
DE LA REALIDAD DEL ADULTO QUE APRENDE A LAS COMPETENCIAS DEL ORIENTADOR Y ASESOR EN LOS SISTEMAS DE APOYO DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA



ALEJANDRO RODRÍGUEZ

Especialista en Gerencia de Recursos Humanos
Universidad de Carabobo
alerod20@gmail.com

Recibido: 12/01/2015

Aceptado: 19/10/2015

Resumen

El presente trabajo ofrece una serie de reflexiones que se desprenden al pensar en la necesidad y en la misión de quienes trabajan para favorecer el éxito en las personas que han decidido ingresar a una modalidad de estudios a distancia. Desde la revisión bibliográfica y la reflexión de la propia experiencia profesional en el rol como Orientador, se identificarán competencias, actitudes y conocimientos, que son esenciales para la Asesoría y la Orientación, en cuanto a que dichos servicios de apoyo a los estudiantes son un sistema de soporte y de acompañamiento fundamental a lo largo de toda la vida estudiantil, que permitirán no solo la inserción, prosecución y egreso, sino el reto de brindar una atención integral pensada en el desarrollo de habilidades y competencias de los estudiantes como personas, como profesionales, con capacidad de transformarse a sí mismos y de gestar los cambios que requiera la vida en el seno de la convivencia social.

Palabras clave: sistemas de apoyo, asesoría, orientación, interacción, educación a distancia

FROM LEARNING ADULT REALITY TO THE GUIDER AND COUNSELOR COMPETENCES IN SUPPORTING SYSTEMS OF DISTANCE EDUCATION

Abstract

This paper offers some thoughts that emerge when thinking about the need and mission of those working to promote the success of people who have decided to join a distance learning mode. From the literature review and reflection of the professional experience in the role as counselor, skills, attitudes and knowledge, which are essential for Counseling and Guidance, to support students are identified. They are a support system throughout the entire students life, which not only helps them in their insertion, pursuance and completion, but also the challenge of providing comprehensive care designed to develop skills and competencies of students as individuals, future professionals able to transform themselves and generate changes required in social life.

Keywords: systems support, advice, guidance, interaction, distance education



Introducción

Al considerar que muchas personas no han logrado profesionalizarse y que sus vidas son complejas por la variedad de roles que desempeñan, surge para ellas una modalidad de estudios denominada Educación a Distancia que como sistema de aprendizaje, requiere de una variedad de condiciones que permitan garantizar su efectividad; una de ellas es la interacción que debe propiciarse y fortalecerse desde un enfoque de calidad y de contexto, que representa por un lado el hacer sentir como parte de la comunidad de aprendizajes al propio estudiante y por otro, el hecho de abordarlo desde toda su multidimensionalidad humana, lo que significa atenderlo como un ser integral, interesado en conocer, aprender, pero también, interesado en dar respuestas a las múltiples situaciones que le son propias desde su contexto personal, familiar, comunitario y laboral, entre otras, y que constituyen lo que verdaderamente es y que deben ser consideradas, por cuanto que al ingresar a los centros de educación superior, el estudiante llega con todo lo que lo caracteriza y forma parte de su propio mundo.

Es por ello que se hace imprescindible asumir al estudiante como un todo y para esto se amerita reconocer Sistemas de Apoyo al estudiante, que en las diferentes Universidades bajo la modalidad a distancia deben estar conformados por servicios de orientación y de asesoría académica, asumidos como mecanismos que estimulen y refuercen la interacción, permitiendo al estudiante hacer uso

apropiado de los recursos disponibles, para desempeñarse efectivamente, a lo largo de su carrera, aprovechando así todo su potencial físico, mental y emocional.

Este artículo se aproximará a identificar algunas competencias, actitudes personales, y conocimientos previos que deben formar parte del desempeño de Orientadores, Asesores académicos y personal administrativo, que presta servicios en las diferentes unidades que configuran el Sistema de Apoyo al estudiante en la modalidad de Educación a Distancia. Para ello este trabajo se fundamentará en los aportes de diferentes autores, así como desde la propia experiencia profesional realizada en estos sistemas, desde una mirada de análisis que facilite reflexiones que puedan considerarse en cada momento, para reorientar y reforzar los esfuerzos que ofrecen las personas que trabajan en estos esenciales e imprescindibles soportes dirigidos a la población estudiantil.

