

El tutor virtual, sus funciones y roles como apoyo a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información en la Modalidad a Distancia del SUAyED-UNAM

**The virtual tutor, their functions and roles as support for the Degree in
Library Science and Information Studies in the Modality to
Distance from SUAyED-UNAM**

Patricia Lucía Rodríguez Vidal

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Filosofía y Letras
Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia
online.seminar15@gmail.com

Susana Guerrero Rodríguez

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Filosofía y Letras
Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia
lp.pacman1312@gmail.com

Introducción

En la actualidad las instituciones de educación superior están sufriendo una serie de cambios sustanciales que se orientan prácticamente hacia el aspecto educativo originando con ello, que ahora en las universidades tradicionales se conviertan en nuevos escenarios para integrarse al proceso de enseñanza-aprendizaje. Al respecto, (Jaramillo, Castañeda y Pimienta, 2009) consideran que de esta innovación surgen otras formas de enseñar incorporando el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Por consiguiente, el buen éxito de toda formación educativa se basa en la construcción de sitios web diseñados para ser usados por los tutores virtuales para propiciar las condiciones necesarias para que el estudiante pueda aprender directamente frente a los estímulos del ambiente de enseñanza en este tipo de espacios. De tal forma que, en la actualidad muchos de estos entornos son apoyados mediante la integración de Tecnologías de Información y Comunicación. En este sentido, (Garbis, 2004) considera que las TIC deben de apoyar el aprendizaje activo mediante mensajería electrónica, e-mail, foros y vídeos; asimismo los usos de estas tecnologías están orientados hacia aspectos educativos donde el profesor se apoya para su labor docente y tampoco debe perder de vista que siempre hay que estar en continua evolución sobre las herramientas tecnológicas que van surgiendo.

De acuerdo a (Ask, 2011) señala que: “El profesor que usa las tecnologías de información necesita estar preparado para resolver problemas tecnológicos, aprender los sistemas de gestión para enseñar en ambientes virtuales”. (p.33). En relación con lo expuesto anteriormente, los escenarios a los que se enfrentan los docentes es saber primeramente cómo van a planear y organizar estas nuevas formas de enseñar en espacios donde el espacio / e-aprendizaje requiere cubrir un cierto perfil que debe poseer, además de las funciones y roles para interactuar de manera óptima entre el binomio profesor / alumno, actores principales en la educación a distancia. Para efectos de este artículo, a partir de este momento se utilizará el término tutor virtual como aquella persona que orienta y acompaña al estudiante en su proceso de enseñanza en un espacio de aprendizaje virtual mediante la aplicación de herramientas tecnológicas en la modalidad de educación a distancia.

¿Quién es el tutor virtual?

El tutor virtual juega un rol importante en la educación a distancia, es el elemento clave en la presencia docente dentro del proceso de aprendizaje, es por eso que el tutor debe mostrar convicción en los beneficios que esta modalidad le ofrece. En este sentido, es importante destacar la connotación que (Budge, 2006) señala para entender los términos tutorear y asesorar usándolos indistintamente para describir el marco en donde una persona apoya y promueve a otra persona o a un grupo de gente. Sin embargo, la literatura revela la variación considerable con respecto a estos términos dentro de los otros tipos de clasificaciones (académico-escolar-social). Su naturaleza (formal e informal) el número de tutores (individual y grupal) y el objetivo del programa del tutor (habilidades sociales, adaptación por parte del tutor, conocimiento del tema y habilidad de enseñanza y habilidad para el uso de la tecnología). Lo que la mayoría de los programas tienen en común es el objetivo de que avancen los tutores. A pesar del enfoque que se le da al tutor, muchos estudios también indican sus ventajas, particularmente en aquellas dimensiones como la mejora de la habilidad de comunicación interpersonal. Desde luego existen, otras posturas relacionadas a la tutoría, las cuales son vistas por (Topping, 2013) al argumentar que el término tutoriando usualmente se refiere a: “La interacción interpersonal donde una persona tiene la intención de ayudar a otra en el área en donde se asiste”. (p.50). No hay que olvidar que, en la educación a distancia, el tutor virtual debe conocer y adherir a las demandas que plantea la sociedad de la información. El mejor tutor es el que a medida que enseña se va haciendo más prescindible al mismo tiempo que el estudiante va adquiriendo cada vez más autonomía. Un ejemplo, de lo anteriormente mencionado se ilustra en la Figura 1 y Figura 2.



