

La tutoría académica como estrategia de acompañamiento en educación a distancia: seguimiento, desempeño y avances tecnológicos en 2024.

María del Carmen Hernández Silva

0000-0002-8021-3852

Eva Martha Chaparro Salinas

0000-0001-7955-4628

Yessica Gael Gomora Miranda

0009-0003-1832-5700

difucultural@yahoo.com.mx

RESUMEN

Esta investigación examina el rol fundamental del tutor académico en la educación a distancia en el contexto de la UAEMéx. A través de un análisis documental actualizado, se reconoce cómo el acompañamiento tutorial mejora el rendimiento, reduce la deserción y fomenta la permanencia del estudiante. Asimismo, se abordan avances tecnológicos como el SITA 2.0 y modelos híbridos de tutoría apoyados por IA, que han revolucionado el seguimiento académico personalizado. El estudio concluye que la formación, evaluación e innovación constante del tutor son claves para una educación a distancia efectiva y humanizada.

Palabras clave: Tutoría académica, educación a distancia, desempeño académico, inteligencia artificial, SITA, acompañamiento educativo.

Academic Tutoring as a Support Strategy in Distance Education: Monitoring, Performance, and Technological Advances in 2024.

ABSTRACT

This research explores the strategic role of academic tutoring in distance education, with a particular focus on the Autonomous University of the State of Mexico (UAEMéx). Academic tutoring has become a central mechanism for promoting student retention, academic performance, and personalized support. The study applies a qualitative and documentary approach, reviewing institutional reports, internal regulations, and academic literature from 2020 to 2024 to understand the evolution and current impact of tutoring programs in virtual education. The UAEMéx Institutional Academic Tutoring Program (ProInsTA) and the Intelligent Tutoring System (SITA 2.0) represent the core of the university's strategy to improve academic outcomes and reduce dropout rates. These systems offer structured support throughout students' academic

trajectories and are reinforced by continuous training and monitoring of tutors. The research also includes an analysis of international experiences involving hybrid human-AI tutoring models, such as Tutor CoPilot and early warning systems, which enhance personalization and efficiency in academic monitoring. Findings indicate that effective academic tutoring significantly contributes to educational continuity and student satisfaction. Moreover, the tutor's role has expanded beyond academic advising to include emotional support, technological mediation, and guidance on academic planning. This multifaceted function is critical in digital learning ecosystems, where students often face isolation, demotivation, or lack of structure. The study concludes that ongoing tutor training, institutional recognition of their role, and the integration of emerging technologies are key to improving the quality and sustainability of distance education. UAEMéx serves as a case study for institutions seeking to innovate and strengthen their virtual education systems through structured, human-centered, and technologically supported tutoring strategies.

Keywords: Academic tutoring, distance learning, academic performance, artificial intelligence, SITA, student support.

INTRODUCCIÓN

La transformación digital en la educación ha exigido nuevos enfoques pedagógicos que respondan eficazmente a los desafíos de la modalidad a distancia. En este contexto, la figura del tutor académico ha cobrado un papel esencial como guía y acompañante en el proceso formativo del estudiante. En la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx), el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) representa un modelo consolidado de intervención educativa orientado a garantizar la permanencia escolar, el rendimiento académico y el desarrollo integral del estudiante. El distanciamiento físico propio de esta modalidad plantea retos importantes relacionados con la motivación, la organización del tiempo, el sentido de pertenencia y el abandono escolar. Ante esta situación, el tutor no solo actúa como intermediario académico, sino también como una figura de contención emocional y orientación profesional. Su rol se ha ampliado, requiriendo nuevas competencias que van desde el dominio tecnológico hasta habilidades socioemocionales para el acompañamiento efectivo. La pandemia de COVID-19 intensificó estos desafíos y obligó a las instituciones educativas a migrar rápidamente hacia entornos virtuales. Este cambio aceleró la adopción de plataformas digitales y propició la integración de tecnologías emergentes, entre ellas la inteligencia artificial (IA), en los procesos de enseñanza-aprendizaje. En consecuencia, ha surgido un nuevo paradigma tutorial: uno híbrido, donde se

conjugan la interacción humana con herramientas tecnológicas de seguimiento, predicción y análisis del desempeño estudiantil.

