

# La tutoría en el nivel universitario

Autor: María del Carmen Malbrán

Universidad Nacional de La Plata  
Universidad de Buenos Aires  
Rivadavia 3049 4º "H"  
C1203 AAC  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
[malbranserdarevich@infovia.com.ar](mailto:malbranserdarevich@infovia.com.ar)  
Tel/fax: 54-11-48614346

## Resumen

*El artículo discute los alcances de la tutoría en el nivel universitario. Presenta una breve referencia histórica y caracteriza la tutoría directa y mediada por el correo electrónico y sus potencialidades como recurso didáctico en el nivel superior.*

*Aborda el tema como servicio de apoyo al estudiante y suministra algunas vías para facilitar la labor de los tutores.*

*El apartado final sintetiza una experiencia en seminarios de postgrado de la Universidad Nacional de La Plata.*

*Para una exposición más detallada sobre los resultados de la tutoría electrónica en el nivel universitario puede consultarse a la autora.*

**Palabras clave:** tutoría-mediador-monitoreo-email-aprendizaje colaborativo

*Si bien existe evidencia de que Internet puede proveer recursos para sustentar la enseñanza y el aprendizaje, no hay prueba de que pueda reemplazar al profesor y a los pares. La investigación y experiencia indican más bien lo contrario: el universo de información crece y se complejiza constantemente debido al extraordinario desarrollo de las nuevas tecnologías. Como resultado de ello los estudiantes necesitan más que nunca la guía de los docentes calificados para poder desenvolver sus potencialidades.*

Feldman, A. (2000). *Science: Venturing online to teach and learn*. Harvard Educational Letter

## Breve referencia histórica

La tutoría es un recurso utilizado largamente en la Historia de la Educación, concebida como el arte de extraer lo que está en la mente del estudiante y ayudarlo a concretar lo que es en potencia mediante la tutela de un maestro privado o particular.

Algunos ejemplos célebres de tutoría:  
-Sócrates y el esclavo.

El tutor formula preguntas de modo que el interlocutor tome conciencia de su ignorancia para guiarlo hacia la corrección/verdad que no le es brindada sino que nace de su propia mente, producto de los esfuerzos conjuntos de ambos. Incluye una base de discusión. El fin esencial es extraer de la mente por medio del diálogo ideas que yacen ocultas y lograr que el tutorado advierta que la verdad/corrección reside en su capacidad para encontrarla si la busca usando la razón y no el criterio de autoridad (Platón, 1992).

-Aristóteles y Alejandro.

En el año 343 Aristóteles, que tenía 42 años, fue invitado por el rey Filipo II de Macedonia a trasladarse a Pella como tutor de su hijo Alejandro de 13 años. Aristóteles debía preparar a Alejandro como líder militar de la Grecia unida contra el imperio persa. Utilizando el modelo de la Ilíada, Aristóteles intentó formar a Alejandro en el valor clásico, los logros de la civilización griega y su filosofía. Convencido de la superioridad de los griegos sobre los asiáticos, instruyó a Alejandro a dominarlos y reducirlos a la servidumbre prohibiendo el mestizaje entre griegos y bárbaros (no griegos). A pesar de su consejo, Alejandro contrajo matrimonio con una noble persa, obligó a los oficiales superiores a hacer lo mismo y estimuló a sus tropas en este sentido. En materia de ideología política un abismo los separaba. Aristóteles no fue conciente de los cambios fundamentales que las conquistas de Alejandro significaban para el mundo griego; en realidad se opuso a su política imperial. Alejandro gratificó a su tutor reconstruyendo Estagira, lugar de nacimiento de Aristóteles que Filipo había destruido. Aristóteles fue durante tres años tutor de Alejandro (Enciclopædia Británica, 1978).

-Anne Sullivan y Helen Keller.