Figura 1. El tutor

https://www.google.com/search?q=tutor+virtual&rlz=1C1CHZL_esMX687MX687&source=lnms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKFwj-3IKf-



Figura 2. Tutor y alumnos

[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

Bajo estas mismas líneas (Vázquez, 2007) menciona que el tutor es: “Una figura que acompaña a los alumnos durante la acción formativa realizando un proceso de mediación de distintas fases de integración y autonomía de los alumnos comentando que los tipos de tutores en relación a la función en la educación superior se distinguen en tres tipos; el tutor disciplinar, el tutor del alumno y el tutor relacional”. (p.130) las cuales se mencionan a continuación. En este mismo contexto, todo tutor en un entorno virtual debe contar con funciones nuevas que son necesarias para la docencia virtual. Por su parte (García, 2001) entiende que las funciones básicas imprescindibles que el buen tutor en educación a distancia debe desempeñar se identifican en:

“El tutor disciplinar. - Es el experto en las disciplinas de la oferta formativa, sigue a los alumnos en su aprendizaje, gestiona servicios de preguntas frecuentes sobre temas del curso, realiza prácticas, coordina el trabajo de eventuales grupos virtuales que pueden surgir durante el curso, realiza pruebas parciales y se ocupa del seguimiento y rendimiento escolar de los alumnos. El tutor del alumno. -En este caso se trata también de un experto de la disciplina además de una figura de coaching, en la mayoría de los casos con formación psicopedagógica. Debe seguir al alumno en su itinerario formativo, acompañarle en sus decisiones y facilitarle el contacto con la universidad. El tutor relacional. - Al tutor se le atribuye las funciones de control, análisis y gestión de las dinámicas comunicativas (liderazgo, conflictos) que pueden surgir entre los alumnos y entre los docentes durante el desarrollo de las actividades didácticas” (p.65).

Características del tutor virtual

La primera tarea que debe desarrollar un tutor es lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología. Por ello, el tutor debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica. Por lo tanto, todo tutor virtual debe realizar constantes monitoreos de los progresos de sus alumnos en varios sentidos, al mismo tiempo que, favorecer que éstos los realicen por sí mismos, y también del momento que el aprendizaje se ejecuta en el espacio que media en lo que la persona ya sabe y puede hacer y lo que selecciona y procesa activamente (con guías didácticas y luego por sí misma) como información significativa para construir un nuevo significado y desarrollar nuevas competencias. El tutor enseña, orienta e integra al alumno al sistema. Por lo que un tutor efectivo en el cumplimiento de su rol debería poseer los siguientes atributos:

- A) Empático. - Para lograr sintonizar con sus alumnos a pesar de la disociación del tiempo y el espacio, característica de los procesos de educación a distancia y de la multiplicidad de estilos personales de los alumnos.
- B) Proactivo. - Para lograr sortear los obstáculos y resistencias que se presenten, tanto de tipo tecnológico como humano.
- C) Buen anfitrión. - Debe ser quien introduzca y mantenga motivados a los alumnos en esta modalidad.
- D) Maestría comunicativa. -Debe manejar todas las posibilidades y alternativas de comunicación en los distintos soportes, siendo lo más claro posible a fin de no distorsionar la esencia de los mensajes. Debe a su vez ser mediador entre las múltiples comunicaciones generadas por la interacción entre los alumnos y él.
- E) Experiencia didáctica. - Que le permita seleccionar los contenidos y diseñar las actividades más pertinentes para el logro de los objetivos propuestos ajustándose al perfil del grupo de alumnos.

Los roles del tutor virtual

Desde otras perspectivas, (Ryan, 2000) propone la clasificación de cuatro tipos de roles básicos a desarrollar por el tutor. El significado del rol pedagógico en tanto que se constituye como el eje fundamental en la creación del conocimiento especializado centra la discusión sobre los puntos críticos, contesta preguntas, responde a las diferentes contribuciones de los estudiantes y las sintetiza; el social como la base para la creación de un buen ambiente de colaboración; el técnico y de dirección para establecer normas de funcionamiento y orientar sobre aspectos técnicos de los recursos disponibles. Y acorde con esta idea (Cabero, 2004) expone clasificaciones a partir de diferentes autores incorporando roles de tipo: organizativo, social e intelectual. En esta misma línea, (Llorente, 2004). establece la siguiente clasificación teniendo en cuenta las nuevas necesidades formativas:

- ❖ “Proveedor de contenidos que supone la elaboración de materiales de enseñanza en diferentes formatos, caracterizados por la interactividad y la personalización
- ❖ Tutorización como facilitador del aprendizaje
- ❖ Evaluador tanto de los aprendizajes de los alumnos, como del proceso formativo y de su actuación; técnico proporcionando soporte ante las posibles dificultades que los estudiantes se encuentren en el desarrollo del curso”. (p.110).

