

## Las cuatro P'S en la asesoría a distancia

### Resumen

Las cualidades de un asesor son fundamentales en la atención de estudiantes a distancia y un maestro con experiencia en educación presencial puede no ser exitoso en dicha modalidad. Por lo anterior, los maestros deben desarrollar ciertas habilidades y el conocimiento de las cuatro P's en la asesoría a distancia serán de gran utilidad en su labor diaria.

**Palabras clave:** aprendizaje, asesor, competencias, educación a distancia, habilidades.

### Abstract

The qualities of a tutor are fundamental in an online program. A successful teacher with experience is not necessarily a success in an online program. Therefore teachers ought to develop certain skills and knowledge of the four P's applied to distance learning for they are useful in their daily practice.

**Keywords:** learning, tutor, competencies, distance learning, skills.

Desde tiempos antiguos, distintas culturas en países como China, Grecia e Italia se han ocupado del conocimiento y su legado es muy valioso en el campo educativo. Grecia, por ejemplo, aportó métodos centrados en motivar a los estudiantes a reflexionar, tales como el diálogo y la interrogación. Gracias a ese interés del ser humano por descubrir el conocimiento, contamos con teorías educativas que explican la forma en que aprendemos. A pesar de todo el conocimiento disponible sobre el aprendizaje, muchos maestros que trabajan en instituciones educativas que ofrecen Educación a Distancia (ED) desconocen estas teorías y trabajan exclusivamente con el conocimiento del tema a transmitir, recursos audiovisuales y materiales para motivar y atraer la atención de sus estudiantes sin conocer cómo influyen las habilidades cognitivas, la experiencia, los deseos e intereses de los alumnos.

Quienes han vivido la experiencia de ser asesores a distancia coinciden en que hay muchas

diferencias con la enseñanza presencial y que un maestro exitoso en las aulas no necesariamente lo será en la ED. La mayor parte de los asesores ha aprendido con la experiencia y en cada situación que enfrentan desarrollan estrategias para hacer más eficiente su labor. Al presenciar y vivir dichas experiencias surge la siguiente interrogante: ¿qué cualidades debe tener en un asesor a distancia efectivo?

Como toda modalidad educativa, la ED requiere de personal con habilidades para la enseñanza, que además sean expertos en el uso y manejo de las nuevas tecnologías para poder comunicarse de manera eficaz. En países como Estados Unidos y Gran Bretaña se ha reunido un acervo importante de experiencias de asesores y existen artículos muy interesantes sobre las cualidades que deben poseer. En algunos hay listados muy detallados como el que presenta Theodore C. Smith (2005), quien describe 51 competencias. Sería imposible mencionar todas en tan poco espacio y por eso me limitaré a presentar las cinco primeras:

1. Actuar como facilitador más que como profesor
2. Evitar sobrecargar a los nuevos estudiantes al inicio del curso
3. Ser claros en los requisitos
4. Estar dispuesto a contactar estudiantes cuando no estén participando
5. Estar siempre dispuesto a aprender.

Como asesor a distancia, el conocimiento de las competencias que se requieren para la enseñanza es de gran valor, ya que nos permite reflexionar sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos. Asimismo, el análisis de cada una puede motivar a los asesores a buscar mayor eficiencia en su labor.

Si bien las competencias planteadas por Smith presentan múltiples aspectos de la asesoría a

distancia, la búsqueda continuó con el fin de localizar un artículo que expresara en pocas palabras las cualidades y así, localicé un comentario de Hywel Thomas (s.f. en Shepherd, 2002) en donde habla de las cuatro P's:

- **Positivo:** construir el *rapport*, generar entusiasmo, mantener el interés y apoyar cuando la situación se torne difícil.
- **Proactivo:** tener la habilidad para que sucedan las cosas, ser un catalizador para ayudar a los estudiantes a permanecer en el programa, reconocer el momento en que debe tomarse acción y hacerlo.
- **Paciente:** entender las necesidades de cada alumno y del grupo en general.
- **Persistente:** evitar que los estudiantes deserten y enfrentar cualquier problema (traducción libre).

Dadas las características de la modalidad, para orientar más efectivamente las actividades educativas, no sólo se debe ser experto en la materia y conocer sobre materiales didácticos y recursos tecnológicos: también hay que conocer la forma de interesar y motivar a los alumnos con base en fundamentos encontrados en diferentes teorías educativas que ayudan a entender los misterios en la adquisición del conocimiento. Teorías como el Pragmatismo de John Dewey (1998/1910) fomentan el pensamiento reflexivo, la experiencia y la continuidad que contribuyen a un aprendizaje más duradero.