Helen Keller nació en 1880. A los 19 meses perdió la visión y la audición como consecuencia de una

enfermedad grave desarrollando dificultades de comportamiento. Cuando tenía 6 años, su educación fue confiada a Anne Sullivan que a su vez padecía graves disminuciones visuales, quien advirtió rápidamente la inteligencia de la niña. En 6 meses, logró aprender el alfabeto manual y comenzó a escribir. Inicialmente la tutora utilizó el soplido como vía de acceso a los sonidos, el olfato para diferenciar elementos del ambiente y palabras de contenido afectivo como “muñeca” y “torta”. Cuando contaba 10 años, dominaba el Braille y el alfabeto manual utilizando una máquina de escribir adaptada. A los 16 años, hablaba con fluidez. Se graduó con honores en el Radcliffe College. Su tutora la acompañó permanentemente ayudándola a interpretar las clases y las discusiones.

Helen Keller dedicó su vida al mejoramiento de las condiciones de las personas privadas de visión y de visión-audición, visitando 25 países.

Anne Sullivan es recordada como “trabajadora milagrosa” por la dedicación durante toda su vida, su persistencia y compromiso afectivo hacia una niña atrapada en un mundo de oscuridad.  
(<http://www.bham.net/keller/story.html>)

En relación con la influencia de los tutores en talentos destacables, resulta de interés mencionar el caso del presbítero José de Oro en la educación de Domingo Faustino Sarmiento. En la obra autobiográfica “Recuerdos de Provincia” (1850), Sarmiento dedica varias páginas al tema. En ellas describe la personalidad de de Oro, el modo en que ejerció la labor educadora y los rastros de la impronta en su pensamiento. Son ilustrativas citas textuales tales como “... mi maestro y mentor...”; “... mi inteligencia se amoldó bajo la impresión de la suya...”; “...salí de sus manos con la razón formada a los quince años...”; “...su alma entera transmigró a la mía...”; “...la manera de

transmitirme las ideas habría hecho honor a los más grandes maestros...”. Posteriormente, describe el modo de interacción con el tutor y los efectos en su desarrollo intelectual y personal. (Sarmiento, DF.1992)

### **La tutoría en la Edad Media y Moderna**

La mayoría de las escuelas medievales no disponía de libros, por lo que la instrucción estaba a cargo de maestros individuales, muchos de ellos clérigos.

El padre de Miguel Angel, Ludovico Buonarroti, oficial florentino al servicio de la familia Médici, colocó a su hijo de 13 años en el taller del pintor Domenico Ghirlandaio. Miguel Angel tuvo varios asistentes y estudiantes a su cargo, entre los que se destacan Francesco Granacci, Giovanni Angelo Montorsoli, Marcelo Venusti y Giorgio Vasari.

Leonardo da Vinci comenzó como aprendiz en el taller bajo la asistencia directa de Andrea del Verrocchio en 1466. Los dibujos del joven Leonardo produjeron tal fascinación en Verrocchio que aceptó convertirse en su guía. No hay duda que el tutor ejerció gran influencia sobre su obra posterior. Allí Leonardo conoció artistas famosos de la época como Botticelli, Peruggino y Lorenzo di Credi. A los 20 años se convirtió en maestro independiente.

Rafael Sanzio de Urbino, nacido en 1483, recibió su primera instrucción en técnicas pictóricas de su padre, Giovanni Santi, un artista menor.

El padre de Mozart, Leopoldo, actuó como tutor de Wolfgang y de su hermana Nannerl. A los 7 años comenzó a enseñar el clave a Nannerl, que luego continuó con su

hermano. Leopoldo escribió para su hija una serie de ejercicios desafiantes que constan en un cuaderno del año 1759 titulado *“Pour le clavecin, ce livre appartient à Mademoiselle Marie-Anne Mozartin”*

### **La tutoría como servicio de apoyo al estudiante**

Los tutores contribuyen a acortar la brecha entre los estudiantes y los profesores, especialmente en las clases numerosas donde pueden brindar atención individual que algunos alumnos necesitan y merecen.

Expresiones actuales de la tutoría son el intercambio entre pares, los programas compensatorios en horario extraescolar y la labor guiada que se realiza en el hogar.

