

## STEPS: propuesta de un modelo para la tutoría en línea

STEPS:  
A Proposal for a Model of Online Tutoring

Rita Villanueva

### Resumen

Es importante que el tutor en línea conozca las áreas en las que debe intervenir y saber de qué manera lo realizará para conseguir los objetivos planteados. La supervisión del tutor es una actividad que apoya y orienta el desempeño de los alumnos y asesores en las diferentes actividades académicas en los cursos en línea.

El tutor debe mantenerse en comunicación continua con los alumnos y asesores a través de las diferentes herramientas que ofrece esta modalidad educativa: el mensajero, el foro, el chat, las video llamadas y, en su caso, el teléfono. Todas estas acciones permiten la intervención oportuna con la información recabada en apoyo a la toma de decisiones que impactan de manera directa en el mejor rendimiento del alumno. La comunicación entre alumno, tutor y asesor debe basarse en el esquema que denominado STEPS, dado que dicho esquema permite retroalimentar de manera oportuna las diferentes actividades que rodean la vida académica de alumnos y asesores, todo lo cual se detalla en el presente artículo. Asimismo, se propone su adopción en el Bachillerato a Distancia de la UNAM (B@UNAM).

### Abstract

It's important that the tutor is aware of the areas, in which he or she should intervene, as well as, the form to do it, in order to fulfill the aims. Tutor supervision is an activity to be performed, as to support and guide, students and advisors development with regard to different academic activities of the courses.

The tutor should constantly communicate with the students and advisors using the different tools that are offered through this learning mode: messenger, forum, chat, video chats and even, telephone. This will enable timely intervention that will directly improve students' performance. Communication should be handled based on an outlined I've called STEPS that enriches different activities of the academic life by allowing proper feedback between students and advisors. The details of the outline are shown in this article. It's suggested to be carried out by the distance learning high schools of the UNAM (B@UNAM).

**Palabras clave:** B@UNAM; bachillerato en línea; STEPS; supervisión; tutoría.

**Keywords:** B@UNAM; Online High School; STEPS; Supervision; Tutoring.

## INTRODUCCIÓN

La supervisión y la retroalimentación involucran un proceso de revisión continua de información sobre todas las actividades que llevan a cabo los alumnos y asesores (o profesores) dentro de un curso en línea, es decir, el monitoreo de la forma y el progreso de las mismas con la finalidad de obtener los mejores resultados en el desempeño del alumno. Supervisar y retroalimentar constituye, en forma integral, una observación sistemática y dirigida. La retroalimentación del tutor debe ser “bidireccional” de modo que la mejora continua sea medible y se tenga la posibilidad de actuar de manera puntual y gradual.

Existen dos roles docentes importantes: el asesor o profesor en línea y el tutor (especialista en psicopedagogía que da seguimiento a estudiantes y a los asesores). Resulta de vital importancia que ambos, en función de facilitar el aprendizaje a distancia, comprendan que al complementar sus actividades propician el mejor rendimiento del alumno, apoyándose en las nuevas formas y herramientas para la comunicación.

Los propósitos de este artículo son:

- Identificar la labor del tutor en los diferentes niveles de comunicación que brinda B@UNAM.<sup>1</sup>
- Precisar las áreas a supervisar.
- Reconocer el esquema que se sugiere para retroalimentar a los alumnos.
- Analizar algunos ejemplos de las situaciones que se suscitan en los diferentes niveles de comunicación.

- Integrar la suma de diversos elementos que apoyan al tutor para comenzar su labor de supervisión.

## 1. Esquema STEPS

La supervisión y la retroalimentación dentro de la tutoría de B@UNAM deben darse en un tiempo máximo de 12 horas entre semana y 24 en fin de semana, y bajo el esquema de cinco elementos que como tutora he identificado y cuyo acrónimo es steps. Este esquema implica cinco características que como tutores siempre debemos tener presentes para poder dar la orientación más completa a nuestros alumnos. A continuación se describe cada uno de ellos:

### *Saludo y despedida personalizada*

Es muy importante que la comunicación con alumnos se haga de manera personalizada, con la mención específica de su nombre, que lo invite a sentir la confianza de volverse a comunicar con su tutor. Ello contribuye a que el alumno perciba que su mensaje es importante y que se le atiende con gusto y respeto. De igual forma, la despedida debe invitarlo a seguir en comunicación con el tutor en el momento que lo requiera.

