



Momentos de la asesoría en línea

María del Carmen E. Gil Rivera
Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia
carmen_gil@cuaed.unam.mx

Las funciones del docente se han diversificado dadas las oportunidades que actualmente nos proporcionan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; su quehacer puede realizarse sin tener que coincidir en tiempo y espacio con otros actores de los procesos de enseñanza y aprendizaje, como en el caso de la docencia en la educación a distancia.

En la educación en línea no sólo varía la forma de enseñar, sino también la de aprender y, por lo tanto, ambos actores deben contar con conocimientos, habilidades y capacidades que les permita realizar sus actividades y obligaciones de manera diferente.



La acción del docente en línea se denominará *asesoría*, entendiéndola como *el conjunto de acciones educativas que realiza el docente-asesor, utilizando diversos medios de comunicación.*

La asesoría puede verse desde diferentes aspectos como metodología, técnica, proceso y estrategia, entre otros, pero su principal objetivo es apoyar y reforzar el proceso de aprendizaje y garantizar el seguimiento de cada alumno. Se trata de un ejercicio de educación en el que se atienden las características particulares, individuales o de grupo. La interacción didáctica a través de medios de comunicación procura, entre otras cosas, disminuir la sensación de aislamiento y soledad que se presenta entre algunos estudiantes.



En la asesoría, el alumno deposita en el docente-asesor su confianza, intimidad, deseos, anhelos, aciertos y errores. Las características ideales del asesor suponen una persona íntegra, cabal, incapaz de utilizar esas confidencias y/o conocimientos tan personales en detrimento de él mismo o de un tercero.

El desarrollo de la asesoría asegura que la educación sea integral y personalizada y no reducida a una simple instrucción. Además, está centrada en el estudiante, no en los problemas o tareas, es decir, en el proceso de desarrollo personal, tanto en lo afectivo como en lo académico. Se procura que los alumnos aprendan en un ambiente de confianza, sean escuchados, atendidos y orientados en aspectos de su vida personal, mediante la promoción de espacios de interacción social y de comunicación personalizada.

De acuerdo con Elena Barberá (2006), las funciones del asesor en línea para que el estudiante adquiera los conocimientos a través de diversos medios de comunicación son:

- Socializadora. Colaboración del asesor para que el alumno se inserte en la sociedad de la información y de la comunicación, y en el desarrollo de su propia cultura de manera progresiva.
- Responsabilidad: Propiciar que el estudiante se comprometa e implique en su propio aprendizaje.
- Informativa: Enseñar al alumno a buscar, seleccionar y procesar información proveniente de diversas fuentes de información.
- Comunicativa: Facilitar que el estudiante exprese sus experiencias, opiniones, conocimientos en un contexto de aprendizaje real.
- Formativa y formadora. Apoyar al alumno para que construya su propio conocimiento compartido con el asesor y sus compañeros de estudio.
- Motivadora: Ayudar al estudiante para que amplíe sus conocimientos personales tomando en cuenta las necesidades y capacidades con las que cuenta.
- Evaluadora: Reforzar al estudiante para que sea consciente del aprendizaje adquirido, es decir, que identifique los procesos que intervinieron en los saberes obtenidos.
- Organizadora: Hacer consciente al estudiante de que él mismo organiza sus propias estrategias para adquirir los conocimientos.
- Analítica: Que el estudiante explore mediante la observación y comparación de datos obtenidos y se cuestione al respecto



- Innovadora: Integrar diversos medios de comunicación e información para tener un buen desempeño.
- Creativa y original. Propiciar que el alumno elabore trabajos de propia creación y con una perspectiva personal.

Para cumplir con estas funciones se proponen acciones que permitan al asesor realizar sus actividades en línea. Estas prácticas las hemos organizado en tres momentos: antes, durante y después de la asesoría. (Estos textos forman parte del Curso El Asesor en Línea, que imparte la CUAED)

La asesoría antes de iniciar el estudio

Previo a que el estudiante inicie el proceso de aprendizaje de la asignatura o curso es necesario que el docente-asesor realice algunas actividades que le permitan establecer una relación de confianza y cercanía.