Una responsabilidad clave del tutor reside en configurar la asistencia adecuada al destinatario, especialmente cuando los estudiantes presentan importantes variaciones interindividuales.

Las habilidades de tutores y estudiantes no siempre están incluídas en el curriculum. Por ejemplo:

- Trabajar en equipo en un entorno no presencial.
- Crear, compartir y apropiarse del conocimiento evaluando y filtrando información precisa y pertinente.
- Tomar decisiones basadas en información incompleta para

enfrentar y resolver

problemas nuevos.

## La tutoría electrónica

---

La tutoría electrónica ofrece oportunidades únicas para comprometer al estudiante y es tarea del tutor minimizar las desventajas y maximizar las ventajas. Parte de su trabajo consiste en la autorreflexión sobre sus puntos fuertes y débiles en el manejo de la información y la orientación al estudiante.

Muchas de las estrategias provenientes de la enseñanza directa pueden utilizarse en un sistema online; por ejemplo: preguntas autoformuladas, uso de la información (links), formulación y presentación de situaciones adecuadas, favorecimiento de la comprensión (insight), recomendaciones para la consulta y lectura posterior (Herrmann, A. 2001). El monitoreo de la actuación favorece el pensamiento crítico acerca del propio desempeño y el despliegue de estrategias cognitivas (Jackson, J. 2000; Solomon et al. 1988). Comprometer al estudiante – “ayúdame a ayudarte”- responde a una óptica no directiva orientada a la respuesta. Gran parte de la eficacia de la tutoría reside en la habilidad del tutor para formular las preguntas y su habilidad para mantenerse en el rol en un patrón de comunicación o proceso de negociación. Interesa el proceso más que el producto (Wiemer, H.P, 2000). Algunos autores señalan que la “ausencia de un rostro” facilita estos logros.

El uso de los mediadores electrónicos cambia la naturaleza de la interacción tutor-estudiante. El manejo de los instrumentos tecnológicos y la confianza en su uso por parte de ambos miembros de la díada, es un requisito frecuentemente señalado en la literatura especializada (Hancock, R. 2002). Las computadoras y las telecomunicaciones permiten a los estudiantes y a los profesores provechosas interacciones con recursos que exceden el ámbito de las

aulas. La tutoría online concebida como apoyo al estudiante demanda analizar los materiales de trabajo y las formas de monitorear el proceso.

El estilo conversacional de la interacción online provee un modo diferente de generación de conocimiento y habilidades. Supone el compromiso del estudiante y de los pares por el propio aprendizaje y progreso (Gomez Silva, M. 2002).

El espacio de aprendizaje se ve enriquecido por el uso del e-mail, la WWW y la teleconferencia (Barberà, G. 2002).

La calidad de las experiencias reside en gran parte en los recursos que el grupo aporta y en la habilidad y compromiso del tutor empleando estilos de comunicación particulares. La inauguración de formas diferentes de presencia del estudiante presenta desafíos y distintas combinaciones de procedimientos, recursos y estilos de enseñanza.

La tutoría electrónica es de final abierto si se compara con la tutoría cara a cara y el conocimiento de los resultados más inmediato.

Las tecnologías de la información y de la comunicación al proveer medios para interacciones fuera del aula convencional inevitablemente afectan las concepciones sobre los recursos de los que se vale la educación (IDE, 2003).

En síntesis, la tutoría electrónica permite utilizar la experiencia adquirida en la tutoría directa, centrar la acción en los modos de respuesta del estudiante, dirigir la atención hacia la información pertinente a través de links, hacer conciente la importancia del automonitoreo y el desarrollo de competencias críticas sobre el propio progreso. Emplea tecnología simple y accesible, utiliza más efectivamente el tiempo del alumno y permite llegar a estudiantes

geográficamente lejanos con limitado tiempo para asistir a clase. Un tutor calificado formula preguntas adecuadas, favorece el acceso a insights significativos y recomienda una variedad de fuentes. La autorreflexión o el volver sobre los

propios procesos sin tener la experiencia cara a cara permite desplegar la “habilidad catártica”, esto es, expresarse con libertad a través de una pantalla que resguarda la privacidad (Koedinger, K et al.).