Enseñar no garantiza el aprendizaje (Saint-Onge, 2000) y por eso, conocer el mecanismo para aprender constituye una información valiosa para los asesores ya que les permitirá apoyar de manera más eficiente a los estudiantes. La educación tradicional ha definido en gran medida la forma en que nos enfrentamos ante un proceso de enseñanza-aprendizaje y en



la ED se debe trabajar con estrategias que fomenten la reflexión, el análisis y el aprendizaje autónomo. Para aprovechar los conocimientos, conviene seguir los consejos de Juan Amos Comenio (2000/1679) con relación a las facultades nutritivas naturales de los seres vivientes: aprehensión, digestión y asimilación.

En general, todos los seres humanos occidentales hemos transitado por una educación que se recibe en el seno de la familia y dentro de un ambiente escolar. Esa educación determina la forma en que aprende el sujeto y se enfrenta al mundo que lo rodea. En la educación de hoy, el aprendizaje dependerá no sólo de sus habi-

lidades, actitudes, experiencias, edad y tipo de educación recibida, sino del método y técnicas utilizadas por instructores y/o maestros.

Cada persona se inclina por determinados métodos, ambientes y situaciones de aprendizaje; es decir, cada ser humano tiene diferentes estilos de aprendizaje. Los asesores van aprendiendo con la práctica y con las experiencias, adquieren algunos elementos que les permiten conocer las características de cada estudiante. Identificar los estilos de aprendizaje de los alumnos constituye una fase primordial que servirá de plataforma para poner en práctica los principios de diferentes teorías educativas

en la formación de estudiantes a distancia. El conocimiento de los principios educativos que fomentan las habilidades que demanda la sociedad de hoy, sumados a una actitud positiva, proactiva, paciente y persistente constituyen una fórmula recomendable para el asesor.

Los maestros de diferentes épocas han recibido información que los apoya en su práctica diaria. Psicología, Sociología y Filosofía de la Educación han servido para sustentar la labor docente y, en la Educación de hoy, dichas ciencias son vitales para elevar la calidad de la enseñanza y, en consecuencia, la calidad del aprendizaje. Métodos antiguos de memorización y repetición provocan el olvido casi inmediato de los datos aprendidos (Adams, 1983). En contraste, enfoques como el aprender a aprender, aprender a pensar y aprender haciendo dejan en los aprendices no sólo conocimientos más duraderos sino una forma más apropiada de acercarse al estudio.

Sintetizar las cualidades de un asesor es una aportación valiosa para orientar a los maestros en los aspectos fundamentales hacia la calidad de la enseñanza. En mi experiencia en ED, sé que uno de los objetivos de un asesor es ayudar a que los alumnos realicen sus actividades con el mayor provecho; motivarlos a que reflexionen y expresen sus ideas sin temor y, especialmente, animarlos para que se comprometan con su aprendizaje. Considerando que el alcance de la ED es muy amplio, recordar las Cuatro P's: *positivo, proactivo, paciente y persistente* es una guía clara en la atención de estudiantes a distancia.

Para finalizar, considero importante recordar algunas figuras que se dedicaron con pasión a la enseñanza: Aristóteles, tutor de Alejandro de Macedonia; Demócrito, maestro de Hipócrates, y Anne Sullivan, tutora de Helen

Keller. Todos ellos compartían un gran interés por el conocimiento y las habilidades para ser guías en procesos de enseñanza-aprendizaje. Los asesores debemos aprender de ellos.

## Referencias

- Adams, J. (1983). *Aprendizaje y memoria*. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno.
- Comenio, J. (2000). *Didáctica Magna*. España: Ediciones Porrúa.
- Dewey, J. (1998). *Cómo pensamos: Nueva exposición de la relación entre pensamiento reflexivo y proceso educativo*. España: Paidós.
- Dewey, J. (1998). *Democracia y educación*. España: Ediciones Morata.
- Saint-Onge, M. (2000). *Yo explico pero ellos... ¿aprenden?*. Ciudad de México: SEP.
- Shepherd, C. (2002). *In search of the perfect e-tutor*. Recuperado el 20 de enero de 2010 de [http://www.fastrak-consulting.co.uk/tactix/Features/perfect\\_etutor.htm](http://www.fastrak-consulting.co.uk/tactix/Features/perfect_etutor.htm)
- Smith, T. (2005). *Fifty-One Competencies for Online Instruction*. The Journal of Educators Online, Vol. 2. Núm. 2, 1-18. Recuperado el 20 de enero de 2010 de <http://www.thejeo.com/Ted%20Smith%20Final.pdf>

## Autora

Ana María Orozco S.M., Diseñadora instruccional, B@UNAM, [matebunam@gmail.com](mailto:matebunam@gmail.com)