Acciones

- En caso de no ser autor del curso, revise con anticipación el programa del mismo
- Si la guía se encuentra en un sitio Web, revísela con anticipación
- Tenga a la mano el listado de los alumnos de su grupo. Incluya nombres completos, dirección electrónica y claves de acceso al sitio del curso
- Elabore un mensaje de bienvenida: Diríjase al estudiante por su nombre. Proporcione información suficiente para acceder al sitio Web de la asignatura o curso. Establezca y notifique los horarios de revisión de actividades y respuesta a los mensajes de los estudiantes.
- Explique claramente como trabajarán en la asignatura o curso: Indique su duración; señale el tipo de materiales didácticos (impresos, CD, sitios Web, etcétera) que tendrá como apoyo para la realización de las actividades de aprendizaje; especifique los medios de comunicación que se emplearán para establecer la interacción didáctica entre el asesor y sus estudiantes; detalle los diferentes tipos de actividades que realizarán los alumnos; señale claramente la manera cómo serán evaluados, en caso de que haya trabajo final, indicarlo desde el principio.



Primer contacto con los estudiantes

- Dirija el mensaje de manera individual, nunca grupal, esto hace que el estudiante se sienta atendido
- Escriba correctamente el mensaje de bienvenida
- Revíselo antes de enviarlo para evitar errores ortográficos y de redacción
- Tome en cuenta otros medios de comunicación que utilizan los alumnos en su vida cotidiana como teléfono, Messenger, Skipe, Blogs, etcétera, para establecer una mayor comunicación
- Utilice un lenguaje sencillo, claro e idóneo para quien recibe el mensaje. Recuerde que va dirigido a un alumno, no a un profesional experto como usted
- Utilice términos precisos para evitar confusiones
- Escriba el mensaje de manera cálida para darle confianza

Ejemplo de bienvenida.

Estimada María Isabel:

Con este mensaje te doy la más cordial bienvenida al curso El Asesor en Línea, es para mí muy grato contar con tu participación.

El sitio en donde accederás al curso a partir de las 20:00 horas del día de hoy, martes 23 de noviembre, se encuentra en la siguiente dirección electrónica: http://www.cuaed.unam.mx/asesor_linea/

Tu clave de Usuario es: isabel

Tu Contraseña: isa2012

En caso de que tengas algún problema con tus claves de Usuario y Contraseña, te pido por favor me envíes un mensaje, para resolverlo.

A partir de este momento seré tu asesor y estaré pendiente para atenderte y acompañarte en tu proceso de aprendizaje.

Te informo que revisaré tus actividades todos los días en el transcurso de la tarde, por lo tanto, las actividades que realices en la noche, los comentarios los encontrarás en la tarde del siguiente día.

Como primera actividad te pido que revises el sitio detenidamente para que conozcas todas sus secciones.

Además te sugiero que imprimas la **Guía de estudio**, ya que ésta, te será de mucha utilidad, puesto que no necesitarás estar siempre frente a la pantalla, para conocer y tener presente las actividades que tendrás a realizar, la fechas de entrega, sesiones de Chat, etc. También te pido te presentes en el Foro General para compartir con todos los que formamos este grupo, la información que desees que conozcamos de ti, por ejemplo: profesión, institución lugar en donde trabajas, nombre de tu asignatura, etcétera.

Te pido que me envíes un mensaje, en donde me digas que te comprometes a trabajar por lo menos 2 horas diarias.