### *Terapia breve*

La terapia breve<sup>2</sup> es un tipo de terapia sistémica usada tanto en psicología como en trabajo social, que parte de la base de identificar y amplificar las fortalezas del individuo, y de enfocarse en las soluciones y no en las causas de los problemas. Nuestra intervención como tutores en los problemas del alumno debe limitarse sólo a

mediar para que el estudiante encuentre la solución, es decir, concientizar y mediar para que el alumno encuentre la respuesta y la solución a su situación destacando siempre sus fortalezas.

### ***Empatía***

Nuestra condición humana permite el desarrollo de un vínculo afectivo con diferentes personas. Al compartir con cada una de ellas de manera personal las situaciones o sentimientos comunes, se forman lazos que acercan a los involucrados, que permiten el desarrollo de la confianza y, en ocasiones, el surgimiento de apego.

### ***Psicopedagogía***

La identificación de áreas de oportunidad y talentos en el proceso de aprendizaje es parte central de la labor del tutor. Resulta fundamental el apoyo, acompañamiento y orientación que el tutor ofrece a cada alumno de manera personalizada.

### ***Seguimiento***

Resulta vital que el estudiante tenga un seguimiento sistemático y continuo en su proceso de aprender. Al tener conciencia de dicho seguimiento, el alumno desarrolla confianza en el sistema y acude al equipo docente cuando requiere solución a dudas o cuando desea potenciar sus horizontes de aprendizaje. Los tutores no reaccionan a la comunicación, la promueven.

### ***Ejemplificación de STEPS***

A continuación se ejemplifica la puesta en marcha del esquema STEPS.

### ***Mensaje***

Esta área de trabajo se divide en tres secciones, tomando en consideración que en cualquiera de

las secciones la comunicación debe ser **breve y concreta**: la atención al alumno debe hacerse de manera directa y personalizada bajo las cinco características que nos da el esquema.

**a) Tutor-alumno.** En este rubro el tutor tiene la oportunidad de conocer directamente al alumno a través de la comunicación escrita, es aquí donde podemos detectar diversas situaciones por medio de preguntas clave que nos permitan sacar una radiografía del desenvolvimiento del estudiante dentro del curso, por ejemplo:

### **Domingo 19 de abril**

**Rita Villanueva [20:02]:** Hola, Mariana, buenas noches. Estamos iniciando nuestra segunda semana. Platícame, ¿cómo has logrado tener tan buen desempeño en las actividades de aprendizaje de esta primera semana del curso de Lectura y Redacción? Me pareció especialmente interesante la forma en que expones la idea principal del texto usando un esquema.

Espero tu respuesta. Seguimos en contacto...¡Saludos!

Rita

De este sencillo mensaje surgen un sinnúmero de respuestas que nos permiten identificar perfectamente cuál es la situación de cada alumno para poder intervenir oportunamente, siempre con una actitud y un lenguaje positivo, rescatando en cualquier momento los logros alcanzados por el estudiante. Analicemos esta primera pregunta bajo los cinco elementos del esquema STEPS.

## **Saludo y despedida personalizada**

Hola Mariana, buenas noches.

El saludo personalizado es importante porque genera la sensación de un trato individualizado.

Seguimos en contacto...  
¡Saludos!

Rita

En esta despedida estamos dejando abierto el canal de comunicación con la frase: “Seguimos en contacto...” Además, se envía un saludo y se firma el mensaje.

## **Terapia breve**

Plátame, ¿cómo has logrado tener tan buen desempeño en las actividades de aprendizaje de esta primera semana del curso de Lectura y Redacción?

Se da un reconocimiento a los logros de la alumna y se le pide que comente sus estrategias. Al amplificar lo que hizo para tener éxito en su desempeño se hace una intervención educativa que permitirá a la estudiante utilizar en el futuro esa misma estrategia derivada de la Terapia breve.

## **Empatía**

...estamos iniciando nuestra segunda semana...

Al usar la palabra “nuestra” estamos indicando que también formamos parte del curso.

## **Psicopedagogía**

Me pareció especialmente interesante la forma en que expones la idea principal del texto usando un esquema.

En este caso se amplifica una estrategia exitosa de análisis de información, con lo que se hace más probable que en el futuro la estudiante la utilice de manera propositiva.

## **Seguimiento**

Espero tu respuesta.

Se trata de una clara manifestación del interés del tutor por ella, con lo cual se abre el canal de comunicación para generar un intercambio relativo a su proceso de aprendizaje. Es importante mencionar que algunos de los contenidos del mensaje pueden estar clasificados en más de uno de los cinco elementos de steps. Ahora analizaremos la respuesta de la alumna:

## **Martes 21 de abril**

**93EAD\_2995\_Mariana** [17:20]: ¡Buenas tardes, Rita! Durante el curso me he sentido a gusto debido a que estoy repasando nuevamente las reglas ortográficas que ya se me estaban olvidando. Por su atención, gracias, que pase una bonita tarde.