Desarrollo

Todas las instituciones educativas de Educación Superior tienen la misión de formar personal y profesionalmente, a sus integrantes, así lo confirma, el artículo 1 de la ley de Universidades, de la Republica Bolivariana de Venezuela (1970) que establece: “La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre” (p.3). Por otra parte este mismo marco legal sostiene que las Universidades realizarán

actividades dirigidas a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza, con el propósito de completar la formación integral de los educandos y así contribuir en la formación de profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso.

Ambos artículos reconocen que la Universidad como comunidad, está orientada hacia la formación integral del hombre a través de la búsqueda del conocimiento y de la formación de valores, sin ningún tipo de distinción y desde una perspectiva integradora entre profesores y estudiantes, condición que es aplicable no solo en la modalidad de aprendizaje presencial, sino aun mas, en las que ofertan una modalidad de estudios a distancia, a la que acuden personas adultas de diferentes edades, que pertenecen a diferentes estratos sociales, que tienen diferentes credos religiosos, que tienen diversas orientaciones políticas, entre otras diferencias, que suelen caracterizar a esta población como muy heterogénea, pero además con características muy particulares.

De hecho refiere Bermúdez, M. (1993) que numerosos estudios realizados en los últimos años, en el campo de la educación de adultos y a distancia (Brookfield, 1985; Candy, 1991; Paúl, 1990), han evidenciado que desde esta modalidad se aspira que una de las características distintiva del adulto que opta por la misma, sea la relacionada con su capacidad de dirigir de manera libre, responsable y autónoma su experiencia personal de estudio, sin embargo, constituye una realidad, por demás

constante en la actualidad, el hecho de que la auto dirección como una de las características esenciales, no es una condición inherente, a la naturaleza de todas los adultos y, por otra parte, es importante resaltar que las personas adultas que regresan al ámbito educativo, después de tantos años sin estudiar -como es el caso de muchos estudiantes universitarios a distancia- se sienten desorientados e inseguros en relación con sus habilidades para estudiar y para combinar, además, su rol de estudiantes con las otras responsabilidades que desempeñan en forma simultánea.

También es necesario considerar que casi todos los que aspiran ingresar a la modalidad de estudios a distancia, no tienen experiencia de estudiar sin la conexión que implica la presencia física de profesores y de otros compañeros en un mismo salón de clase, lo que hace que tenga que enfrentarse a la experiencia de sentirse solos y de experimentar angustias, frustraciones, que pueden incidir en su estabilidad y permanencia en esta nueva y diferente modalidad de estudios.

Esta realidad ha motivado a muchos investigadores a indagar sobre el conocimiento de los estudiantes, dada la certeza de que si pudiéramos conocerlos más, en esa misma medida se podría aprovechar dicha información, con la finalidad de adecuar la oferta de servicios, de toda una organización educativa, que solo tendrá sentido y vigencia, si ésta, se perfila centrada en el enfoque de servicio al estudiante, tal como lo señala Dill (citado por Williams, 1993), en la cual indica unos

principios de calidad total para las universidades, que se refieren a poner en práctica valores y actitudes como la solidaridad, la cooperación, en función de mediar el aprendizaje del adulto como nuestro principal recurso desde un clima de cordialidad y respeto. Esto significa que una actitud que debe prevalecer en todo profesional que tiene contacto con los estudiantes, es la relacionada con el servicio al beneficiario, con la adecuada y asertiva demostración de que es capaz de atenderlo de manera efectiva y afectiva, a fin de que el estudiantado no solo consiga lo que busca, sino que tenga la satisfacción de sentirse reconocido y apreciado por la comunidad de estudios a la que pertenece.

Lo anterior pareciera obvio, pero son muchas las quejas que apuntan a señalar las deficiencias a nivel actitudinal, que reflejan la poca competencia de algunos funcionarios, que laboran, en las diferentes unidades o servicios, en las que interactúan con público y sobre todo con los estudiantes.