María Isabel, nuevamente le doy la bienvenida a este evento y me pongo a sus órdenes para cualquier asunto relacionado con el Curso el Asesor en Línea

Mtro. José Luis Ramírez Pérez



Ejemplo de forma de trabajo

Este curso se caracteriza por ser, en su mayoría de auto-estudio, es decir, el ritmo de aprendizaje lo eliges tú. Te sugerimos que antes de iniciar cualquier actividad, primero realices la exploración de todas las secciones del sitio Web (Introducción, objetivos, temario, calendario, asesores, etc.). Si algún aspecto no te es claro, consúltalo inmediatamente con tu asesor(a).

- El tiempo establecido es de 30 horas, divididas en 2 horas diarias de estudio independiente, las cuales deberás cubrir en el periodo establecido en el calendario de actividades.
- Cada tema se inicia con una pequeña introducción y el objetivo de aprendizaje que se espera alcances al término del estudio. Enseñada se presentan textos que deberá leer, así como actividades intercaladas que tendrás que realizar.

Materiales Didácticos

Los materiales didácticos con los que estudiarás son los siguientes:

- Sitio Web
- Apuntes electrónicos
- Sitios de interés
- Videos

Revisa cada uno de estos documentos e imprime o graba en disquete los que consideres necesarios.

Actividades de Aprendizaje

El sitio Web está diseñado para que realices lecturas y algunas actividades, las cuales se irán guardando en una Carpeta o Portafolios virtual.

Las actividades de aprendizaje que se te proponen en cada tema, constituyen la base fundamental para que te apropiés y valores los aprendizajes que vas logrando. Para esto es indispensable que realices todas las actividades que se te soliciten.

Cuando termines de realizar alguna actividad asegúrate de dar clic en el botón de guardar, así la máquina registrará y guardará la actividad en tu carpeta, conservándose lo que ahí hayas escrito.

Medios de comunicación

Podrás interactuar con tus compañeros del curso y con tu asesor a través de los siguientes medios de comunicación: Correo electrónico y Foro de discusión.

Correo electrónico

- Para establecer comunicación por correo electrónico con tu asesor, encontrarás su dirección electrónica en la sección de Asesores. Ahí se localiza una tabla con los nombres de los asesores de este curso, así como el grupo que está asesorando.
- Para establecer comunicación por correo electrónico con tus demás compañeros de este curso, podrás encontrar un listado con los nombres y sus direcciones

Foros de Discusión

Encontrarás un foro general de discusión para tu grupo, ahí expondrás tus conocimientos, ideas, dudas o comentarios sobre los temas y contenidos de este curso.

La participación en los foros temáticos es obligatoria, ya que tu aportación e intercambio de opiniones y comentarios, enriquece la formación de todos los participantes del Curso.

Recuerda que el foro es un medio de comunicación asíncrona, por lo que posiblemente no recibas respuesta en forma inmediata, sino después de unas horas.

Forma de participación en los foros

Lee todos los comentarios de tus compañeros y procura participar con tus propias opiniones. Si alguien tiene alguna duda y tú sabes la respuesta, no dudes en contestarle tu compañero. Participa en los debates que se planteen, seguramente tendrás algo importante que decir y que compartir con tus demás compañeros del curso.

- Para agilizar la discusión, procura que tus intervenciones sean concretas y en un espacio no mayor a media página.
- Durante el desarrollo del curso consulta el foro constantemente para que éste se mantenga actualizado.
- Tus participaciones siempre deberán estar relacionadas con los temas del curso. Es aconsejable que no hagas preguntas o comentarios que no vengan al caso.



Asesoría durante el estudio

Este es uno de los momentos más importantes, ya que es aquí donde se establece la interacción, cabe mencionar que para Barberá no es lo mismo *participación* que *interacción*. “Existe un ‘matiz’ muy importante que se puede llevar a la categoría de hecho diferencial y que en cierta manera es la clave del éxito en un curso en línea. Mientras por participación entendemos la *presencia y la aportación en línea* del tutor pero sobre todo del alumno, la interacción añade la respuesta y el encadenamiento de comprensiones mutuas realizadas mediante el lenguaje. De este modo, la interacción es un diálogo que posibilita la construcción de conocimiento, mientras la participación supone simplemente “estar ahí e intervenir”, pero no precisa de una respuesta contingente, ni necesariamente la provoca”.