Retomando textualmente las palabras de la alumna donde indica “estoy repasando nuevamente las reglas ortográficas que ya se me estaban olvidando”, debemos considerar que es un indicador donde hay que intervenir con apoyo psicopedagógico. La alumna ya cursó el primer propedéutico de Estrategias de Aprendizaje a Distancia, donde adquirió herramientas para estudiar los tipos de texto que se utilizan comúnmente en los procesos educativos. Con base en este antecedente, la forma de brindarle apoyo psicopedagógico es remitirla a lo ya estudiado (y que sabe que dominó, en tanto que obtuvo calificación aprobatoria alta) para facilitar

tarle el camino en este segundo curso. Asimismo, aprovechando que sabe realizar esquemas, se le pidió que hiciera uno relativo a las principales reglas de ortografía.

**b) Tutor-asesor.** La comunicación entre tutor y asesor debe ser constante, respetuosa y colaborativa: el tutor desde el área psicopedagógica y el asesor desde los aspectos disciplinarios de los contenidos. La labor conjunta implica facilitar que el estudiante solucione las diferentes situaciones que se presenten en el desarrollo del curso.

El ejemplo a continuación hace referencia a un alumno que terminó sus actividades una semana antes del tiempo límite, lo cual generó una ventana de oportunidad de enriquecimiento:

**Sábado 25 de abril**

**Tutor** [16:03]: ¡Gracias, Alma, por mantenerme al tanto! Juan Carlos comenta que ya terminó el curso. ¿Consideras que es conveniente generar una actividad de enriquecimiento?

Seguimos en contacto. ¡Saludos!

Viviana

La respuesta fue:

**Asesora** [19:01]: Viviana: Muchas gracias por estar al pendiente de este alumno. Creo que lo que más le interesó fue lo relativo a avances en el diagnóstico y tratamiento. Creo que le voy a proponer que visite virtualmente el Museo de Ciencias de Londres en [http://www.sciencemuseum.org.uk/onlinestuff/museum\\_objects.aspx](http://www.sciencemuseum.org.uk/onlinestuff/museum_objects.aspx)

Veré con él si le interesa hacer un comparativo de cómo ha ido evolucionando el instrumental médico. Ojalá puedas darle seguimiento para ver si esto complementa adecuadamente su formación y contribuye a su interés creciente por la ciencia. Gracias, estamos en contacto.

Alma

En este ejemplo observamos la importancia que tiene la comunicación entre asesor y tutor para el mejor aprovechamiento del tiempo en beneficio del alumno.

**c) Asesor-alumno.** En esta área el asesor interactúa directamente con el estudiante atendiendo principalmente las dudas técnicas que el alumno manifiesta del curso. El esquema steps puede ser útil también en este caso. Por ejemplo, si un asesor escribe un mensaje como el que aparece a continuación, el tutor puede comentarle de steps para que el asesor genere comunicaciones más eficientes.

**Adrián** [20:08]:

Yo voy a revisar los cuadros sinópticos, por favor envíalos por este medio. Complementa el cuadro de sinónimos y desarrolla el cuadro sinóptico de forma completa y sin faltas de ortografía. Para ello, si es necesario, revísalos comparando con un diccionario.

Saludos, Gabriel

Una lista de verificación como la que aparece a continuación permite identificar lo faltante de acuerdo con el esquema. Si el asesor llena el cuadro comprenderá que para futuros mensajes es necesario complementarlos con el objetivo de lograr una mejor comunicación y relación con el estudiante.

Elemento	¿Aparece adecuadamente?
Saludo y despedida personalizada	
Terapia breve	
Empatía	
Psicopedagogía	
Seguimiento	

## 2. Registro de accesos

La supervisión en esta área debe realizarse también cada 24 horas con el objetivo de saber quiénes están asistiendo a la plataforma de manera constante, asimismo, detectar quiénes no e intervenir de manera oportuna. La retroalimentación debe darse utilizando la Terapia breve.

Podemos comparar este registro de accesos con la lista de asistencia en la modalidad presencial, considerando que en la modalidad a distancia los alumnos pueden asistir hasta las 23:59 horas, razón por la cual el registro de entradas se hace con un día de retraso; por ejemplo, el lunes el asesor registra los accesos del día domingo. Cabe aclarar que el tutor registra directamente los accesos de cada asesor.

