

## Utilizando las horas de atención a estudiantes de manera efectiva.

ELAINE S. BARRY  
*Penn State Fayette*

Disponible en: <http://www.psychologicalscience.org/observer/getArticle.cfm?id=2360>  
Originalmente publicado en: Observer. Volumen 21. No. 6. Junio/Julio de 2008.

Traducción de: Alejandro Franco (Miembro APS<sup>1</sup>, Miembro APA División 2<sup>2</sup>)  
Correo: alejandro.franco.j@gmail.com

Ah, las horas de atención en la oficina. Algunos profesores realmente disfrutaban este espacio mientras que otros prácticamente deben ser forzados a tenerlas. Su lugar en este espectro puede ser notado por su reacción al título de este artículo (realice una pausa dramática aquí durante un momento y reflexione...). Utilizar las horas de atención en la oficina de manera efectiva beneficia tanto al estudiante como a usted, en varios sentidos académicos (recomendaciones, aclarar el contenido del curso, etc.). Sin embargo, también estimula el contacto estudiantes-profesor, el cual es un principio fundamental para una enseñanza efectiva en el pregrado (Chickering & Gamson, 1987). Una anotación práctica: estar disponible para los estudiantes durante las horas de oficina incrementa tanto la comunicación con ellos como las oportunidades para construir rapport, las cuales están relacionadas con resultados más positivos en las evaluaciones de profesores (Kerssen-Griep, Gayle, & Preiss, 2006).

Por favor noten que se utiliza la palabra "efectivamente" y no "eficientemente" en el título de este artículo. Como profesor, usted debe con frecuencia evaluar las ventajas y desventajas de un uso del tiempo eficiente vs. efectivo. Esto es especialmente cierto cuando se trabaja con personas, y Stephen Covey (1990) nos recuerda que deberíamos pensar en la "efectividad con las personas y la eficiencia con las cosas" (p.170). Con miras a ser tan efectivo como sea posible con los estudiantes, es imperativo que usted primero reconceptualice el trabajo que hace en las horas de oficina.

Usted puede reestructurar cognitivamente las "horas de oficina" para que sea un tiempo dedicado al estudiante al igual que todo lo que se hace durante la clase. Tenga en mente que su interacción con el estudiante en las horas de oficina puede ser la única interacción de este tipo, o una de muy pocas, que este estudiante tendrá (Kerssen-Griep et al., 2006). La impresión que usted deje durante la visita puede representar su institución para ese estudiante. ¿Qué tipo de impresión quiere dejar?

### **Por qué los estudiantes utilizan las horas de oficina**

Si bien existen muchas razones diversas para que los estudiantes utilicen las horas de oficina, estas pueden ser clasificadas en unas pocas categorías básicas. Los estudiantes visitan a su profesor para:

*Clarificar el contenido del curso.* Puede existir un malentendido que surgió durante la clase, una desconexión (percibida o real) entre el material de lectura y la clase, o puede haber material al cual

---

<sup>1</sup> Asociación para la Ciencia Psicológica (Association for Psychological Science).

<sup>2</sup> Asociación Psicológica Americana (American Psychological Association). La división 2 agrupa la Sociedad para la Enseñanza de la Psicología STP (Society for the Teaching of Psychology).

no se tuvo acceso debido a una ausencia o a la falta de atención. Algunos estudiantes tienen preguntas o necesitan una clarificación mayor.

*Realizar trabajos de desatraso.* Existe una excelente columna de los Tips de Enseñanza que aborda este caso (Perlman & McCann, 2005) con sugerencias para trabajar con estudiantes que no presentaron un examen o un trabajo que se hizo durante la clase.

*Conocer sus calificaciones.* El estudiante podría no entender la base para determinar una nota, podría desear revisar exámenes antiguos, o necesitar calcular qué calificaciones deben obtenerse en lo que queda del curso para obtener la nota deseada en el mismo.

*Obtener consejo para la programación de cursos o para su futura carrera.* Esta parte de la relación entre estudiantes-profesor es una de las más importantes (Davis, 2001) y ha sido abordada de una manera muy útil en la columna de los Tips de Enseñanza (Ware, 1999). Fallar en la efectividad aquí puede tener consecuencias indeseables en el progreso académico del estudiante o la retención.