En la asesoría se establece lo que García Aretio (2001) llama “diálogo didáctico mediado”, el cual consiste en la conversación que se establece entre el estudiante y el asesor, los compañeros y la institución educativa, a través de los medios de comunicación (teléfono, correo, foros, etcétera), para efectuar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Hay varios tipos de diálogo didáctico durante la asesoría en línea:

- Motivador¹
- Académico
- Administrativo

Diálogo didáctico motivador

Es aquel que permite al estudiante adquirir confianza y seguridad durante el periodo de aprendizaje. Además establece una relación cercana entre el estudiante y el asesor.

Acciones

- Evite señalamientos negativos
- Destaque las evidencias positivas de las actividades e intervenciones de los estudiantes

¹ **Motivación:** es una atracción hacia un **objetivo** que supone una acción por parte del sujeto y permite aceptar el **esfuerzo** requerido para conseguir ese objetivo. Está compuesta de **necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas**. Constituye un paso previo al aprendizaje y es el motor del mismo. La ausencia de motivación hace complicadas las tareas tanto del estudiante como del asesor. Definición tomada de: <http://www.pedagogia.es/la-motivacion>



- Responda los mensajes antes de 36 horas. Pues el caso contrario, genera ansiedad entre los estudiantes al no recibir respuesta inmediata ante su duda o necesidad
- Evite las ironías, tanto en la revisión de las actividades como en sus participaciones en los espacios virtuales (foro, blog y chat)
- Realice la retroalimentación de los trabajos lo más pronto posible (máximo 36 horas)
- En su respuesta a la revisión de las actividades, evidencie que leyó todo el trabajo del estudiante. Seleccione lo más relevante y comente sobre el mismo
- Al revisar las actividades mencione con claridad los puntos positivos y los que pueden ser mejorados
- Reconozca el esfuerzo realizado por el alumno al elaborar el trabajo o en su participación en los ambientes virtuales
- Proporcione apoyo y ánimo al estudiante, en momentos críticos
- Tenga cuidado de no repetir una misma redacción en un mensaje a los estudiantes, esto puede producir en ellos la sensación de abandono o de mecanización
- Cuando envíe un correo electrónico, revise el tono en que debe contestar: sea amigable y familiar
- Si es necesario censurar o llamar la atención sea directo y franco, sin mostrar enojo
- Recuerde que el asesor manifiesta su personalidad en los mensajes escritos. Por lo tanto, es recomendable no parecer colérico y desmedido en sus reacciones. En caso de molestia no responda el mensaje en ese momento, espere a que pueda ser objetivo
- Utilice un estilo de conversación informal, tome en cuenta la personalidad y cultura del estudiante
- Al escribir un mensaje cuide la redacción y el nivel para que el estudiante lo lea y lo entienda claramente
- Evite comentarios prefabricados, el estudiante puede descubrirlo y sentir que sus comentarios son únicamente “para cumplir con la revisión”
- Incite al alumno para que pregunte y conteste en los espacios virtuales (foros y chats). Esta actitud propicia un diálogo didáctico entre el asesor, así como entre ellos



Preguntas para detectar los puntos para propiciar diálogo didáctico motivador

Durante el trayecto de estudio, propicie que sus alumnos respondan las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el principal motivo por el que estoy estudiando esta asignatura o curso?
- ¿Qué es lo que más me gusta de ella?
- ¿Qué es lo que más me ha ayudado a aprender?
- ¿Ha sido adecuada la comunicación y los apoyos que me ha brindado el asesor?
- ¿Cómo ha sido mi desempeño personal en este curso?
- ¿De qué depende que apruebe o repruebe esta asignatura o curso?
- ¿Qué me gustaría que el asesor hiciera para que este curso fuera más atractivo?
- ¿Cuáles han sido los principales obstáculos y fallas que he tenido en este curso?
- ¿Qué sentimientos me provoca ser un estudiante en línea?

