Se trata de una calanderización orientativa de los tiempos y proceso de trabajo para el estudiante. La experiencia nos indica que sirve para la planificación de los estudiantes, pero que se realizan muchas más tutorías personalizadas de las establecidas, que representan solo un mínimo.

- Un documento explicativo para abordar que es un artículo de divulgación científica, los principales elementos a tener en cuenta en su desarrollo. Se trata de una grabación con soporte power point, explicando todos estos aspectos.

- Webbinarios, elaborados por el Centro de recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) del Campus Cataluña de la Universidad Rovira y Virgili. El objetivo es dar a conocer todos los recursos digitalizados de búsqueda de revistas científicas por ámbitos de conocimiento.

- Un documento de síntesis de la Normativa APA en su 7edición.

- Se han facilitado diferentes aportes, artículos y talleres, con sus enlaces, que orientan como escribir un artículo de divulgación científica.

Otro aspecto que consideramos relevante para la atención personalizada, en un contexto de virtualidad, es el diseño de instrumentos tecnológicos para una comunicación ágil y fluida entre todos los participantes. Para ello, hemos utilizado diferentes recursos que ofrece el entorno Moodle, que es el establecido por la universidad. Se nos ha hecho imprescindible configurar la página central del entorno

Moodle de la asignatura, de una forma clara e intuitiva que facilite el acceso a la información relevante y que nos permita ir actualizando a medida que se van desarrollando todos los contenidos. Por lo tanto, entendemos que es un entorno abierto y dinámico que va guiando los procesos con el tiempo de desarrollo de Trabajo Fin de Grado.

Los recursos utilizados que nos ofrece el entorno Moodle son los siguientes:

- Fórum general, de comunicación de la figura de coordinación con todos los participantes (docentes y estudiantes).

- Canal Teams general, para la comunicación también con todos los participantes en la asignatura.

- Fórum personalizado para cada docente, con acceso restringido a los estudiantes que tutoriza. Es un privado de comunicación para cada tutor y tutora con los estudiantes que tutoriza a nivel individual. El objetivo es reducir el ruido de la red y facilitar un entorno más próximo de comunicación interpersonal.

- Canal Teams también personalizado para cada docente, con acceso restringido a los estudiantes que tutoriza. Este es el principal recurso para la relación individualizada de cada estudiante con su tutor o tutora. El objetivo es que sea un canal libre de interferencias y de uso exclusivo en tiempo para el tutor o tutora y el o la estudiante.

- Para la configuración de los Fóruns y los canales Teams restringidos para cada docente, se ha utilizado el recurso de creación de grupos y de suscripción de los participantes en cada grupo.

- Otro recurso es la Tarea, se han configurado las diferentes tareas a realizar por los estudiantes durante todo el proceso, estableciendo los tiempos para realizar cada una de ellas. Los materiales depositados en las tareas son de acceso para los tutores y/o tutoras durante el seguimiento y acompañamiento a los y las estudiantes y para el proceso de evaluación.

El proceso de evaluación del Trabajo Fin de Grado

Este proyecto de digitalización del Trabajo Fin de Grado nos ha permitido repensar el proceso de evaluación. Si bien hemos cambiado los procedimientos, mantenemos el criterio de que la evaluación no son solo los resultados, sino que importa el proceso de reflexión e interrelación entre los participantes.

Así, consideramos que debíamos recoger tres aspectos a evaluar: por una parte, todo el proceso tutorial (seguimiento y aprovechamiento de las tutorías); por otra parte, la presentación oral del estudiante y su capacidad para la comunicación y defensa de su informe final, así como el dominio de recursos virtuales para su presentación y; por último, no menos importante, el resultado final de su artículo científico en contenido, capacidad de síntesis, capacidad organizativa de los

contenidos y estructura formal del texto (siguiendo las orientaciones de cada revista escogida por él y la estudiante).