<i>Beneficios potenciales</i>	<i>Dificultades potenciales</i>
El e-mail brinda al tutor y al estudiante tiempo para meditar acerca de una pregunta o texto	La naturaleza asincrónica del e-mail puede reducir la “negociación” entre los participantes
Algunos estudiantes prefieren la comunicación escrita. Cuando se trata de opiniones, el “anonimato” es mayor en el e-mail	Los estudiantes que prefieren la comunicación oral (tipeadores pobres, “tecnófobos”, pensadores visuales), pueden no sentirse cómodos con el e-mail
Las horas de trabajo pueden ser reguladas según las necesidades del tutor y del estudiante	Los estudiantes pueden no sentirse obligados a responder cuando no obtienen la respuesta que esperaban
Apoyo para la resolución interactiva de problemas	Falta de familiaridad con el medio y la tarea
Provisión de feedback en tiempo inmediato	Dificultades para controlar actividades y mensajes poco pertinentes
Guía para la búsqueda en el hiperespacio de información disponible	Desplazamiento de responsabilidades y falta de cumplimiento de los plazos acordados

(Adaptado de Blythe, S. 1997.)

### **La tutoría en el nivel universitario**

La figura del tutor no está formalmente contemplada en el Reglamento Universitario Argentino. Sin embargo, en la práctica los directores de tesis cumplen una tarea que puede considerarse tutorial.

En las universidades anglosajonas (USA, Gran Bretaña) habitualmente se designa un tutor (*advisor*), común en los estudios de postgrado, al que se asignan varios estudiantes. Su misión consiste en coordinar con el alumno cursos y actividades académicas y de investigación y supervisar su tránsito.

En la jerarquía docente ocupa un lugar más bajo que el profesor.

En nuestro medio los cursos universitarios suministran al estudiante el plan de trabajo y las orientaciones bibliográficas en formato escrito –en el mejor de los casos CDROM. Por cuidadosa que

sea la programación esta forma de presentación tiene limitaciones. La familiaridad que adquiere el estudiante en la tutoría electrónica estimula las habilidades de búsqueda y selección activas, la profundización de los temas de su interés a través de las redes, la actualización permanente del material de consulta y el contacto con instituciones distantes. En las universidades argentinas, dadas las restricciones geográficas y económicas, la asistencia tutorial permite al estudiante incorporar nuevas formas de apropiarse de la información.

El empleo de medios como la tutoría electrónica y las listas de discusión reclama el desenvolvimiento de estilos de escritura: la expresión sucinta moviliza las habilidades de síntesis; la selección de materiales pertinentes favorece los procesos de abstracción y el ejercicio de la argumentación y el pensamiento inductivo se ponen en juego en las

diferentes vías de acceso a la información tal como se materializan en el hipertexto (Open University, 2001).

La tutoría favorece la identidad del estudiante, la posibilidad de actuar y responder a una persona determinada, aspecto importante en la educación universitaria donde los docentes llegan a identificar pocos alumnos o conocer sólo algunos datos de ellos.

El diseño de cursos es un aspecto a tener en cuenta: implica la colaboración para otorgar significado a las actividades y materiales, diferenciar contribuciones pertinentes y su grado de justeza, diferenciar los roles, crear estructuras y ambientes apropiados, así como adaptar materiales y estrategias al propósito y al contexto.

La “arquitectura” del curso puede diseñarse tomando en cuenta el feedback recibido de tutores y estudiantes y así contemplar las necesidades, intereses y expectativas de los destinatarios. Combina la provisión de información, la disponibilidad de orientación oportuna y la toma de decisiones consecuentes, unida a una mayor individualización, integración y combinación de los materiales (Morales, C. 2002; Open University, 2001).