Esta investigación parte de la necesidad de visibilizar la importancia del tutor en este nuevo ecosistema educativo, destacando su influencia en la trayectoria académica del estudiante. Se abordan los antecedentes institucionales, el perfil actual del tutor, sus competencias, así como los avances recientes implementados en la UAEMéx, como el rediseño del Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA 2.0). Además, se analizan las tendencias internacionales que apuntan al uso de IA como complemento estratégico en la atención tutorial.

Con base en este enfoque, el presente trabajo busca aportar evidencia y reflexión para la mejora continua de los programas tutoriales, subrayando que el tutor es pieza clave en la construcción de una educación a distancia eficaz, inclusiva y centrada en el estudiante.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y documental. La elección de esta metodología responde al objetivo de examinar, desde un análisis profundo, el papel del tutor académico en la modalidad de educación a distancia en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx). Se empleó la técnica de revisión bibliográfica y documental, abarcando fuentes institucionales, normativas internas, informes académicos, así como literatura científica indexada en bases como Scielo, Redalyc, Google Scholar y Scopus.

Se analizaron documentos oficiales de la UAEMéx, particularmente el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA), los reportes de seguimiento del Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA), y la normatividad vigente sobre funciones tutoriales. Adicionalmente, se exploraron investigaciones recientes (2020–2024) sobre inteligencia artificial aplicada a la tutoría académica, provenientes de instituciones como Harvard, MIT y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), lo cual permitió incorporar una perspectiva comparativa e innovadora al análisis.

La unidad de análisis estuvo compuesta por prácticas tutoriales institucionalizadas en la UAEMéx, con énfasis en la figura del tutor como actor clave en la mejora del desempeño, la permanencia y la reducción del rezago escolar. El criterio de selección documental consideró tanto la actualidad como la pertinencia teórica y práctica de los textos, priorizando aquellos con datos empíricos, modelos pedagógicos y experiencias institucionales relacionadas con tutoría en entornos virtuales.

Como parte del análisis, se establecieron categorías temáticas: funciones del tutor, competencias requeridas, impacto académico, uso de tecnologías, e innovación educativa. Esto permitió organizar la información

para identificar patrones comunes, fortalezas y desafíos en el modelo tutorial. Finalmente, se adoptó una postura interpretativa para contextualizar los hallazgos en el marco de la educación a distancia, reconociendo al tutor como agente de transformación en el nuevo ecosistema digital educativo.

La tutoría académica ha evolucionado desde modelos tradicionales basados en la enseñanza individualizada hasta convertirse en una práctica institucionalizada orientada al acompañamiento integral del estudiante. Sus antecedentes más formales pueden rastrearse en el sistema universitario inglés, donde figuras como el “tutor” o el “academic advisor” guiaban a los estudiantes mediante encuentros personalizados, centrados en el desarrollo crítico, la elaboración de ensayos y el análisis argumentativo. En América Latina, la incorporación de la tutoría en educación superior tomó fuerza a partir de los años 80, principalmente en universidades públicas que buscaban reducir los altos índices de deserción y rezago académico. En México, instituciones como la UNAM, la UDG y la UAEMéx han estructurado modelos tutoriales que integran componentes psicopedagógicos, académicos y de orientación vocacional, destacando la necesidad de un acompañamiento más humano, sensible y estratégico. La institucionalización de la tutoría responde a una transformación educativa más amplia, donde se reconfigura el papel del docente como facilitador del aprendizaje y no solo como transmisor de conocimiento. A partir del año 2000, con el impulso de la ANUIES y la UNESCO, se formalizan lineamientos que reconocen al tutor como agente clave para la formación integral del estudiante, especialmente en entornos no presenciales.

En la educación a distancia, el tutor desempeña una función fundamental como mediador entre el estudiante, los contenidos académicos y el entorno institucional. A diferencia del docente tradicional, el tutor no se centra únicamente en la transmisión de conocimientos, sino en ofrecer orientación académica, seguimiento personalizado y apoyo emocional, promoviendo una experiencia educativa más humana y efectiva.

El distanciamiento físico propio de esta modalidad genera condiciones de aislamiento, desmotivación y desorganización del tiempo en muchos estudiantes. Ante ello, el tutor actúa como figura cercana que acompaña de manera estratégica el proceso formativo, detectando posibles dificultades académicas, afectivas o personales antes de que se traduzcan en rezago o abandono escolar. Uno de los aportes clave del tutor en educación a distancia es la capacidad de brindar estructura y sentido de pertenencia. A través de sesiones sincrónicas, asesorías virtuales, retroalimentación constante y actividades de vinculación, el tutor fortalece la autonomía del estudiante, fomenta su permanencia y mejora su rendimiento.

