

## El rol de la Tutoría en la Educación en Línea para Favorecer la Efectividad de la Enseñanza

### The Role of Tutoring in Online Education to Enhance Teaching Effectiveness

Kiara Joany Blanco-Velázquez <sup>1\*</sup>, Erika Janeth Villarreal-Castañeda <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidad Americana del Noreste, México; Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-2366-7468>

<sup>2</sup> Universidad Americana del Noreste, México; Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6632-9050>

\* Correo para correspondencia: [1110195@uane.mx](mailto:1110195@uane.mx)

#### Resumen

La educación en línea ha evolucionado significativamente en la última década, adquiriendo una mayor relevancia tras los cambios provocados por la pandemia de COVID-19. Esta modalidad ha demostrado ser una alternativa viable para la enseñanza, sin embargo, también presenta múltiples desafíos en términos de deserción, adquisición de aprendizajes y falta de acompañamiento pedagógico. En este contexto, la función tutorial se posiciona como un componente clave para promover la efectividad de la educación en línea, al ofrecer una guía personalizada que promueve la autonomía, la permanencia y el aprendizaje significativo. Investigaciones recientes subrayan que el acompañamiento docente incide directamente en la mejora del rendimiento académico, el desarrollo de habilidades metacognitivas y la reducción del abandono escolar. La figura del tutor en entornos virtuales ha dejado de ser un mero facilitador técnico para convertirse en un agente mediador del proceso educativo, que atiende tanto a aspectos académicos como socioemocionales, particularmente en estudiantes de contextos vulnerables.

**Palabras clave:** educación en línea, efectividad, tutor, aprendizaje.

#### Abstract

Online education has evolved significantly over the past decade, gaining greater relevance following the changes brought about by the COVID-19 pandemic. This modality has proven to be a viable alternative for teaching; however, it also presents multiple challenges in terms of dropout rates, learning acquisition, and the lack of pedagogical support. In this context, the tutorial function emerges as a key component to ensure the effectiveness of online education by offering personalized guidance that fosters autonomy, retention, and meaningful learning. Recent research highlights that teacher accompaniment directly impacts improved academic performance, the development of metacognitive skills, and the reduction of school dropout rates. The role of the tutor in virtual environments has shifted from being a mere technical facilitator to becoming a mediating agent in the educational process, addressing both academic and socio-emotional aspects, particularly for students from vulnerable backgrounds.

**Keywords:** online education, effectiveness, tutor, learning.

## Introducción

El aprendizaje dio un giro de 180 grados desde pandemia. El confinamiento obligó al mundo a adaptarse a las nuevas tecnologías para continuar trabajando y estudiando, aún los más pequeños tuvieron que aprender a mantenerse quietos frente al monitor o la pantalla de la tablet para aprender. Hoy en día el mundo de la educación e-learning, ha crecido de manera que la función del profesor dentro de los entornos virtuales es esencial para que el aprendizaje sea eficiente, así como para favorecer la adquisición de aprendizajes que promuevan continuidad de los alumnos hasta completarlos exitosamente. Por lo anterior, resulta importante analizar el rol de la tutoría en la educación en línea para favorecer una enseñanza efectiva.