En el proceso de evaluación se han establecido tres momentos claves:

- El estudiante deposita en la tarea creada a esta actividad, su Informe Final que incluye, el artículo -con su abstract en el idioma del texto y en inglés, el texto organizado del artículo con sus referencias bibliográficas- y, por un apéndice donde presenta y justifica la adecuación de la revista escogida en función del lector al que se dirige su artículo y de la normativa de publicación que establece la revista.

- Evaluación por parte de tutor o tutora. Avalúa el proceso de tutorización (en un 20% de la nota final) y el contenido del Trabajo Fin de Grado (también en un 20%)

- Evaluación del tutor o tutora, en base a su evaluación, emite un Informe Favorable o Desfavorable. Tener un informe favorable implica que el estudiante puede continuar con el proceso de evaluación (básicamente la presentación y defensa ante la Comisión de Evaluación). Por otra parte, un Informe Desfavorable, indica que el tutor o tutora no valora de forma positiva el resultado del Informe del estudiante, por lo cual, ya no puede continuar su evaluación en la convocatoria presente (si puede acceder a otra convocatoria de evaluación, si continúa mejorando su Trabajo Fin de Máster).

- Evaluación de la Comisión. Esta esta constituida por dos miembros del equipo docente del Trabajo Fin de Grado y nunca estará el tutor o tutora en esta Comisión. Evalúa el contenido del Trabajo Fin de Grado (40% de la nota final) y la presentación oral y defensa del estudiante (20%). La presentación y defensa ante la Comisión se realiza de forma virtual a partir de la creación por parte de la Coordinación de una Sala Teams individualiza en día y hora para cada estudiante y Comisión. Por su parte los estudiantes deben depositar en una Tarea moddle, una grabación de si mismos presentando el Trabajo Fin de Grado, con soporte visual. Así, esta grabación y el documento del Informe Final constituyen instrumentos que deben revisar los miembros de la Comisión de Evaluación antes del acto formal y virtual.

Todo este proceso se ha diseñado de forma digitalizada, con el soporte de los Técnicos del Servicio de Recursos Educativos. Por una parte, está la creación de rúbricas de evaluación diferenciadas para los y las tutoras y para la Comisión de Evaluación, también diferenciada a la de los tutores. El sistema de rúbricas, consiste en el establecimiento de los indicadores de evaluación cualitativa para cada concepto a evaluar con cuatro niveles de cumplimiento, que se transforman al finalizar en nota cuantitativa.

El instrumento informatizado, implica que des de la coordinación de la asignatura se asigne el tutor o tutora que evalúa a cada estudiante que tutoriza, de forma que los demás miembros del equipo docente, que formaran parte de las Comisiones de Evaluación no puedan tener constancia de las evaluaciones de los

tutores. Por otra parte, el sistema informatizado también contempla que los estudiantes no conozcan la evaluación del tutor ni de la Comisión, hasta finalizado todo el proceso, cuando la Coordinación abre las calificaciones para el conocimiento de los estudiantes. Estos reciben las diferentes evaluaciones en formato cualitativo (a partir de las rúbricas) y en formato cuantitativo.

CONCLUSIONES

Presentamos en estas conclusiones la incidencia y las implicaciones que ha tenido este proyecto en una evaluación preliminar, dado que se está continuado el proceso de mejora de este proyecto.

Sobre el rol del del tutor y/o tutora:

-La tutoría personalizada virtual exige una redefinición del rol del profesor que pasa a ser tutor/a

-Repensar el tipo de vinculación que el docente tiene con el estudiante

-La motivación, acompañamiento y cercanía entre tutor/a y estudiante es de importancia significativa para la prosecución de los estudios del alumnado.

-El tutor/a debe acompañar y dominar los dominios tecnológicos virtuales, estar disponible en los espacios virtuales para el intercambio de la comunicación, siendo un gestor del conocimiento que fomenta el aprender a aprender (Hernández y Martín, 2011)

-El tutor/a debe ser consciente de las carencias en las que el mismo puede incurrir

-La enseñanza ha de responder al estudiante como ser individual, afrontando cada proceso de una manera propia diferenciada de otra persona.