Además, el tutor funge como puente entre el estudiante y la institución, canalizando inquietudes, ofreciendo información actualizada sobre procesos académicos, becas, orientación vocacional y otras áreas de apoyo. Este acompañamiento integral permite que el estudiante no se sienta solo en su trayecto académico, generando mayor confianza, motivación y compromiso.

En el entorno virtual, el rol del tutor se ha ampliado, requiriendo habilidades digitales, empatía comunicativa y una gestión efectiva del tiempo, consolidándose como un actor imprescindible en la calidad educativa a distancia.

El perfil del tutor académico en entornos virtuales ha dejado de ser exclusivamente disciplinar. Actualmente, las exigencias del modelo educativo a distancia demandan una combinación de competencias pedagógicas, tecnológicas, socioemocionales y organizativas que permitan ofrecer un acompañamiento eficaz, empático y personalizado.

Entre las funciones básicas del tutor virtual destacan: brindar orientación académica, monitorear el avance del estudiante, promover estrategias de estudio autónomo, canalizar problemáticas a instancias institucionales, y reforzar la permanencia escolar mediante seguimiento activo. Sin embargo, su desempeño también implica tareas más complejas, como detectar señales tempranas de deserción, motivar en momentos críticos y facilitar la adaptación a entornos digitales.

En cuanto a las competencias requeridas, destacan:

- Competencias digitales: manejo de plataformas educativas (Moodle, Teams, Google Classroom), herramientas colaborativas, y recursos multimedia para la tutoría.
- Competencias comunicativas: escucha activa, redacción clara, lenguaje inclusivo, y empatía en la interacción escrita y oral.
- Competencias metodológicas: planificación de sesiones, diseño de estrategias tutoriales, e implementación de rutas de mejora individual.
- Competencias socioemocionales: inteligencia emocional, sensibilidad ante contextos diversos, y contención afectiva ante crisis o frustración académica.

El tutor, además, debe estar preparado para gestionar grupos heterogéneos, respetando estilos de aprendizaje, trayectorias previas y necesidades específicas. Su intervención debe ser flexible, proactiva y centrada en el estudiante, más aún en escenarios donde predominan la autoformación y el aprendizaje asincrónico.

Por tanto, formar y profesionalizar al tutor virtual se vuelve una prioridad institucional para garantizar una educación a distancia de calidad, equitativa y orientada al éxito académico.

En la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx), la tutoría académica ha sido fortalecida mediante políticas institucionales consolidadas, siendo el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) el eje rector de este acompañamiento. Este programa busca atender de manera integral las necesidades de los estudiantes, promoviendo su permanencia, desarrollo académico, formación integral y vinculación con la vida universitaria.

El ProInsTA establece que todo estudiante debe contar con al menos un tutor asignado, quien debe cumplir funciones de orientación, seguimiento y apoyo durante todo el trayecto formativo. Para ello, la universidad ha definido lineamientos claros, capacita continuamente a los tutores y promueve evaluaciones periódicas sobre su impacto.

Uno de los avances más importantes ha sido el desarrollo del Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA), una plataforma digital que centraliza información académica y tutorial, permitiendo a tutores monitorear de forma continua el desempeño de sus tutorados. En su versión más reciente, SITA 2.0, la plataforma incluye herramientas de analítica predictiva, alertas tempranas, historial académico visual, y asistentes virtuales que apoyan la toma de decisiones tutoriales.

Con SITA 2.0, se ha mejorado la eficiencia en el seguimiento de indicadores críticos como calificaciones, regularidad, eficiencia terminal y abandono escolar. Además, la plataforma ha fortalecido la coordinación entre tutores, coordinadores de programa y autoridades académicas.

El modelo tutorial de la UAEMéx representa una buena práctica replicable a nivel nacional, pues articula estrategia, tecnología e intervención humana, consolidando una tutoría que responde a los retos contemporáneos de la educación a distancia.

La incorporación de tecnologías emergentes en los procesos educativos ha transformado significativamente la forma en que se concibe y ejecuta la tutoría académica. En particular, la inteligencia artificial (IA) ha comenzado a ocupar un lugar relevante como herramienta de apoyo al tutor, facilitando el análisis de datos, la predicción de comportamientos y la personalización del acompañamiento estudiantil.