El tutor en la universidad se ve obligado a analizar los materiales de trabajo y los modos de monitorear el proceso; al conocimiento sobre el tema se añaden habilidades para facilitar el aprendizaje y flexibilidad para introducir los cambios que van teniendo lugar.

La tutoría universitaria permite utilizar el modelo de aprendizaje colaborativo y a través de los pares, pudiendo actuar éstos como tutores (ERIC Digest).

El examen final oral, práctica generalizada en el ambiente universitario, ofrece una ocasión adecuada para el ejercicio de la tutoría.

Los servicios de apoyo al estudiante universitario mediante tutoría persiguen:

- determinar etapas críticas en el aprendizaje que reclaman mayor asistencia, asignando un tutor que estimule la persistencia y desaliente el abandono monitoreando las tareas; que combine las actividades tutoriales con el contacto con los docentes a cargo del curso e informe al estudiante en la etapa inicial en qué consiste el programa;
- comunicar al estudiante el grado de progreso hacia el logro de las metas fijadas;
- favorecer la retención de aspectos sustanciales o significativos del curso;
- preparar para cursos subsiguientes;
- respetar la diversidad de los estudiantes y de este modo disminuir el desgranamiento o deserción;
- desarrollar la cooperación y colaboración en el aprendizaje entre pares;
- crear una atmósfera propicia para el estudio.

Son responsabilidades del tutor en el nivel superior (Talbot, CH. 2002; Ally, M. 2000):

- orientar el proceso de aprendizaje;
- motivar a los estudiantes;
- evaluar el desempeño;
- resolver problemas vinculados con el contenido;
- atender cuestiones personales;
- facilitar el uso de medios;
- evaluar formativamente los materiales del curso;
- emplear recursos variados.

En la universidad la tutoría puede implementarse con diversos propósitos:

- elaborar y llevar a la práctica proyectos de investigación;
- orientar trabajos de campo;
- mejorar la oferta académica;
- preparar al estudiante para la evaluación (Zimitat, C. & Miflin, B. 2003).

En un sistema universitario de carácter vertical con una clara especificación de los roles docente-alumno, la tutoría, que reclama un diseño particular del ambiente, un cambio en los roles de los actores y la puesta en acción de habilidades y

disposiciones diferentes de las usuales, puede encontrar reticencias en docentes y estudiantes. Al ser ambos producto de una educación en la que la tutoría no ocupa un lugar destacado, la historia de aprendizaje y las creencias implícitas pueden jugar en contra de la introducción de estos cambios (Gilbert, S. 1995; Lentell, H. 2001).

### **Sugerencias para los tutores**

(Brusilovsky, P. et al. 1995)

- Preséntese a los estudiantes.
- Averigüe datos sobre sus necesidades, expectativas o intereses.
- Formule cuestiones iniciales que no puedan responderse por SI/NO.
- Procure ajustar su lenguaje al nivel del estudiante. En este sistema es más importante escuchar que dar lecciones.
- Introduzca revisiones cuando sea necesario. Brinde ejemplos e ilustraciones.
- Trate de identificar aspectos problemáticos en la secuencia aprendizaje/ejecución.
- Monitoree la comprensión del estudiante en forma sistemática y constante.
- Tome en cuenta las respuestas del estudiante para formular nuevas cuestiones o introducir otros temas.
- Esfuércese por ser imaginativo tratando de motivar al estudiante e involucrarlo en el proceso.
- Regule el tiempo de las sesiones de modo de dosificar su esfuerzo y el del estudiante.
- Trate de usar recursos variados.

### **Algunas cuestiones frecuentes**

- ¿Qué hacer cuando una pregunta o cuestión es amplia para condensarse en el mensaje?

Informar al destinatario explicando las razones y solicitar precisiones.

Justificar por qué no puede ofrecerse una respuesta concreta.

Solicitar información

Brindar orientaciones para mejorar las respuestas

Proporcionar mayor información

- ¿Cómo formular las preguntas iniciales?

Estimular las preguntas precisas.

Plantear preguntas sobre el tema y las bases sobre las cuales formularlas.