*Realizar preguntas sobre próximos exámenes o trabajos para el curso.* Clarificar las tareas, entregar borradores iniciales, y entender el alcance y el formato de los exámenes, son pasos que todos los estudiantes deben tomar para ser exitosos en su curso.

*Socializar/conectarse con su profesor.* El estudiante puede estar buscando una conexión académica (anticipando la futura necesidad de recomendaciones, oportunidades de investigación, u otras formas de tutoría) o una conexión personal (camaradería social). Ambos tipos de conexiones son apropiadas y ambas promueven el desarrollo académico y cognitivo del estudiante, así como la retención estudiantil (Kerrsén-Griep et al, 2006). Sin embargo, consulte el texto de Royse (2001) para una descripción de los signos de alerta en los casos en los que una relación estudiante-profesor se está alejando de la ética.

### **Como se sienten los estudiantes cuando visitan a los profesores**

La mayoría de nosotros recuerda cómo nos sentíamos cuando nos acercábamos a nuestros propios profesores en la Universidad. Para algunos era algo fácil y natural, mientras que para otros era una prueba para los nervios (razonable o no). Claro está, la emoción exacta que tiene un estudiante cuando visita a su profesor(a) también depende de la razón de la visita, y un estudiante podría sentir diversas emociones durante la misma. A continuación se exponen algunos estudiantes que usted podría encontrar junto con algunos tips para trabajar con ellos de una manera más efectiva:

*El estudiante nervioso.* Este es un estudiante típicamente muy tímido, puede evitar la visita durante las horas de oficina, y es fácilmente disuadido de ir a verlo (por ejemplo, pensando que usted tiene afán, que parece estar ocupado, etc.).

- Ser amigable puede ayudar a estudiante nervioso para que se sienta cómodo, pero en cambio, intentar una charla casual podría no ser útil puesto que los estudiantes tímidos algunas veces carecen de habilidades sociales.
- Para ser más efectivo, haga preguntas específicas (por ejemplo, "¿estuvo ausente de durante las exposiciones orales porque se sintió nervioso de hablar al frente de la clase?").

*El estudiante ansioso/aprensivo.* Este estudiante se siente aprensivo por una razón particular, como la ansiedad sobre un examen o trabajo próximo, acaba de recibir malas noticias sobre una nota que se pierde, la elegibilidad en la ayuda financiera, u otra cuestión relacionada con la academia.

- Provea información específica sobre los pasos que el estudiante puede tomar para ayudarlo en la situación, incluyendo contactar las personas apropiadas (ver más abajo). El estudiante debería generar algunas o la mayoría de las ideas por sí mismo. Recuerde no tomar como propio el problema del estudiante.
- Remita al estudiante a las personas pertinentes que le pueden ayudar (tales como los servicios de tutoría, el representante de ayuda financiera, consejero, etcétera) y ayúdelo a reconocer otras fuentes de ayuda, como por ejemplo la propia red social de apoyo estudiantil.

*El estudiante molesto/furioso.* El estudiante puede culparlo de perder el curso, tener tareas o exámenes muy difíciles, u otros problemas. Ahora es "su culpa" por quedar en un periodo de prueba académico o porque ya no es elegible para ayuda financiera.

- Mantenga la calma y el profesionalismo, sin importar cómo el estudiante expresa sus emociones. Un buen ejemplo sobre cómo manejar estudiantes furiosos lo puede encontrar en Lucas y Bernstein (2005). Asegúrese de tomar los pasos pertinentes que sean necesarios, incluyendo llamar al personal de seguridad o remitir a un estudiante perturbado a los profesionales pertinentes del campus.
- No permita que el estudiante lo haga a usted responsable por sus bajas notas y las consecuencias que se desprenden de las mismas. Aclare el tono de manera temprana en la clase de que los estudiantes ganan las notas con su esfuerzo (las notas no se "dan") y exponga claramente la responsabilidad de los estudiantes para la obtención de estas notas.
- Explique cada nota que obtuvo el estudiante y cómo perdió puntos. Lucas y Bernstein (2005) proveen también ejemplos de formas que pueden utilizarse con estudiantes que quieren entablar una disputa sobre las notas de sus exámenes o calificaciones. Tal sistema elimina virtualmente de los argumentos frívolos sobre las calificaciones al mismo tiempo que le provee recursos a los estudiantes que tienen preocupaciones legítimas.
- La mayor parte de estos problemas pueden evitarse con instrucciones claras sobre las tareas y explicando claramente los procedimientos de calificación.