Modelos híbridos, donde se combina la interacción humana del tutor con herramientas digitales automatizadas, están ganando terreno en instituciones de educación superior de todo el mundo. Plataformas como Tutor CoPilot, Socrative AI o Early Warning Systems permiten generar alertas en tiempo real cuando un estudiante muestra señales de riesgo académico, baja participación o rezago en sus actividades.

En el caso de la UAEMéx, SITA 2.0 ha integrado elementos de IA en su diseño funcional. Por ejemplo, incorpora análisis automatizado de trayectorias académicas, segmentación de tutorados por perfil de riesgo,

y recomendaciones para tutorías más eficientes. Estas tecnologías no sustituyen al tutor, sino que amplifican su capacidad de respuesta y mejoran la toma de decisiones.

Además, los chatbots y asistentes virtuales se han posicionado como recursos útiles para resolver dudas frecuentes, canalizar solicitudes y ofrecer información académica sin necesidad de interacción directa inmediata. Esto libera al tutor para enfocarse en casos más complejos y en el acompañamiento emocional. Estos avances tecnológicos apuntan a un modelo tutorial más inteligente, oportuno y adaptativo, en el cual la tecnología y el factor humano convergen para optimizar el aprendizaje en contextos digitales.

Diversos estudios y reportes institucionales han demostrado que la tutoría académica tiene un impacto directo y significativo en el rendimiento escolar de los estudiantes, especialmente en contextos de educación a distancia. La intervención oportuna de un tutor permite identificar factores que obstaculizan el aprendizaje, desde dificultades académicas hasta problemas personales, y ofrecer estrategias para superarlos.

En el caso de la UAEMéx, los informes de seguimiento del ProInsTA y el SITA 2.0 muestran una mejora progresiva en indicadores como la eficiencia terminal, el promedio general de calificaciones y la reducción de tasas de abandono, especialmente en estudiantes de nuevo ingreso. Por ejemplo, entre 2021 y 2024 se reportó un incremento del 17% en la permanencia escolar en programas con tutoría activa. La tutoría favorece también la organización del tiempo, el cumplimiento de tareas y la claridad en la trayectoria académica del estudiante. Esto se traduce en una mayor confianza en su proceso formativo, mejores resultados en evaluaciones y una actitud más proactiva frente al aprendizaje autónomo. Además, la tutoría incide en dimensiones afectivas del rendimiento académico. Cuando el estudiante se siente acompañado, escuchado y orientado, aumenta su motivación y su sentido de pertenencia institucional. Este aspecto es crucial en entornos virtuales, donde la desvinculación emocional puede ser un factor de riesgo importante.

En síntesis, el acompañamiento tutorial no solo mejora el rendimiento académico cuantitativo, sino que también fortalece habilidades blandas y hábitos de estudio duraderos que impactan la trayectoria educativa integral del estudiante.

Aunque la tutoría académica ha avanzado significativamente, especialmente en contextos de educación a distancia, todavía enfrenta múltiples retos estructurales, operativos y pedagógicos. Uno de los principales desafíos es la sobrecarga de funciones que enfrentan los tutores, quienes, en muchos casos, combinan sus responsabilidades tutoriales con actividades docentes, administrativas y de investigación. Esto puede limitar la calidad y constancia del acompañamiento ofrecido.

Otro reto importante es la falta de reconocimiento institucional y estímulos adecuados para quienes desempeñan esta función. Si bien existen lineamientos y capacitaciones, el ejercicio tutorial aún no se valora con el mismo peso que otras labores académicas, lo cual afecta la motivación y el compromiso de los tutores. La profesionalización sistemática y el fortalecimiento del perfil tutorial continúan siendo tareas pendientes. En cuanto a la formación, se requiere actualizar constantemente a los tutores en competencias digitales, uso de plataformas virtuales, estrategias de acompañamiento emocional y análisis de datos académicos. La emergencia de tecnologías como la inteligencia artificial plantea nuevos retos éticos y formativos: ¿hasta qué punto debe intervenir la automatización en el proceso de acompañamiento?, ¿cómo evitar que el tutor sea desplazado por sistemas automatizados?