Describir su propia estrategia heurística, como si Usted fuera el participante.

Sugerir el planteo de cuestiones relacionadas.

- ¿Cómo actuar cuando se desconoce la respuesta?

Comunicar la situación al participante.

Ofrecer opciones para la búsqueda.

Considerar la situación como una oportunidad de enseñanza/investigación que excede el interjuego pregunta-respuesta.

- ¿Cómo responder cuando un estudiante solicita que se corrija un ensayo, artículo o ejercicio?

Explicar cuál es el propósito del intercambio.

### **Una experiencia tutorial**

El grupo docente\* ha utilizado la tutoría electrónica como servicio de apoyo al estudiante en seminarios de postgrado de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

Por razones de espacio ilustraremos el tema tomando el seminario "Desarrollo de la Enseñanza Universitaria" perteneciente a la Carrera Docente Universitaria de la UNLP.

Cursaron el seminario 50 docentes en 2002 y 60 en 2003, provenientes de las 22 Unidades Académicas de la UNLP.

El régimen de cursada es semipresencial, con asistencia

quincenal. Los participantes distribuidos en subgrupos de 25-30 graduados, reciben tutoría electrónica durante las semanas intermedias y tutoría directa en las sesiones presenciales.

Las actividades –que se envían y reciben por e-mail- consisten básicamente en:

-búsqueda en la WWW de documentación sobre el área/disciplina de trabajo docente;

-construcción grupal de un glosario electrónico conteniendo términos relativos a la “Cibereducación” y sus fundamentos teóricos y metodológicos;

-diseño de pantallas e íconos sobre el proyecto a elaborar por el docente;

-participación en un foro electrónico de discusión;

-elaboración de un proyecto final en pequeños grupos (hasta tres participantes) que se presenta y discute en la última sesión del Seminario.

El rol de los tutores consiste básicamente en:

-brindar apoyo en el manejo de recursos electrónicos según las necesidades detectadas en los participantes;

-orientar en la búsqueda, selección y utilización de la información;

-proveer feedback informativo;

-aclarar dudas sobre el contenido y las actividades;

-moderar el foro de discusión en el que el tutor no se involucra directamente en el intercambio. Actúa para motivar la discusión, coordinar las intervenciones, señalar los desvíos y digresiones y brindar ayuda técnica para la elaboración de los mensajes.

Los requisitos para participar en el foro y los criterios para evaluar la actuación constan en el CD

producido por los docentes del Seminario.

### **Temas de los proyectos finales**

---

*Curso 2002.* Diseñar un proyecto de innovación en el área/ cátedra de procedencia del docente incorporando las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs).

*Curso 2003.* Diseñar un recurso electrónico que incorpore la estrategia de simulación para ser utilizado como recurso de enseñanza en el área/cátedra de procedencia del docente.

### **Disparadores para el foro de discusión**

---

*Curso 2002.* Los temas fueron propuestos por los participantes y seleccionados de acuerdo con los votos recibidos. Quedaron como cuestiones a discutir: “¿Cuáles son los aspectos del discurso pedagógico que los docentes universitarios tenemos que revisar ante la irrupción de las TICs?” y “¿Cómo hacer para despertar en el estudiante universitario la inquietud para buscar, analizar y generar conocimiento utilizando las nuevas tecnologías?”

*Curso 2003.* “¿Cuáles son las estrategias para contrarrestar los efectos del fraude electrónico en la generación y producción de conocimiento?”

---

\*Directoras de las Seminarios: María del Carmen Malbrán y Viviana R. Pérez.  
Tutores: Gustavo Marincoff, Débora Pérez Rejón y Teresa Queirel.