### ASESORES

Los asesores deben acceder todos los días en diferentes horarios para atender oportunamente las dudas de los alumnos. Cuando un asesor deja de entrar a la plataforma por más de 24 horas ya no puede brindar la atención requerida por el estudiante. Ello detiene el adecuado avance del curso, puesto que puede haber dudas no resueltas. En este caso, el tutor debe intervenir a la brevedad para localizar al asesor vía mensajero o telefónica y así garantizar la atención inmediata al alumno. En caso de que no sea posible, debe comunicarse a la

coordinación para dar una solución y no poner en riesgo al alumno.

### ALUMNOS

El registro de accesos de los alumnos tiene un trato diferente, aunque en tiempo se realiza también cada 24 horas. Pasar lista es responsabilidad de cada asesor, quien debe enviar al tutor el registro correspondiente al día anterior durante las primeras horas de la mañana. Al detectar que un alumno tiene dos faltas seguidas se procede a contactarlo vía telefónica, utilizando el esquema STEPS.

La supervisión vía telefónica al alumno debe tener una duración máxima de cinco minutos (aunque la meta es tres minutos por llamada). Se inicia con un saludo personalizado y el detonante que lleve al estudiante a construir soluciones ante aquello que le ha impedido seguir con el ritmo normal de estudio. Se trata de orientarlo a que sea él quien diseñe o proponga el cambio y resuelva sus problemas.

Durante la mayor parte del tiempo de la llamada el tutor debe trabajar bajo el enfoque de la Terapia breve, es decir, mediando para que el alumno proponga uno o varios pequeños cambios que provoquen la solución al problema que manifiesta. En esta retroalimentación, la llamada del tutor debe caracterizarse por una actitud positiva, siempre enfatizando los logros y fortalezas del aprendiz, que pueden ir desde

el haber acreditado con muy buena calificación el curso anterior, haber resuelto la actividad de la unidad previa o sencillamente el que haya tomado la importante decisión de realizar su bachillerato. En todo momento el tutor debe tener presente que los alumnos están en un proceso de formación en el adquirirán elementos para conseguir sus metas.

### 3. Avance de actividades y reporte de evaluaciones

La supervisión de esta área debe realizarse cada 24 horas, como en los casos anteriores, para dar seguimiento al desarrollo que tienen los alumnos en las unidades del curso. Se recomienda realizarlo después de haber obtenido el registro de accesos del día anterior para identificar con mayor precisión la situación de los alumnos y asesores. La tabla de avance de actividades de la plataforma permite detectar las que hay por unidad y el estatus de las mismas. Hay tres posibilidades:

1. Actividad aún no contestada por el alumno
2. Actividad contestada por el alumno y no calificada por el asesor
3. Actividad contestada por el alumno, calificada y retroalimentada por el asesor.

En el caso de los asesores, la labor del tutor es asegurar la calificación oportuna y una retroalimentación de calidad que promueva aprendizajes por parte del asesor. En ese sentido, es necesario contactar a los asesores cuando no hay evidencia de alguna o ambas de estas condiciones.

En el caso de los alumnos, el tutor debe corroborar que el registro de accesos sea congruente con el avance de actividades. Se trata de un indicador muy importante ya que es posible detectar cuando los alumnos se están retrasando en el avance de las actividades, lo cual permite intervenir oportunamente. Cuando se identifica

que un alumno está ingresando al sistema pero no participa en las actividades, es conveniente contactarlo vía telefónica para aclarar la situación y mediar para que construya un camino de solución; para nuestra retroalimentación requeriremos nuevamente de la Terapia breve y del conocimiento interdisciplinario del asesor.

En casos donde el alumno tiene pocos ingresos a la plataforma y actividades realizadas (terminadas) en poco tiempo, resulta importante verificar con el asesor el tiempo estimado para la resolución de actividades, con la finalidad de detectar que estas no hayan sido copiadas (accesos de unos segundos en una actividad con alto desempeño generalmente implican fraude académico). De ser así, de inmediato hay que contactar tanto al asesor como al alumno, frenar la situación y aplicar las medidas correspondientes.

### 4. Foro

El foro permite la comunicación entre el asesor y los alumnos. En muchos cursos o asignaturas su fin es totalmente académico en tanto que se convierte en un espacio para que los estudiantes presenten dudas sobre los diferentes temas y ejercicios de cada unidad. El asesor responde y comparte archivos o indicaciones de utilidad para facilitar la resolución de las actividades y potenciar los aprendizajes. En esta funcionalidad, la supervisión del tutor debe darse en cada ingreso al sistema, es decir, dos veces al día en diferentes horarios. Asimismo, el tutor debe considerar:

- Verificar que los alumnos estén resolviendo adecuada y oportunamente sus dudas.
- Verificar que la información que esté plasmada sea adecuada y corresponda al contexto educativo.