Trabajar en línea crea una amplia serie de sensaciones en los participantes y los tutores on-line la frustración con la tecnología es común, pero se olvida fácilmente la experiencia de no compartir el espacio físico es probablemente el mayor detonante de las emociones, el aislamiento tiene sus dimensiones, unas es el distanciamiento físico (estar solo) y la otra psicológica (distanciamiento mental, sentirse solo). Así entonces el tutor virtual está llamado ahora a desempeñar otras funciones de tipo social, de gestión y tecnológicas, las que son funciones del equipo aprendizaje electrónico es un mediador entre la información y el conocimiento.

Objetivo

El objetivo principal es conocer las funciones y roles que juegan los tutores virtuales en la educación a distancia desde un enfoque bibliotecológico, así como también, de las características con las que deben contar para la adecuada formación de los futuros egresados de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.

Metodología

Es en el sitio web de la licenciatura <http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/> donde los tutores realizan sus funciones y roles para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Para llevar a cabo esta labor docente en la Tabla 1, se menciona los tutores virtuales que conforman la planta docente:

TUTORES VIRTUALES	
ASIGNATURA	30
TIEMPO COMPLETO	2
TOTAL	32

Tabla 1

Fuente: Patricia Rodríguez Vidal y Susana Guerrero Rodríguez

La licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia. Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM (SUAYED/FFyL) cuenta aproximadamente con 650 alumnos que ingresaron desde 2010 a 2018 y que se encuentran distribuidos en los ocho semestres. A lo largo del semestre

lectivo se les solicita a los tutores virtuales que realicen cada una de las funciones y roles que conlleva el trabajo en línea siendo estas las de carácter; académicas, orientadoras y sociales para llevar a cabo el buen desempeño del proceso de enseñanza que estos espacios de e-aprendizaje requieren para el logro de los objetivos planteados y de la formación de los futuros egresados de nuestra comunidad.

Funciones del tutor virtual en la práctica docente

La importancia que juega el tutor virtual es esencial para el buen desempeño de sus funciones del trabajo en línea, indudablemente que una función tutorial la definimos como la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuada para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda. En la Figura 3. Se muestran las funciones que realiza el tutor virtual



Figura 3. Funciones tutor virtual

https://www.google.com/search?rlz=1C1CHZL_esMX687MX687&tbm=isch&sa=1&ei=dlVWXMK5JuiwtgWV34bQDw&q=funciones+tutor+virtual&oq=funciones&gs_l=img.1.0.35i39j0i6712j0i7.11074.12679..15482...0.0..0.522.2907.2-3j5j0j1.....0....1..gws-wiz-img.EQM76EoOrGM#imgrc=avbmEpBRV6pKHM

En definitiva podemos decir que es un proceso de orientación, ayuda o consejo, que realizamos sobre el alumno para alcanzar diferentes objetivos como son: integrarlo en el entorno técnico-humano formativo, resolverle las dudas de comprensión de los contenidos que se le presente, facilitarle su integración en la acción formativa, o simplemente superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo y que son motivo determinante del alto abandono de los estudiantes en estas acciones formativas. Del mismo modo (Cabero, 2004), (Llorente y Romero, 2005) conjuntan una serie de propuestas que incluyen las diferentes funciones que debe desempeñar el tutor virtual entre las que se encuentran las siguientes:

A) **Función Académica.** - Es una de las tareas más relevantes de cualquier tutor virtual, deberá ser competente en aspectos relacionados con el dominio de los contenidos, el diagnóstico y la evaluación formativa de los estudiantes, poseer habilidades didácticas para la organización de actividades, tales como:

- ❖ Dar información
- ❖ Extender, clarificar y explicar los contenidos presentados
- ❖ Responder a los trabajos de los estudiantes
- ❖ Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado
- ❖ Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo
- ❖ Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes
- ❖ Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.

En la siguiente Figura 4., se muestra las actividades a desarrollar en la función académica



Figura 4. Función académica

Fuente: <http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/moodle/file.php/5/04-FndSrvInf/u1/index.htm>

En la función académica se observa en la pantalla como el tutor virtual realiza la retroalimentación académica a cada alumno

B) Función orientadora. - Ofrecer un asesoramiento personalizado a los estudiantes del curso online en aspectos relacionados con las diferentes técnicas y estrategias de formación que son por parte del tutor un aspecto imprescindible a desarrollar bajo esta función, con el propósito fundamental de guiar y asesorar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa. Propuestas sobre actividades que puede llevar a cabo:

- ❖ Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red
- ❖ Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo
- ❖ Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado
- ❖ Motivar a los estudiantes para el trabajo
- ❖ Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio
- ❖ Ser guía y orientador del estudiante.

