

Artículo de opinión

Tutor Virtual en la Educación On Line: funciones, competencias y habilidades para un eficaz ejercicio del rol.



Marisa Laura Pimienta

Licenciada en Comunicación Social, Facultad de Periodismo, UMaza, 1993. Doctora en Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, 1998, tesis «La elite de periodistas en Argentina». Especialista en Gestión de la Educación Superior, RADU, 2016. Diplomada en Diseño de multiplataformas en Educación en Línea, FLACSO, 2024. Ex-docente UC y UTN. Se ha desempeñado como coordinadora de la Licenciatura en Comunicación, UC; coordinadora de Investigación, Facultad de Periodismo y secretaria técnica, Posgrado, UMaza. Posee publicaciones referidas a sus investigaciones en comunicación organizacional e imagen de las universidades en Mza. Actualmente es docente y tutora metodológica de tesinas y tesis, Facultad de Educación, UMaza. Email: mpimienta@umaza.edu.ar

Palabras clave: Tutor - Virtual - Enseñanza - Aprendizaje - Educación - Online

Como citar este artículo: Pimienta, M.L. (2025) Tutor virtual en la educación on line: funciones, competencias y habilidades para un eficaz ejercicio del rol. *Revista En la mira. La educación superior en debate*. 6(9), p. 45 -49.

Conceptos introductorios de EaD

La Educación a Distancia (EaD) ha crecido exponencialmente desde hace varias décadas y, en particular, durante la pandemia del COVID 19, en donde las instituciones educativas debieron abruptamente adaptarse a esa forma de enseñanza-aprendizaje.

Desde entonces, se ha evidenciado un gran interés de implementar la EaD -más allá de la pandemia- dado los beneficios que desde sus orígenes se han ponderado.

Para los autores Barberá y otros (2001) la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación ha supuesto una transformación y un progreso sin precedentes en este ámbito. La reflexión teórica en torno a la educación a distancia se ha desarrollado incesantemente.

La interacción entre docente y estudiantes, es sustituida, en educación a distancia, por mecanismos indirectos de comunicación que, a través de la tecnología, median en la formación de la intersubjetividad, modifican los roles de los que protagonizan el proceso didáctico y, en definitiva, el propio proceso de enseñanza y aprendizaje.



Barberá y otros (2001) mencionan al autor Michael G. Moore quien desarrolla una perspectiva teórica de la educación a distancia centrada en la autonomía del estudiante y en una aproximación específica a la idea de distancia que, desde esta perspectiva, se entiende como un fenómeno pedagógico (Moore y Kearsley, 1996; Moore, 1993) y no únicamente como una cuestión de separación geográfica. Moore considera el proceso de educación a distancia como la «transacción» que tiene que permitir cubrir la separación de espacio y/o tiempo entre profesores y estudiantes, y concibe la distancia como un espacio psicológico y de comunicación que debe ser cruzado. Sobre este supuesto, desarrolla el concepto de «distancia transaccional».

Desde este punto de vista, la distancia transaccional se observa como un concepto que no se puede medir en términos absolutos, sino que se produce en mayor o menor grado en cualquier situación didáctica, en función de tres variables: el diálogo, la estructura y la autonomía del estudiante.

En tanto para otras instituciones, se plantea la educación virtual como una «educación en línea», y se refiere al desarrollo de programas de formación que tienen como escenario de enseñanza y aprendizaje el ciberespacio. En otras palabras, en la educación virtual se especifica que no es necesario que el cuerpo, tiempo y espacio se conjuguen para lograr establecer un encuentro de diálogo o experiencia de aprendizaje. Por tanto, la educación virtual es una acción que busca propiciar espacios de formación, apoyándose en las TIC para instaurar una nueva forma de enseñar y de aprender. Por lo anterior, la educación virtual es una modalidad de la educación a distancia; implica una nueva visión de las exigencias del entorno económico, social y político, así como de las relaciones pedagógicas y de las TIC. No se trata simplemente de una forma singular de hacer llegar la información a lugares distantes, sino que es toda una perspectiva pedagógica.

A continuación, se presenta un esquema donde se sintetiza las características de EaD:

Figura N°1: Características de la EaD



Características → la EaD fomenta:

- Interrelaciones sociales
- Espacios de encuentro (on line)
- Construcción de conocimientos
- Mayor interacción docente-alumnos
- Mayor interacción alumno-alumno
- Autorreflexión del alumno
- Aprendizaje autónomo
- Aprendizaje colaborativo
- Trabajo en equipo
- Diversidad de ideas y perspectivas
- Debate, discusiones

Calidad en EaD  aspectos a tener en cuenta:

- Modelo pedagógico relacionado con Tic
- Tipo de institución para implementar EaD
- Reglas de interacción claras y específicas
- Intervención pedagógica y recursos didácticos según contenido
- Proceso y planificación de actividades prácticas
- Nivel y tipo de intervención docente
- Nivel de interacción docente con alumnos y entre éstos
- Tipo de evaluaciones (diversas)
- Resultados de aprendizaje

Fuente: elaboración propia

Definición del tutor virtual. Funciones. Habilidades y competencias necesarias para el ejercicio del rol

En este apartado, se abordarán los antecedentes de la figura del tutor virtual, su evolución, sus funciones en una formación en línea.

En el modelo anglosajón de universidades donde las carreras son departamentales y donde la estructura organizacional es diferente a la concepción latina, la figura del tutor es primordial para orientar a los alumnos en el cursado de sus estudios. En efecto, los estudiantes ingresantes reciben la asesoría del tutor para definir qué asignaturas cursar, qué complementos curriculares realizar, y cómo ambientarse en el espacio académico. Asimismo, durante el cursado, el tutor está pendiente de la evolución del alumno, niveles de deserción, de recursado, de aprobación de materias. Es un guía constante que acompaña el estudio de la carrera desde el inicio hasta la graduación.