*El estudiante conciliador.* Los estudiantes pueden buscar reconciliarse con un miembro del profesorado luego de algún evento sin importancia.

- Algunas veces los estudiantes quieren disculparse por haber obtenido una mala nota. Un estudiante a quien no le fue muy bien en un examen una vez me dijo, "¡no quiero que piense que no estudio para sus exámenes!". Los estudiantes que piensan que lo hicieron sentir mal o que se sienten mal ellos mismos y pueden sentirse decepcionados o en una situación embarazosa.
- Los estudiantes que se sintieron ofendidos por algún comentario suyo podrían desear la oportunidad de aclarar sus sentimientos. Explique cualquier malentendido y discúlpese si es pertinente.
- Estos estudiantes usualmente van en las horas de oficina para forjar o mantener una conexión con el profesor y usualmente sólo necesitan que se les tranquilice.

*El estudiante defensivo.* Cualquiera que sea la razón para la visita, algunos estudiantes tienen un comportamiento defensivo y parecen tomar todo lo que se les dice como una especie de crítica personal.

- Dese cuenta que (a menos que esto ocurra siempre con todos los estudiantes) no es personal, y comuníquese claramente con el estudiante sobre el tema de la visita.

- Asegúrese de discutir el desempeño o comportamiento del estudiante, no los atributos personales del mismo (por ejemplo, "necesitamos trabajar en sus habilidades de redacción" en vez de "usted no es un buen escritor"). Vea más abajo "como dar reconocimiento y críticas".

Considerar cómo se siente el estudiante durante la visita le ayudará a comunicarse claramente con él o ella. La forma en que se sientan los estudiantes durante la reunión afectará lo que obtendrán de la misma. Por ejemplo, si el estudiante está nervioso o furioso, el entendimiento puede afectarse. La activación emocional puede interferir con la memoria y por ello es recomendable escribir unas pocas notas para el estudiante o permitirle crear una lista de sugerencias o cosas por hacer. ¿Acordaron una nueva reunión? ¿Cuál es el plazo? Ambos deben registrar esto cuando se ha hecho un acuerdo. Tener un formato listo para este tipo de información puede ser útil.

## **Horas de oficina: Lo básico**

Ya sea que usted es un profesor nuevo o uno experimentado que acaba de reconceptualizar las horas de oficina como algo para los estudiantes, existen detalles que deben decidirse.

*¿Cuántas?* Algunas instituciones tienen requerimientos específicos acerca de cuántas horas de oficina deben mantenerse por semana o curso. Si su institución tiene tales requisitos, usted debería asegurarse de mantener al menos el mínimo estipulado, y posiblemente más si los requerimientos son mínimos. En las instituciones sin requerimientos específicos, los profesores tienden a basarse en reglas usuales, y una de las más comunes específica dos horas de oficina por semana por curso (Bernstein & Lucas, 2004).

*¿Dónde?* Sin lugar a dudas el lugar más popular para las horas de oficina es en la oficina propia (¡de ahí su nombre!). Para la mayoría de profesores este es el lugar más conveniente y el que tiene más sentido. Sin embargo, considere el impacto de sostener al menos algunas de sus horas de oficina en una ubicación más accesible para los estudiantes, como la cafetería u otra área común frecuentada por ellos. Primero, los estudiantes pueden considerar que es más fácil acercarse a usted en un área común que en su oficina. Segundo, su presencia física se hará más difícil de ignorar y también sirve como un recordatorio de su curso, haciendo las visitas no planeadas más frecuentes. En la medida en que los estudiantes se detienen a saludar o conversar, algunos de ellos tomarán ventaja de la oportunidad para hacerle una pregunta o disfrutar su compañía. Tercero, ver al profesor en un ambiente menos formal que en la clase o la oficina hace que sus estudiantes se aproximen más. Finalmente, podría descubrir que disfruta encontrarse con los estudiantes en su "territorio". Ver a los estudiantes en un ambiente menos formal le recordará que ellos son individuos con sus propias vidas por fuera de la clase. Usted podrá sorprenderse de la información adicional que aprenderá sobre ellos.