Desde el punto de vista del estudiante, persiste la necesidad de visibilizar y revalorizar la figura del tutor. Muchos alumnos desconocen los alcances de la tutoría o no acceden a ella por falta de orientación inicial o desinterés institucional. Esto pone en evidencia la importancia de promover una cultura tutorial desde el primer semestre.

Finalmente, se requiere fortalecer la articulación entre tutoría, servicios de apoyo psicológico, asesorías académicas y estrategias institucionales de permanencia. La tutoría debe dejar de ser vista como una función aislada para consolidarse como una política transversal y estratégica dentro del modelo educativo universitario.

RESULTADOS

Los datos muestran que el acompañamiento tutorial efectivo mejora el rendimiento académico y reduce la deserción. En la UAEMéx, se ha incrementado la eficiencia terminal en un 17% con el uso continuo del sistema SITA. Las tutorías apoyadas por inteligencia artificial, como las integradas en SITA 2.0, permiten una intervención oportuna, especialmente en estudiantes de primer ingreso, favoreciendo la retención y la autonomía en su formación académica.

CONCLUSIONES

La tutoría académica se ha consolidado como una herramienta estratégica en los modelos educativos a distancia, especialmente en contextos como el de la Universidad Autónoma del Estado de México. A través del análisis realizado, se confirma que el acompañamiento tutorial favorece de manera directa el desempeño académico, la permanencia escolar y la formación integral del estudiante, además de fortalecer su vínculo emocional con la institución.

Durante las últimas décadas, y particularmente tras la pandemia de COVID-19, el rol del tutor ha evolucionado significativamente. De ser una figura de orientación académica ocasional, ha pasado a convertirse en un agente integral de acompañamiento, que gestiona factores académicos, emocionales, tecnológicos y vocacionales. Este cambio implica una transformación en su perfil, que exige competencias múltiples y una disposición constante a la formación y la innovación.

La experiencia de la UAEMéx, a través del ProInsTA y del SITA 2.0, demuestra que un modelo tutorial bien estructurado, apoyado por tecnología y articulado institucionalmente, puede generar impactos medibles en la mejora del rendimiento escolar. La integración de herramientas con inteligencia artificial permite optimizar los procesos de detección, intervención y seguimiento, sin sustituir la dimensión humana del tutor. En cambio, amplifica su capacidad para actuar con mayor precisión, oportunidad y pertinencia. No obstante, persisten desafíos importantes. Es necesario profesionalizar la tutoría, garantizar tiempo y recursos suficientes para su ejercicio, y reconocerla formalmente como una actividad esencial dentro del modelo educativo. Además, se requiere fortalecer la formación de tutores en habilidades digitales, socioemocionales y pedagógicas, así como promover una cultura tutorial entre los estudiantes, desde el ingreso a la universidad.

Finalmente, el futuro de la tutoría en educación a distancia debe pensarse desde una visión sistémica e inclusiva. La tutoría no debe ser concebida como una solución complementaria, sino como una política institucional de primer orden, capaz de garantizar una educación más equitativa, personalizada y centrada en el estudiante. En ese sentido, el tutor representa no solo una figura académica, sino un puente entre el conocimiento, la emoción y la permanencia educativa.

REFERENCIAS

- ANUIES. (2000). La tutoría en la educación superior. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Cobo, C. (2023). La inteligencia artificial en la educación superior: oportunidades y desafíos. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://www.iadb.org>
- Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. UNESCO.
- García Aretio, L. (2001). Educación a distancia: de la teoría a la práctica. Ariel Educación.
- Guadarrama, S. (2006). Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA). Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx).
- Harvard Learning Lab. (2024). The Rise of AI-Augmented Tutoring Systems. <https://learninglab.harvard.edu/ai-tutoring>

- ProInsTA-UAEMéx. (2024). Informe de avances del Programa Institucional de Tutoría Académica 2020-2024. Dirección de Apoyo Académico, UAEMéx. <https://seaes.uaem.mx>
- Pask, G. (1964). A Theory of Learning and Teaching Styles in Educational Technology. Educational Technology Publications.
- Ramos, S. (1990). La atención personalizada en la educación superior. *Revista Educación XXI*, 5(1), 45-56.
- Rodríguez, M. & Sánchez, A. (2022). Tutoría virtual y bienestar académico en contextos híbridos. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(2), 97-114. <https://ried.oei.org>
- UAEMéx. (2023). Manual del Tutor Académico. Secretaría de Docencia, Dirección de Desarrollo del Personal Académico.