Aún este modelo prevalece en forma presencial en muchas universidades. No obstante, al surgir la EaD, la figura del tutor queda intacta o asume otros roles y protagonismo, según la política de cada institución educativa, los recursos financieros y tecnológicos que posea y lo que entienda por educación en línea.

Con el avance de las formaciones a distancia, en algunos establecimientos educativos, el tutor equivale al rol del profesor de la presencialidad: diseña el programa, los contenidos, elige la bibliografía y determina formas de evaluación, entre otras funciones tradicionales, a los que hay que agregarles las de la virtualidad: completar el aula virtual, elaborar los materiales didácticos mediados por Tic, incorporar en el aula recursos tecnológicos para facilitar el aprendizaje del alumno y para evaluar.

En algunos casos, el tutor-profesor cuenta con un equipo de EaD donde le diseñan el aula virtual o cuenta con el rol del contenidista quien es el que puede producir los textos mediados.

El tutor-profesor tiene una función académica y no cuenta con un equipo para realizar seguimiento de alumnos en cuanto a lo relacional y administrativo.

Sin embargo, en otros ámbitos educativos, el docente trabaja con un tutor virtual. El docente planifica las tareas que le incumben, pero el tutor virtual asume funciones académicas, relacionales y administrativas.

Asimismo, con el avance de estudios e investigaciones sobre el tema, han surgido otras denominaciones del tutor: moderador en línea o coach.



La Moderación

Los entornos virtuales de aprendizaje son entornos de interacción social, una de las competencias del tutor virtual es la comunicacional o también moderadora, promoviendo y organizando la participación.

Mario Vásquez (2007) en su artículo «Tutor virtual: desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento», sostiene que:

El **tutor virtual** es siempre un moderador del conocimiento y de las interacciones que se establezcan en las diferentes herramientas de comunicación. Algunas de las características que debe poseer un moderador virtual son las siguientes:

- Ofrecer información: Utilización técnica sobre el acceso y la utilización de la plataforma o curso virtual, herramientas de comunicación; información sobre los contenidos, enlaces de interés sobre las temáticas discutidas y novedades.
- Fomentar la comunicación: Explicación del lenguaje y las normas de comunicación utilizadas. Rapidez y frecuencia. La interacción con los alumnos ha de ser retroalimentada con expresiones constructivistas.
- Generar entornos socializadores: Generar entornos agradables de interacción grupal, moderando posibles situaciones de conflictos relacionales.
- Promover la interactividad: Moderar el intercambio de información y conocimiento, proponiendo nuevas líneas de discusión, dinamizando el grupo y fomentando la construcción colaborativa del conocimiento.
- Motivar y dar apoyo: Motivar mediante bienvenidas, críticas positivas a las participaciones

Los tipos de tutores respecto a la función, en la educación superior, se distinguen: el tutor disciplinar, el tutor del alumno y el tutor relacional. 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. Pone en práctica una serie de habilidades que difieren, en fondo y forma, de las habitualmente utilizadas en la formación presencial.

El tutor disciplinar (docente) es 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 de la construcción del portafolio de los alumnos.

Tutor del alumno: no se trata de un experto de la disciplina sino 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.

Tutor relacional: se le atribuyen funciones de control, análisis y gestión de las dinámicas comunicativas (liderazgo, conflictos) que pueden surgir entre los alumnos y entre los alumnos y los docentes durante el desarrollo de las actividades didácticas.

Conclusión

El tutor virtual se ha convertido en una figura fundamental en la educación en línea, desempeñando un papel clave en el acompañamiento personalizado de los estudiantes. Su rol trasciende la mera transmisión de conocimientos, abarcando la facilitación de aprendizajes significativos, la promoción de la interacción y la resolución de dudas, convirtiéndose en un guía indispensable en el proceso educativo virtual.

El impacto del tutor virtual en el proceso de aprendizaje es innegable. Al brindar un acompañamiento cercano y personalizado, el tutor virtual motiva a los estudiantes, fortalece su confianza y les proporciona las

herramientas necesarias para alcanzar sus metas educativas. Su rol va más allá de la simple transmisión de contenidos, convirtiéndose en un mentor que inspira y guía a los estudiantes hacia el éxito.

Es fundamental brindar a los tutores virtuales la formación y el apoyo necesarios para desempeñar su rol de manera efectiva. A medida que la educación virtual continúa evolucionando, es necesario seguir investigando y desarrollando nuevas estrategias para optimizar el acompañamiento personalizado de los estudiantes.

Bibliografía

Barberá, E., Badía, A. y Mominó, J.M. (2001) *La incógnita de la Educación a Distancia*. ICE-Horsori.

García Carrasco, J. y Seoane Pardo, A. (Coords.) (2007) Tutoría virtual y e-moderación en red. *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8 (2).

Llorente Cejudo, M.C. (2006). El tutor en E-Learning. *Eduotec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa* Núm. 20 / Enero 06.

Silva Quiroz, J. (2010) El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Innovación Educativa*. Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México. 10(52), pp. 13-23.

Vásquez, M. (2007) Tutor virtual: desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento, en García Carrasco, J. y Seoane Pardo, A. (Coords.) (2007) Tutoría virtual y e-moderación en red. *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Monográfico 2007. 8 (2). Universidad de Salamanca.