*¿Cuándo?* La mayoría de profesores agenda las horas de oficina según su conveniencia, pero es importante considerar los horarios de los estudiantes cuando se planean las horas de oficina. En la mayoría de los casos, será posible de tener horas de oficina que sean convenientes tanto para usted como sus estudiantes. Ofrecer algo de tiempo en días y horas diferentes minimizará los conflictos con los estudiantes, permitiéndoles visitarlo con más facilidad.

*¿Horas de oficina virtuales?* Muchos profesores están ahora ofreciendo horas de atención virtuales, por correo electrónico o a través de una interfaz de chat en tiempo real. Si bien no es recomendable sostener todas las horas de oficina de esta manera, ofrecer a los estudiantes la posibilidad de elegir puede incrementar el número de aquellos que lo "visitarán". Los estudiantes tímidos con preguntas

apreciarán la oportunidad de realizarlas electrónicamente y no de manera presencial. Los estudiantes con horarios demandantes de trabajo o familiares (especialmente los estudiantes no tradicionales) podrían requerir la flexibilidad de las horas virtuales de atención.

### **Principios para el uso efectivo de las horas de oficina**

Así como los estudiantes son individuos, los profesores también lo son, cada uno con sus propias fortalezas y limitantes. Algunos profesores son buenos para una pequeña charla, otros manejan bien el humor, mientras que otros son formales y parecidos a administradores. Para ser más efectivos, trabaje con sus propias fortalezas como persona. A los estudiantes les agrada y respetan a los profesores que interactúan con ellos utilizando casi cualquier estilo interpersonal, cuando es genuino (Lucas & Bernstein, 2005). A continuación algunas prácticas comunes de los profesores que utilizan las horas de oficina efectivamente (para reglas específicas sobre la consejería académica, ver Ware, 1999):

*Esté allí.* Es importante estar presente durante sus horas de oficina. A nadie le gusta quedarse de pie esperando, y los estudiantes califican a los profesores que no están en las horas de oficina anunciadas como una de sus principales molestias (Lucas & Bernstein, 2005). De igual manera, asegúrese de cumplir sus citas con los estudiantes, y, si es posible, notifique a los estudiantes si debe cancelar las horas de oficina.

*Evite las interrupciones.* Mientras más interrupciones tenga, menos podrá cumplir, más se demorará, y más tiempo se perderá. ¿Puede usted evitar interrupciones de otros estudiantes? ¿De otros profesores? ¿Del correo electrónico o teléfono? Demuestre que usted se está enfocando en el estudiante escuchándolo y respondiendo en formas apropiadas. Los estudiantes aprecian el respeto que usted les muestra al enfocarse en ellos durante la visita. Si bien es cierto que los estudiantes pueden no siempre responder apropiadamente (¿han tenido un estudiante que responde el teléfono celular mientras está en su oficina?), es importante modelar el comportamiento apropiado en sus interacciones con los estudiantes.

*Lenguaje corporal.* La mayoría de nuestro lenguaje emocional es no verbal (Hanna, Suggett, & Radtke, 2008). Observe signos no verbales del estudiante, y también reflexione sobre las señales no verbales que usted podría estar enviando. La postura corporal, y la expresión facial especialmente, pueden enviar mensajes que no pretendemos. ¿Tiene el estudiante los brazos cruzados? ¿Los labios encogidos? ¿Estará el estudiante agitado o inquieto? ¿Sostiene el contacto visual? Estas son claves importantes sobre cómo se siente el estudiante. ¿Y su propio lenguaje corporal? ¿Está usted sentado o de pie? ¿Está enfocado en el estudiante o está haciendo diversas tareas? Practique prestando atención a su propio lenguaje corporal y asegúrese de que no está enviando señales que no pretende enviar (por ejemplo, "estoy aburrido" o "estoy molesto").

*Comunicación.* Recuerde que lo que usted dice primero determinará el tono para la reunión, y lo que dice de último es lo que el estudiante recordará. Asegúrese de comunicarse claramente, escuchando y entendiendo lo que el estudiante dice y facilitando que le escuche y entienda. Cuídese de la comunicación de una vía - ¡algunos profesores están tan ocupados asegurándose de que el estudiante los escuche que olvidan escuchar al estudiante!