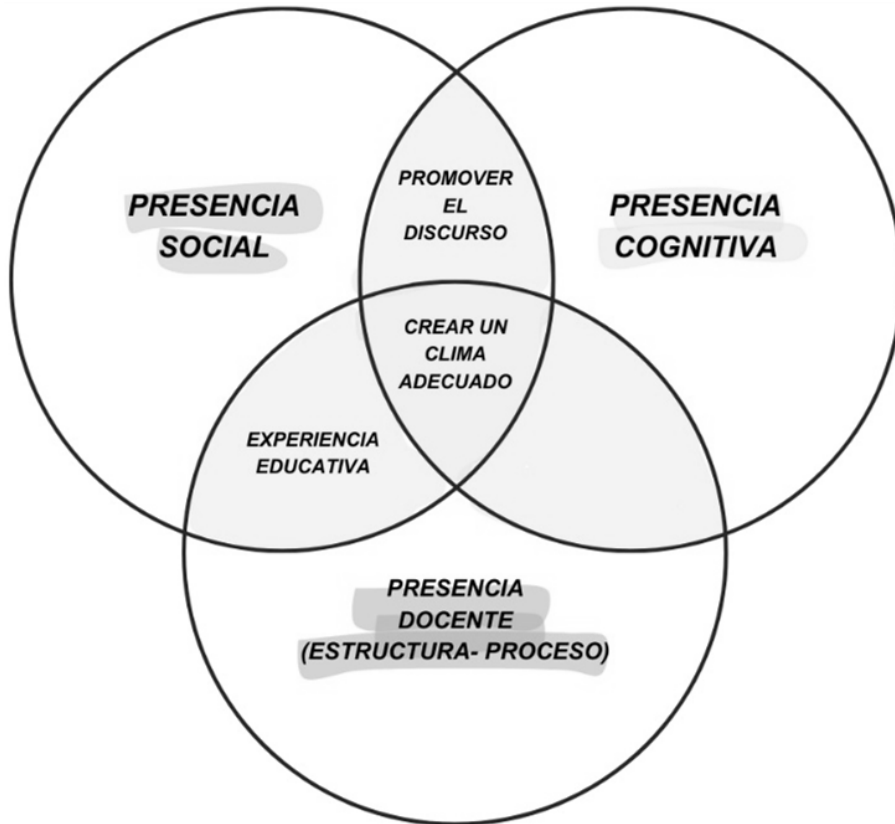
Desde una perspectiva internacional, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultural UNESCO (por sus siglas en inglés) ha reconocido el papel estratégico de la tutoría virtual como una herramienta para cumplir con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 4 (ODS4), que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos. En su informe sobre los futuros de la educación, el organismo destaca la importancia de diseñar sistemas de apoyo que contemplen el acompañamiento personalizado, el uso ético de tecnologías y la formación docente en competencias digitales (UNESCO, 2021). En este marco, se reconoce que la tutoría no solo fortalece los aprendizajes, sino que también promueve la equidad al ofrecer una atención diferenciada que responde a las diversas necesidades del estudiantado.

A nivel nacional, la Agenda Digital Educativa (Secretaría de Educación Pública, 2020) en México señala que gracias a la educación digital a través de las diferentes modalidades como virtual y a distancia, se incorporan nuevas herramientas, nuevos enfoques y metodologías educativas, así como un nuevo perfil del magisterio. De acuerdo con la Universidad Nacional Autónoma de México (2022) se entiende por tutoría a la estrategia utilizada con los alumnos para dar una atención sistemática y de calidad orientada a fortalecer sus procesos de formación y aprendizaje, considerando aspectos cognitivos, socioeconómicos, culturales y emocionales; con la finalidad de potenciar el desempeño académico y la eficiencia terminal del alumnado. Además, se plantea que la tutoría debe integrarse de forma sistemática en los planes institucionales, con indicadores de seguimiento y evaluación.

## **La función del tutor**

De acuerdo con Silva (2010) el estudiante se convierte en un agente activo, al construir su conocimiento de forma proactiva, mientras que el docente, se vuelve un facilitador para la apropiación de conocimientos de los estudiantes. Además, expone que, para desarrollar correctamente una tutoría, ya sea en ambientes estudiantiles u organizacionales, se debe analizar que todos los espacios digitales donde se establezcan los contenidos de aprendizaje debe ser un diseño estructurado y nutrido para la actividad y la interactividad entre usuarios, lo que también lo convierte en un espacio social, así como la gestión de información, y los objetivos de la enseñanza que se vaya impartir este alineado con las funciones y herramientas de la web. Para Harasim et al. (2000) el tutor virtual es ejemplo de un modelo que se centra totalmente en el estudiante.

En esa misma línea, Garrison y Anderson (2005 citados en Silva, 2010) proponen la dinámica que deberá desarrollar el tutor virtual, haciendo una presencia social y una presencia cognitiva con el fin de que los estudiantes no sientan la distancia física y la atención sea plena. De la presencia social exponen que el alumno debe sentir confianza y que es parte de una comunidad digital, así mismo el rol del tutor es generar el sentimiento de realización. En la presencia cognitiva se ve más por la organización y gestión del tiempo en el programa de estudios, la integración de grupos de trabajo y el orden que se ha de llevar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En sus dos perspectivas de presencia social y cognitiva, dividida en situaciones a las que se podría enfrentar el tutor, se muestran más ideas concretas de las funciones dentro del entorno digital, que otorga una perspectiva global del trabajo que ha de desempeñarse, cabe destacar que la labor de la tutoría digital podría ser incluso más cansada que la presencial. Esto debido a que las acciones que se toman requieren de más atención.