En este mismo contexto, en la Figura. 5 se llevan a cabo actividades de orientación proporcionadas por el tutor virtual

UNIDADES	1	2	3	4	5	6
NOEMI HERNANDEZ VELASCO	10 / 10	Excelente ...				Cuadro_comparativo.pdf Tuesday, 21 de August de 2018, 00:32
MARCO ANTONIO JOSE GARCIA	8 / 10	OBSERVACION...				Actividad_4_unidad_1_Jose_Garcia_Marco.docx Monday, 13 de August de 2018, 03:57
GABRIEL OSVALDO LOPEZ LOPEZ	9 / 10	Gabriel: ...				Act4_U1_Fundamentos_de_los_servicios_de_informacion_Gabriel_Osvaldo... Wednesday, 5 de September de 2018, 22:04
MARLENE LOPEZ MANCERA	0 / 10	Estimado(a) ...				
VERONICA LOPEZ ZETINA	10 / 10	Se ...				ACTIVIDAD_DE_APRENDIZAJE_4.docx Friday, 17 de August de 2018, 01:29
JENNIFER						

Figura 5. Función orientadora

Fuente: <http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/moodle/file.php/5/04-FndSrvInf/u1/index.htm>

En este ejemplo el tutor orienta la forma en cómo el alumno debe corregir la actividad solicitada

C) Función Social. - Esta última función supone, coincidiendo con (Sánchez, 2001), (Barker ,2002) y (Cabero, 2004) una de las funciones más relevantes en lo que respecta a la consecución del éxito de cualquier acción formativa a través de la red, ya que minimiza situaciones que pueden producirse cuando el estudiante se encuentra trabajando con una computadora, tales como, aislamiento, pérdida, o falta de motivación. Sería conveniente por tanto que, cualquier tutor virtual realice actividades relacionadas con:

- ❖ Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red
- ❖ Invitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen comentarios presentados por sus compañeros
- ❖ Integrar y conducir las intervenciones; animar y estimular la participación
- ❖ Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes
- ❖ Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red.

Para ilustrar la función social que realizan tutor/alumnos se presenta la siguiente Figura. 6 en la que se realizan funciones de carácter social



Figura 6. Función Social

Fuente: <http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/moodle/file.php/5/04-FndSrvInf/u1/index.htm>

Resultados

Desde luego, es importante mencionar que para llevar la buena planeación, organización, supervisión y seguimiento de las funciones y roles que cada uno de los tutores virtuales debe realizar, existe un supervisor general quién constantemente verifica el desempeño académico y el coordinador de la licenciatura que monitorea que estas actividades se llevan a cabo, desde el acceso diario a plataforma con un mínimo de ocho horas a la semana para revisar que los tutores virtuales realicen: las actividades de aprendizaje y retroalimentar al mismo tiempo la actividad o en su defecto enviar al alumno que la actividad debe de ser corregida y reenviarla nuevamente a su tutor para ser revisada y calificada en plataforma y en los tiempos señalados por el calendario de entrega; además es parte fundamental del trabajo en línea estar siempre pendiente para contestar dudas a través del @ del sitio web en un plazo máximo de 24 horas.

Por otra parte, los resultados que se han obtenido en un período de ocho años que se lleva impartiendo la licenciatura se ha demostrado que a través del sitio de web de la licenciatura que los tutores virtuales tienen el dominio de habilidades en la aplicación de las tecnologías de información mediante el uso y buen manejo de plataforma, resolviendo los problemas técnicos que en ocasiones se les presenta a los alumnos, de la discusión virtual sostenida en foros propiciando la retroalimentación, participación y socialización entre el grupo, de la constante comunicación con sus estudiantes mediante el correo electrónico como medio adicional para atender de manera personalizada las dudas de cada uno de los alumnos.

Discusión. Limitaciones del estudio, sus fortalezas y debilidades

Debilidades

El sitio web de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Facultad de Filosofía y Letras depende directamente de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia para realizar cambios en su plataforma virtual lo que dificulta el trabajo de los tutores virtuales al no poder realizar cambios inmediatos y directos. Otro aspecto latente son las diferentes administraciones que dirigen la División SUAyED al no preocuparse por actualizar las versiones de Moodle lo que ha provocado atrasos significativos en el sitio web al no contar (con la versión actual, 3.2) que apoyaría a agilizar las funciones y roles de los tutores virtuales en educación a distancia. Como consecuencia de lo anterior, se puede citar un ejemplo bastante claro al señalar que los tutores virtuales deben improvisar en la sección de novedades el calendario, el cual debe de actualizarse semestre a semestre subiendo un archivo en Word y esto obedece a la versión 2.3 en la que se estancó dicho sitio.