*Sea directo.* Típicamente, una evaluación honesta y objetiva de la situación expresada en términos directos es más útil para el estudiante que endulzar el problema en un intento de "suavizar el golpe". Diga clara y directamente qué pasos necesitan tomarse y por qué. Aclare las instrucciones para evitar la distorsión y la sobrecarga. Tenga en mente que los estudiantes con frecuencia escuchan lo

que quieren escuchar, y cualquier comunicación poco clara es propicia para llevar a malentendidos. Tomar notas o utilizar un formato para especificar los siguientes pasos le ayudará.

*Como dar reconocimiento y crítica.* No olvide apuntar lo positivo. Asegúrese de identificar las fortalezas y reconozca las habilidades y éxitos de los estudiantes. Para una realimentación más efectiva, proporcione comentarios específicos y enfocados en el comportamiento y no en la persona. Comience de manera positiva, describa el comportamiento y la situación, proporcione las razones para la crítica, y al final exprese lo que usted espera (Hanna et al., 2008). Por ejemplo, "su primer borrador estaba bien realizado. Sus fuentes eran pertinentes y usted las citó correctamente a lo largo del mismo. Sin embargo, existen muchos pasajes que no eran claros y estaban desorganizados con alguna repetición de ideas. Esto me deja pensando cuál podría ser el punto principal del trabajo. Este trabajo podría haber sido mucho más claro si lo reorganiza y aprovecha la oportunidad para repetirlo".

## **Conclusión**

Los profesores efectivos utilizan las horas de oficina para reforzar el tono que han encuadrado en sus clases -enviando el mensaje de que son accesibles, que es posible acercárseles, que brindan cuidado y están listos a escuchar y dar apoyo. Usar las horas de oficina efectivamente extiende la oportunidad de promover la enseñanza y el aprendizaje, ¡y también hace que el apoyo sea más placentero!

## *Lecturas y referencias sugeridas*

Bernstein, D.A., & Lucas, S.G. (2004). Tips for effective teaching. In J. M. Darley, M. P. Zanna, and H. L. Roediger, III (Eds.), *The compleat academic: A career guide* (2nd Ed.), (pp. 79-115). Washington, DC: American Psychological Association.

Chickering, A., & Gamson, Z. (1987). Seven principles for good practice in undergraduate education. *AAHE Bulletin*, 39(7), 3-7.

Covey, S.R. (1990). *The seven habits of highly effective people: Restoring the character ethic*. New York: Simon & Schuster.

Davis, B.G. (2001). *Tools for teaching*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons, Inc.

Hanna, S.L., Suggett, R., & Radtke, D. (2008). *Person to person: Positive relationships don't just happen* (5th Ed.) Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice-Hall.

Kerrsén-Griep, J., Gayle, B.M., & Preiss, R.W. (2006). Classroom interaction and educational outcomes. In B. M. Gayle, R. W. Preiss, N. Burrell, & M. Allen (Eds.), *Classroom communication and instructional processes: Advances through meta-analysis* (pp. 129-143). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Lucas, S.G., & Bernstein, D.A. (2005). *Teaching psychology: A step by step guide*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Perlman, B., & McCann, L.I. (2005). Dealing with students missing exams and in-class graded assignments. *APS Observer*, 18 [Electronic version]. Retrieved May 25, 2007 from <http://www.psychologicalscience.org/observer/getArticle.cfm?id=1795>.

Royse, D. (2001). *Teaching tips for college and university instructors: A practical guide*. Boston, MA: Allyn and Bacon.

Ware, M.E. (1999). Academic advising for undergraduates. In B. Perlman, L. I. McCann, & S. H. McFadden (Eds.), *Lessons learned: Practical advice for the teaching of psychology*. Washington, D.C., American Psychological Society.

Elaine Barry recibió su doctorado en Psicología Evolutiva en el año 2001. Actualmente utiliza un enfoque evolutivo para reunirse con los estudiantes en las horas de oficina como profesora asociada de Desarrollo Humano y Estudios de la Familia en Penn State Fayette, Campus Eberly. Por favor envíele cualquier pregunta, insight, idea o comentario relevante a Elaine Barry, Penn State Fayette, The Eberly Campus, One University Drive, Rt. 119 N., Uniontown, PA 15401; teléfono 724.430.4284; correo electrónico: [esb12@psu.edu](mailto:esb12@psu.edu)