## Referencias

- Ally, M. (2000). *Tutoring skills for distance education*. Open Praxis. ICDE, 1: pp 31-34
- Barberà Gregori, E. (2002). *Los formatos educativos de Internet*. Tecnología y Comunicación, Año 16, nº 34-35, págs. 59-63
- Blythe, S. <http://www.english.ttu.edu/kairos/1.1/3.html>
- Brusilovsky, P. et al (1995). *ELM-ART: an intelligent tutoring system on the World Wide Web*. Proceedings of the 3<sup>rd</sup> International WWW Conference, Darmstadt, PP 42-45.
- Dede, Ch. *A new century demands new ways of learning* (2000). The digital classroom. Ed. D.T.Gordon. Harvard Education Letter.
- Enciclopædia Británica (1978), Macropædia Vol. I; p 1163
- ERIC Digest, Number 79. *Peer and Cross-Age Tutoring*  
[http://www.ericfacility.net/databases/ERIC\\_Digests/ed354608.html](http://www.ericfacility.net/databases/ERIC_Digests/ed354608.html)
- Essid, J.J. (Fall 1996). *Training peer tutors with conference software*. Research & Teaching in Developmental Education. 13 (1).19-32
- Feldman, A. (2000). *Science: venturing online to teach and learn*. Harvard Education letter.
- Gilbert, S. (1995). "An Online Experience: Discussion Group Debates Why Faculty Use or Resist Technology". Change, 27 (2):24-30
- Gómez Silva, M. (2002). *El estudio independiente en la educación a distancia desde la perspectiva de la complejidad y las redes sociales*. Tecnología y comunicación educativas, 36, págs. 32-40
- Hancock, R.(2002). *Constructivist methodologies in technology integration*. Tecnología y comunicación educativas, 36, págs. 19-30
- Jackson, J. (2000). *Interfacing the faceless: Maximizing the advantages of online tutoring*. Writing Lab Newsletter. Purdue University. <http://owl.english.purdue.edu/lab/newsletter/>
- Herrmann, A. et al. (2001). *Unintended effects of using web-based asynchronous discussion groups*. Proceedings of the 20<sup>th</sup> World Conference of ICDE. Dusseldorf, Germany
- Institute for Distance Education (IDE). University of Maryland. (2003). *Three Models of Distance Education*. <http://www.umuc.edu/ide/modldata.html>
- Keller, Helen. <http://www.bham.net/keller/story.html>
- Koedinger, K. et al. *Tutoring at the Explanation Level*. <http://www-2.cs.cmu.edu/~aleven/research.html>
- Lentell, H (2001). *The Renaissance of the Tutor-Optimists vs. Pessimists*. Open Praxis, ICDE, IIpp. 32-35.
- Malbrán, María del C. et al (2002). *Psicología Cognitiva Aplicada a la Informática Educativa*. Facultad de Informática. Universidad Nacional de La Plata. CD-ROM.
- Morales, C. (2002). *¿Qué aporta y qué gana el estudiante en un ambiente multimedia interactivo? Implicaciones para el diseño instruccional*. Tecnología y comunicación educativas, 36, pág. 418.
- Open University: *Student services at the UK* (2001). Papers presented to the 20th World Conference of the International Council for Open and Distance Education, Düsseldorf, Germany, 1-5 April. [www.open.ac.uk/courses](http://www.open.ac.uk/courses)
- Talbot, Ch. (2002). The role of the tutor. *Open Praxis*, 1: p.10
- Platón (1992). *Diálogos*. Madrid: Gredos
- SARMIENTO, Domingo F (1992). *Recuerdos de provincia*. Buenos Aires, Ed. Losada.
- Solomon et al. (1988). *Coparticipando en el conocimiento: la ampliación de la inteligencia humana con las tecnologías inteligentes*. Proceedings of the 24th International Congress of Psychology. Vol. 4
- Tan. Z & Luo, Y (2001). *A recommendation for educational technology application in higher education for the 21<sup>st</sup> Century*. Pp. 20-23, v1, Open praxis, ICDE..
- Wiemer-Hastings, P. et al. (2000). *Research Methods Tutoring in the Classroom*. De Paul University. Chicago, IL. USA
- Zimitat, C & Mifflin, B. (2003). *Using assessment to induct students and staff into the PBL tutorial process*. Assessment & Evaluation in Higher Education, 28, I., Feb.2003.pp.17-32