-El tutor/a debe contar con un acompañamiento constante de la universidad (a través de la coordinación, formación y herramientas tecnológicas digitalizadas)

-El rol como tutor/a virtual ofrece posibilidades y retos de corte procedimental y actitudinal, mediado por la una disposición y preparación didáctica, des de una visión sistémica y orientadora y de acercamiento al estudiante a la disciplina que está cursando.

-El tutor/a debe estar atento a las exigencias y necesidades de cada estudiante de forma personalizada. Exige disponibilidad y respuesta inmediata.

-La atención virtual (respecto a la presencial) permite una mayor disponibilidad de los tutores/as para las sesiones de tutoría.

-La experiencia afirma, como exponen Lobato, Castillo, y Arbizu. (2005), que los profesores universitarios llegan al ejercicio de la profesión sin formación en materias pedagógicas, psicológicas y sociológicas y esta formación la adquieren en la práctica docente y a partir de sus propias experiencias. Igualmente, cada profesor desempeña su labor tutorial según sus experiencias, motivación por enseñar, expectativas,

confianza, optimismo, preocupaciones sobre la enseñanza, su percepción del papel y responsabilidad como tutor.

Sobre el rol del estudiante:

-No olvidar nunca que el proceso de enseñanza-aprendizaje pone en el centro del enfoque formativo al estudiante.

-La tutoría estimula la autogestión del aprendizaje. Esto exige un cambio de rol del estudiante que pasa a ser sujeto activo y responsable de su proceso de aprendizaje.

-El paso de una formación presencial a una virtual genera un impacto en el estudiante que lo hace más vulnerable a sus expectativas e intereses personales

-El estudiante, a pesar de ser un adulto, puede no ser capaz de afrontar por sí solo los requerimientos propios de este aprendizaje, e inducir al abandono.

-La autogestión del estudiante le implica ser responsable de su proceso organizativo. No es el tutor/a quien dirige su organización.

-El estudiante debe ser exigente con la disponibilidad y el proceso de enseñanza del tutor/a ya que se le exige trabajo autónomo y se le ofrece acompañamiento, motivación y transmisión de conocimientos.

-Deben ser conscientes que la inmediatez en la respuesta por parte del tutor/a no se corresponden a su percepción del tiempo.

Sobre el uso de la tecnología:

-La digitalización y virtualización del proceso enseñanza-aprendizaje exige el uso de herramientas tecnológicas.

-Pero la "herramienta no realiza la función tutorial, esta solo la realiza el tutor/a, con intencionalidad educativa, que es capaz de compartir los intereses del aprendiz y de dotar de significado a estos aprendizajes" (Martín, 2014, p.119).

-El conocimiento de las herramientas informáticas no implica el dominio de su uso hasta que se entiendan los contenidos a trabajar y se logre una didáctica aplicada idónea.

-El uso de las herramientas tecnológicas implica una formación para su uso tanto para estudiantes como para los tutores/as.

-El uso de la tecnología empuja a la inmediatez en la comunicación. Pero los tiempos de las necesidades de los estudiantes y de la respuesta del tuto/a no siempre coinciden.

REFERENCIAS

Álvarez, M. (2008). La tutoría académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 71-88.

Hernández, A. y Martín, J. (2011). El punto de vista del profesorado sobre la integración de las TIC en la docencia. En A. García-Valcárcel (Coord.), *Integración de las TIC en la docencia universitaria* (pp. 167-182). Salamanca: Netbiblo.

Lobato, C., del Castillo, L., y Arbizu, F. (2005). Las representaciones de la tutoría universitaria en profesores y estudiantes: Estudio de un caso. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5(2), 148-168.

Martín, J.F. (2014). Tutoría en espacios virtuales de aprendizaje y procesos de mediación didáctica. En A. García-Valcárcel (Coord.), *Investigación y tecnología de la información y comunicación al servicio de la innovación educativa* (pp. 113-140). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

Toledo, G. (2017). La virtualidad en la tutoría docente: una aproximación a su análisis desde la universidad española. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(2), 323-342. doi: 10.19083/ridu.11.509.