## 5. Informes finales

Dentro de este apartado mencionaremos que la acción de supervisión que finaliza el curso es la verificación de asignación de calificaciones por parte de los asesores. Es importante que se realice oportunamente tanto para retroalimentar al alumno como para facilitar la labor a la coordinación. La etapa de retroalimentación se realiza de manera conjunta con el envío de calificaciones, es decir, a través de un mensaje individual, personalizado y siempre con actitud positiva, independientemente de las circunstancias.

## CONCLUSIONES

A lo largo del artículo hemos hablado del esquema steps como base de comunicación entre alumnos y asesores: Saludo y despedida personalizada, Terapia breve, Empatía, apoyo Psicopedagógico y Seguimiento.

La labor del tutor contribuye a que el aprendiz forme bases sólidas y consistentes para que logre adaptarse a la estructura de aprendizaje de este programa y para la vida en general. Asimismo, el tutor tiene la tarea de apoyar a los asesores, considerando que estos son los expertos en la materia y que aquél ofrece soporte psicopedagógico que complementa la actividad de los asesores. De esta manera, se brinda un apoyo integral y un acompañamiento que potencia el aprendizaje de los estudiantes en la modalidad a distancia.

## REFERENCIAS

- Arellano, J. N. (2013). *Desarrollo de estrategias en la asignatura de Narración y Exposición en el Bachillerato a Distancia de la UNAM: propuesta a partir de un modelo constructivista* (Tesis de maestría). Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, México.
- Caballero, R. (2012). *Alcances y limitaciones de la tutoría en la educación a distancia: una mirada re-*

*trospectiva y reflexiva del bachillerato a distancia en el Distrito Federal* (Tesis de maestría). Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, México.

- De Shazer, S. (2000). *Claves en psicoterapia breve*. Barcelona, España: Gedisa.
- Guzmán, A. (2011). *Modelo de intervención en apoyo a la formación docente dentro del bachillerato a distancia: B@UNAM y ciberprofilaxis* (Tesis de maestría). Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, México.
- Iveson, C., George, E. & Ratner, A. (2012). *Brief Coaching. A Solution Focused Approach*. Londres, Inglaterra: Routledge.
- Nardone, G. (2006). *Conocer a través del cambio*. Barcelona, España: Herder.
- Nardone, G. (2007). *Corrigeme si me equivoco. Estrategias de diálogo en la pareja*. Barcelona, España: Herder.
- O'Hanlon, B. (1989). *Raíces profundas. Principios básicos de la terapia y de la hipnosis de Milton Erickson*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- O'Hanlon, B. (1999). *Do one Thing Different and Other Uncommonly Sensible Solutions to Life's Persistent Problems*. Nueva York, EE.UU.: William Morrow & Company.
- O'Hanlon, B. (2006). *Change 101. A Practical Guide to Creating Change in Life or Therapy*. Nueva York, EE.UU.: W. W. Norton & Company.
- Papantuono, A. (2007). Identifying and Exploiting the Patient's Resistance to Change in Brief Strategic Therapy. *Journal of Brief, Strategic and Systemic Therapies*, 1(1), 17-26.
- Rodríguez, S. G. (2012). *Educación transfronteras: el bachillerato a distancia para el migrante connacional en Estados Unidos* (Tesis de licenciatura). Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, México: UNAM.
- Sánchez, M. D. (2009). *La inserción de temas geográficos en asignaturas del área de ciencias naturales del bachillerato a distancia de la UNAM (B@UNAM)*, tesis de Maestría en geografía, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, México: UNAM.
- Sklare, G.B. (2014). *Counseling that Works. A Solution-Focused Therapy Approach for School Counselors and other Mental Health Professionals*. Thousand Oaks, EE.UU.: Corwin.



## NOTAS

1. Para mayor información del Bachillerato a Distancia de la UNAM, consultar: Sánchez, (2009); Guzmán (2011); Caballero (2012); Rodríguez (2012) y Arellano (2013).
2. Algunas fuentes sobre Terapia breve que pueden consultarse, son: O'Hanlon (1989; 1999; 2006); De Shazer (2000); Nardone (2006; 2007); Papantuono (2007) y Sklare (2014).

---

**Rita Villanueva**

Universidad Nacional Autónoma de México  
Bachillerato a Distancia B@UNAM  
rvv13@hotmail.com

---

Fecha de recepción: 7 de noviembre de 2015  
Fecha de aceptación: 1 de mayo de 2016