Diálogo didáctico académico

Es aquel que orienta al estudiante en la realización de sus actividades de aprendizaje. Así como en la recuperación de la información para ampliar sus conocimientos.

Acciones

- Elabore comentarios precisos a las tareas, ejercicios y actividades
- Diseñe actividades que permitan el intercambio de experiencias entre los estudiantes
- Realice observaciones comprensibles y significativas a las actividades y trabajos solicitados
- Señale la relevancia o irrelevancia del contenido expuesto, con ejemplos específicos
- Proporcione ayuda constructiva al estudiante con varias alternativas de solución
- Los comentarios a los trabajos o consultas no deben ser ni cortos ni extensos, sino adecuados al tipo de asunto que se trate
- Propicie que el mismo estudiante identifique y corrija sus errores
- Emita una opinión valorada acerca de la calidad de los resultados presentados por el estudiante
- Señale con claridad en qué aspectos debe concentrar el estudiante su atención
- Sugiera ejercicios que le ayuden a superar sus deficiencias



- Proponga información complementaria como sitios de interés, materiales multimedia, CD, etcétera, que le permita al estudiante reconstruir o ampliar sus esquemas de conocimiento
- En los trabajos enviados por correo electrónico, escriba sus comentarios de manera clara y precisa. Utilice un color diferente al texto (rojo o azul por ejemplo)

Diálogo didáctico administrativo

Es aquel que orienta al alumno en las cuestiones que lo relacionan con la institución educativa en aspectos administrativos

Acciones

Para proporcionar al estudiante información sobre sus avances, le sugerimos las siguientes acciones:

- Para el envío y recepción de mensajes electrónicos, cree una sigla sencilla para identificar su curso. (Por ejemplo para Curso El Asesor en Línea: CAEL). Solicite a los estudiantes que en *asunto* siempre inicie con esas letras (por ejemplo: CAEL-consulta). Esto para que pueda organizar sus carpetas en su buzón de correo electrónico
- Genere una carpeta por curso y, dentro de ésta, carpetas personalizadas (a manera de expediente, con el nombre de cada uno de sus estudiantes). Guarde en ellas *todas* las actividades y mensajes recibidos por parte de cada estudiante
- Diseñe un formato donde registre la participación de cada alumno. Esto le permitirá visualizar de manera rápida su desempeño. Además le será de gran utilidad para orientar, hacer observaciones, motivar y proporcionar la asesoría académica según las características de cada uno

Ejemplo de ficha:



NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Erika Rosales García											
PROFESION: Psicóloga Educativa											
INSTITUCION EN DONDE LABORA: Universidad Pedagógica Nacional											
DATOS PERSONALES: Tiene maestría en Pedagogía. Casada, con hijos. Le gusta leer a Alan Poe. No ha concluido las actividades porque tuvo un problema con uno de sus hijos											
ACTIVIDADES REALIZADAS											
UNIDAD 1				UNIDAD 2				UNIDAD 3			
T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T4	
X	X	X	X		X		X	X			
SESIONES DE FORO Y CHAT											
FORO G	FORO U1	FORO U2	FORO U3	CHAT U1	CHAT U2	CHAT U3					
X	X	X		X	X						
OBSERVACIONES: Realiza excelentes actividades de aprendizaje. Sus participaciones tanto en el chat como en los foros, son acertadas y pertinentes.											