Fortalezas

Investigaciones realizadas por (Peterson, 2001) reporta que algunos tutores virtuales han encontrado que la habilidad de escribir de los estudiantes mejora al participar en los cursos en línea. Adicionalmente, (Pallof y Pratt, 2001) afirman que los tutores necesitan poner atención a las siguientes indicaciones para no perderlos en una clase en línea: cambios en el

nivel de participación, dificultad al empezar el curso, tener cuidado en el manejo de las emociones y frustraciones, saber controlar las situaciones cuando se presenten de manera inadecuada. Los tutores virtuales se adaptan a las necesidades técnicas y administrativas en un entorno virtual de aprendizaje y de esta manera se logra el avance en la formación de sus egresados. La responsabilidad de llevar a cabo las funciones de los tutores en el sitio web ha permitido que las diferentes generaciones logren la eficiencia terminal y se inserten en el campo laboral. Los tutores virtuales se actualizan mediante la oferta de cursos que son proporcionados por las distintas dependencias universitarias, aprovechando para tomar cursos de actualización particularmente en el período intersemestral para mantenerse a la vanguardia tecnológica.

Conclusiones

Para la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia del SUAyed/FFyL-UNAM, es de suma importancia contar con tutores virtuales que cubran los perfiles que hoy en día se necesita tener para formar parte del mundo digital y estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos que se generan de manera constante. Ciertamente, el tutor virtual debe poseer características propias para realizar de manera óptima las funciones y roles que requieren estas nuevas formas de enseñar en los ambientes educativos usando las tecnologías de comunicación e información. En este sentido, las funciones que debe realizar el tutor virtual en el espacio de e-aprendizaje se circunscriben a estar atento a orientar al alumno que por lo general en la educación a distancia se siente aislado y frustrado, el tutor debe hacerlo sentir que siempre está acompañado que van de la mano juntos para aprender, motivarlo constantemente informándole que resolvió muy bien sus actividades de aprendizaje, de invitarlos a participar en los medios de comunicación asíncronos, de la contestación oportuna y casi inmediata del @ para resolver sus dudas e inquietudes, todo esto en conjunto nos lleva al éxito de un buen tutor virtual. Sin duda alguna, todas las funciones y roles que el tutor virtual debe de cumplir son llevadas a cabo en la práctica, en la

Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia se cuenta con una ventaja enorme, nuestra comunidad estudiantil hasta el momento cuenta con 650 alumnos que corresponde en su distribución a 16 generaciones entusiastas, deseosas de integrarse al campo laboral de la red nacional de bibliotecas.

Bibliografía

Ask, Katie (2011). Teachers make the move to the virtual world, teaching in an online-only environment takes more than just expertise with technology. Education Digest. 76(5) Projects in Education.

Barker, P (2002). Skill sets for online teaching. Ed -Media 2002. World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications.

Budge, M (2006). Preparing teachers to teach with technology. Higher Education. 4(2)

Cabero, J. (2004). La función tutorial en la teleformación. Madrid: Pearson Educación.

García Aretio, L (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel.

Garriz, A (2004). Tutoring of education and distance. Studies in Communication. 2(2).

Jaramillo, Patricia, Patricia Castañeda y Martha Pimienta (2009). Qué hacer con la tecnología en el aula: inventario de usos de las TIC para aprender a enseñar. Universidad de la Sabana, Colombia. Educación y educadores.12(2)

Ryan, R.C (2000). Student assessment comparison of lectura and online construction equipment and methods clases. The Journal. 27(5).

Sánchez, F. (2001). Las tutorías y la construcción de ambientes de aprendizaje en la educación abierta. Revista Electrónica del Centro de Investigaciones y Servicios, núm.1

Topping, Keith.J (2013), “The effectiveness of peer tutoring in further and higher education: a typology and review of the literature. pp. 49- 70. En: Goodlad, Sinclair (ed) Mentoring and tutoring by students. London: Kogan Page Limited

Vázquez, Mario (2007) Tutor virtual: desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento. Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. <http://www.usal.es/teoriaeducación> . Fecha de consulta: 25 de enero de 2011.

UNAM. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. Disponible en:<http://www.cuaed.unam.mx/suayed/bibliotecologia/> (Consultado: 15 de diciembre de 2018)

UNAM. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: Modalidad a Distancia. Disponible en: <http://www1.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/moodle/file.php/5/04-FndSrvInf/index.htm> (Consultado: 15 de diciembre de 2018)