**Figura 1***Dinámica del tutor virtual.*

*Nota:* La figura representa la dinámica del tutor virtual con la presencia social y presencia cognitiva por Garrison y Anderson (2005, citado en Silva, 2010).

De acuerdo con Jonassen (2000), entre las tareas que desarrolla un tutor en línea se encuentran el otorgar pautas motivadoras, explicando a detalle las tareas y su importancia, también el análisis del rendimiento de los participantes, complementando las sesiones o estudios virtuales con más fuentes de información para adquirir mayor conocimiento e instar a la reflexión. Otro elemento esencial es permitir que los estudiantes exploren los diseños de la plataforma para entender mejor su funcionamiento y puedan adaptarse rápidamente a el, de manera que puedan publicar tareas y actividades con facilidad.

### **Modalidad de la enseñanza**

A medida que se imparte el aprendizaje el rol del tutor virtual podría desempeñarse también como moderador (Silva, 2010). Sobre esta línea, depende la modalidad a la que se presente el docente, en el caso de Machuca et al. (2021) establecen que parte del sistema sincrónico, en el que los estudiantes se conectan al mismo tiempo que el docente, este debe utilizar

actividades tales como el trabajo en equipo, momento de análisis, retroalimentación y flexibilidad en la entrega de tareas, considerando que después de los 50 minutos la atención en los alumnos será dispersa.

De acuerdo con los mismos autores, el caso de la modalidad asincrónica, donde no es necesario establecer un horario de conexión para tutor y estudiantes, la moderación va más a la solución de problemas que se presentan en las clases sincrónicas. Ante esa situación Silva Vera et al. (2023) exponen los resultados de una investigación realizada con estudiantes de estadística, donde se resalta que uno de los mayores retos a los que se enfrentan los tutores en línea es a la resistencia de la cámara encendida, seguido de la impuntualidad a la entrada de clases virtuales.

### **Efectividad de la educación en línea**

Con base en el diccionario de la Real academia española RAE (2025) se entiende por efectividad a la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. La efectividad de la educación en línea se evalúa a través de la satisfacción del alumno, la adquisición de conocimientos, la mejora del comportamiento y la relevancia del contenido. Ofrece un mayor acceso a la educación y costos reducidos, pero puede disminuir el valor de mercado de las titulaciones y debilitar la calidad del aprendizaje (Asaqli, 2020).

Investigaciones realizadas por Ali et al. (2010) a los estudiantes de Virtual University Pakistan demostraron que la efectividad de la educación en línea está significativamente influenciada por la competencia del instructor y la estructura del curso, siendo la tecnología menos crítica. En este orden de ideas, la interacción oportuna y el diseño consistente del curso son esenciales para mejorar la satisfacción de los estudiantes y los resultados de aprendizaje.

De igual forma, estudios comparativos de Kumari y Kumar (2023) sobre la efectividad de la educación en línea con el aprendizaje tradicional en el aula, revelaron que los cursos en línea ofrecen flexibilidad y accesibilidad y que es la retroalimentación hacia los estudiantes lo que ayuda señalando áreas de mejora, lo que sugiere que ambos métodos pueden mejorar las experiencias de aprendizaje cuando se evalúan adecuadamente por parte del tutor.

Sierra (2012) señala que para asegurarse que los alumnos están realmente presentes durante sus cursos en línea, el tutor virtual tiene que motivar a los estudiantes a desarrollar o aumentar

---

su autonomía personal para hacer las cosas, recalcando que el trabajo no es solo del tutor sino del deseo genuino del estudiante en participar activamente en las clases.

La palabra autonomía de acuerdo con la Real Academia Española (2025), significa que actúa sin dependencia de nadie. Por otro lado, la misma academia, aporta el término autonomía de la voluntad, la cual se aplica de manera ideal a los estudiantes en entornos virtuales, ya que se refiere a la capacidad que tiene la persona de establecer reglas para sí mismo y su relación con otros, dentro de lo señalado. Para un docente o tutor virtual esta cualidad en sus estudiantes le permitirá enseñar más eficientemente, puesto que el proceso de enseñanza-aprendizaje fluiría mejor en la armonía de las clases asincrónicas o sincrónicas.