- Señale al alumno de manera precisa el resultado de su evaluación
- Entregue en tiempo y forma los resultados de la evaluación a la instancia correspondiente
- Verifique que la información sea la correcta para evitar correcciones en las calificaciones
- Corrobore que la calificación corresponda al estudiante

Acciones después de concluir el estudio de la asignatura o curso

La evaluación final es una de las actividades prioritarias en la asesoría en línea, ésta será resultado de la evaluación continua que ha realizado durante todo el trayecto del estudio de la asignatura o curso, para ello:

- Tome en cuenta la pertinencia y calidad de los trabajos elaborados por sus estudiantes
- Valore la participación de sus alumnos en los foros de discusión y en las sesiones de chat
- En caso de que en el sitio hubieran carpetas electrónicas, revise cada una de las actividades. Tome en cuenta: claridad, pertinencia, profundidad, coherencia

Último contacto con el estudiante

- Elabore un mensaje de despedida. Éste puede ser transmitido por correo electrónico, teléfono o videoconferencia. La exposición y redacción dependerá del medio de comunicación que utilice
- Diríjase al estudiante por su nombre en ese mensaje de despedida
- Incluya comentarios que resalten los conocimientos, habilidades y actitudes que adquirió el estudiante
- Además, mencione los aspectos en donde deberá poner mayor atención



Ejemplo de despedida

Estimado profesor Gerardo Rivas Estrada lo felicito pues concluyó el Curso El Asesor en Línea de manera sobresaliente, ya que realizó todas las actividades solicitadas, además su participación en todos los foros fue pertinente y oportuna. Su calificación final fue 9.2, ésta no se registrará en su constancia.

Le pido por favor me confirme si su nombre completo está bien escrito, pues así se aparecerá en su constancia, la cual seguramente estará en unas dos semanas, pasado ese tiempo, le pido que hable a la oficina de Administración Escolar 56 22 87 35, ahí le informarán si tiene que pasar a la CUAED a recogerla o se encuentra en la Facultad de Derecho.

Para mí fue un placer ser su asesora, ya que cumplió con todas las actividades en tiempo y forma, a pesar de que el curso tuvo algunos problemas y me ví imposibilitada para resolverlos, ya que yo no soy la autora del curso, sólo fungí como su asesora.

No se le olvide confirmarme si su nombre está correctamente escrito.

Seguramente que pronto nos encontraremos en el ciberespacio.

Nuevamente felicidades. Hasta pronto.

Actividades administrativas

Después de concluir la asesoría es necesario que realice actividades administrativas como:

- Revisar las fichas de cada uno de sus alumnos
- Elaborar un listado de los estudiantes que concluyeron satisfactoriamente la asignatura
- En caso de que sea un curso, solicitar la emisión de las constancias de participación
- En caso de asignatura llenar las actas correspondientes

Evaluación de la participación del asesor en línea

Es importante que el estudiante también evalúe la participación su asesor en línea, esto le permitirá al docente identificar la percepción que tuvieron los alumnos de su actuación como docente en línea. Se sugiere que evalúen los siguientes aspectos:

- Claridad en sus explicaciones por correo electrónico, foro o chat
- Uso adecuado de los recursos de comunicación (correo electrónico, foro, chat, etcétera)
- Formas de comunicación para propiciar la realización de las actividades
- La manera de cómo aclara las dudas que plantean los estudiantes
- Conocimiento suficiente en los temas abordados durante la asesoría
- Tiempo de respuesta a los mensajes enviados por los estudiantes



Bibliografía

Barberà, Elena (2006) “Los fundamentos teóricos de la tutoría presencial y en línea: Una Perspectiva Socio-constructivista. En: Montes, M. Jerónimo y otros. *Educación en red y tutoría en línea*.

García A. Lorenzo (2001). *Educación a Distancia. De la Teoría a la Práctica*. Barcelona, Ariel.

----- (2008). *Diálogo didáctico mediado*. Editorial del BENED, junio, 9p. Recuperado en septiembre 2009 en:[url] www.uned.es/catedraunesco-ead/editorial/p7-12-2004.pdf

Gil Rivera, Ma. del Carmen (2007). Momentos de la asesoría en línea. Presentación en Power Point. CUAED. UNAM. Material del Curso El Asesor en Línea.