La educación virtual es una modalidad que está en constante actualización por la rapidez con la que se renuevan los sistemas de tecnologías de la información, por lo que resulta necesario que los docentes, desarrollen habilidades que les permitan adaptarse rápido a los cambios digitales, permitiendo así que la tutoría que se da a los estudiantes actúe correcta y concretamente en la comprensión pedagógica y organizativa del material didáctico a utilizar, así mismo promover la participación a través de metodologías activas de aprendizaje en estos entornos virtuales y den atención plena a lo que aprenden, desarrollando nuevos hábitos que centren su atención en los materiales de enseñanza proporcionados por los docentes.

## **Conclusiones**

La educación en línea ha transformado profundamente las dinámicas de enseñanza-aprendizaje, demandando nuevas estrategias pedagógicas y una reconfiguración del papel docente. En este escenario, la figura del tutor virtual se consolida como un elemento esencial para garantizar no solo la efectividad del proceso educativo, sino también la equidad y la permanencia estudiantil. Su rol va más allá de la transmisión de conocimientos, actuando como mediador cognitivo y socioemocional que guía al estudiante en la construcción de aprendizajes significativos.

Finalmente, fortalecer la función tutorial en la educación en línea no solo incrementa la efectividad de la enseñanza, sino que contribuye al desarrollo de comunidades de aprendizaje más inclusivas, resilientes y orientadas al éxito académico. La tutoría, entendida como acompañamiento integral, representa una oportunidad para transformar la educación digital en una experiencia humana, accesible y formativa.

---

## Referencias bibliográficas

- Ali, A., Ramay, M., y Shahzad, M. (2010). Assessing the effectiveness of online education from the students' perspective. 27(1). 1-11. <https://doi.org/10.30971/PJE.V27I1.151>
- Asaqli, E. (2020). Online Education: A Change or an Alternative? Creative Education, 11, 2384-2403. <https://doi.org/10.4236/ce.2020.1111175>
- Garrison, D. R., & Anderson, T. (2005). El e-learning en el siglo XXI: Investigación y práctica. Octaedro. <https://es.scribd.com/document/355679480/El-E-learning-en-El-Siglo-XXI-Anderson-2005>
- Harasim, L.; Hiltz, S.R.; Turoff, M. y Teles, L. (2000). Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red. Barcelona: Gedisa.
- Jonassen, D. (2000). Diseño de entornos constructivistas de aprendizaje. En C. Reigeluth (Ed.), Diseño de la instrucción: Teoría y modelos (pp. 147-172). Santillana.
- Machuca Vivar, S., Sánchez Trávez, D., Sampedro Guamán, C., y Palma Rivera, D. (2021). Percepción de los estudiantes de las clases síncronas y asíncronas a un año de educación virtual. Conrado, 17(81), 269-276. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000400269&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400269&lng=es&tlng=es)
- Real Academia Española. (2025.). Autonomía. En Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> ed.). <https://dle.rae.es/autonom%C3%ADa>
- Real Academia Española. (2025.). Efectividad. En Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> ed.). <https://dle.rae.es/autonom%C3%ADa>
- Kumari, R. y Kumar, Deepak. (2023). A comparison of the effectiveness of online and offline learning. International Journal of Applied Research, 9(5), 01–04. <https://doi.org/10.22271/allresearch.2023.v9.i5a.10761>
- Secretaría de Educación Pública (2020). Agenda Digital Educativa. [https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/64/2/2020-02-05-1/assets/documentos/Agenda\\_Digital\\_Educacion.pdf](https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/64/2/2020-02-05-1/assets/documentos/Agenda_Digital_Educacion.pdf)
- Sierra Varón, C. A. (2012). Educación virtual, aprendizaje autónomo y construcción de conocimiento: (ed.). Editorial Politécnico Grancolombiano. <https://elibro.net/es/ereader/uane/70988>
- Silva J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. Redalyc, 10 (52), 13-23 <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420763002.pdf>
- Silva-Vera, F., Esteves-Fajardo, Z. I., & Melgar-Ojeda, K. A. (2023). Formación Integral del Estudiante: Análisis comparativo en modalidad presencial y virtual. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 8(1), 172–191. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2779>
-

Universidad Nacional Autónoma de México - Escuela Nacional de Estudios Superiores, Unidad Mérida. (2019). Programa Institucional de Tutorías. (México: UNAM, 2019-2022).

[https://tutoria.unam.mx/sites/default/files/archivos/documentos/pit/PIT\\_ENES%20Merida\\_Publico.pdf](https://tutoria.unam.mx/sites/default/files/archivos/documentos/pit/PIT_ENES%20Merida_Publico.pdf)