Por otra parte la organización educativa y los profesionales que cumplen roles de Asesor u Orientador deben internalizar su rol desde una práctica dinámica y flexible, a fin de que esto les permita permanecer consciente de las necesidades, intereses, preocupaciones e incluso aportes que identifican a la población estudiantil con la que pretendemos trabajar. Por lo tanto de manera prioritaria los Asesores y Orientadores, están llamados a conocer el mundo fenoménico de los estudiantes, dada su complejidad y heterogeneidad. En este sentido

Bermúdez, M. (1993), al plantearse la situación actual del estudiante que ingresa a la modalidad de Educación a distancia, identifica muchas de las características y necesidades de los estudiantes, apoyado de otros autores que en diferentes años han sistematizado muchas de estas necesidades y que podríamos organizarlas de esta manera para destacar las siguientes:

Debilidad con respecto al hábito de estudio, sumado al escaso conocimiento y aplicación de técnicas de estudio lo que ocasiona dificultades que limitan el aprendizaje

Problemas relacionados con la adaptación por parte del estudiante a una Organización Educativa que la percibe como lejana, no solo porque no la frecuenta a diario, en cuanto a la obligatoriedad de su asistencia, sino por tratarse de estudios que tendrá que realizar solo, generalmente desde su propia casa o lugar de trabajo, y que dependerá en un alto porcentaje de su autonomía y autogestión. A esto se añade también la forma como se brinda la Asesoría y la Orientación, sobre todo cuando desde las mismas, no se contempla algunos espacios que favorezcan la interacción y la identificación del estudiante con la institución a la que pertenece

Dificultades del adulto para Organizarse y Planificar su tiempo de acuerdo al ciclo vital que lo caracteriza. Esto significa que los estudiantes, enfrentan presiones y exigencias, por las múltiples y variadas tareas que son parte de su propia vida, lo cual constituye un reto y todo un desafío aprender a compartir su rol de estudiante con otras respon-

sabilidades que son también importantes, como lo son su familia y su trabajo.

Mantenerse motivado a estudiar, lo que implica que el propio estudiante asuma el aprendizaje desde la convicción de las razones que lo movilizan a tomar sus propias decisiones y a esforzarse, en el cumplimiento de las exigencias que demanda la programación del propio plan de estudios. Es importante destacar la necesidad de que el proceso motivacional sea estimulado desde el apoyo que puedan brindar en este sentido los asesores y orientadores

En base a estos aportes y desde la experiencia profesional compartida con Asesores y Orientadores se coincide en la necesidad, de aplicar y poner en práctica competencias de facilitación, que promuevan el conocimiento de técnicas que faciliten la organización y el aprovechamiento máximo del estudio por parte del estudiante, así como la creación de espacios de interacción que faciliten una variedad de servicios que contribuyan a fortalecer al estudiante como persona en relación con la potenciación de sus habilidades que lo llevarán hacia la obtención de sus metas, teniendo como referencia significativa a una organización que se ajusta a sus necesidades y a su realidad como adulto en situación de aprendizaje, para lo cual es significativo que en la modalidad de estudios a distancia, las personas perciban y experimenten la posibilidad de encontrarse con una relación más personalizada, que propicie por un lado la confianza en ellos mismos y por otro que desde la asesoría y

orientación, el estudiante acreciente su confianza en el sistema de educación a distancia.

Vale resaltar que desde la propia realidad del adulto en situación de aprendizaje, es decir partiendo de sus necesidades y de las características propias de su proceso de aprendizaje, se encuentra una magnífica oportunidad para identificar y poner en práctica elementos esenciales en la práctica de los asesores y orientadores, en cuanto a las competencias y responsabilidades inherentes a la conducción del adulto con respecto a su propio aprendizaje, en vista de que en una modalidad a distancia, éste requerirá, apoyo profesional y de toda la organización, dado que sus esfuerzos individuales, no serán suficientes para vencer el aislamiento, la soledad, el rendimiento y el éxito que se espera obtenga en la modalidad.

Es por esto que Pagano, C. (2007) presenta en su trabajo sobre los tutores en la educación a distancia tres dimensiones que guardan relación con las características del proceso de aprendizaje del adulto, desde las cuales se desprenden atribuciones para acompañar a las personas que eligen la modalidad es estudios a distancia. Estas dimensiones son:

Dimensión didáctica: En el aprendizaje adulto prevalece el pensamiento pragmático, por lo que es necesario centrarse más en las expectativas de quien aprende y no en las de quien enseña. Por lo tanto, el docente-tutor debe ser capaz de seleccionar adecuadamente los contenidos y actividades que se propondrán a los alumnos, que además deberán favorecer la indagación autónoma de parte de los mismos.

Dimensión técnica: Los adultos tienen necesidad de conocer el motivo por el que deben

aprender antes de comprometerse con el aprendizaje, entonces será necesario que el docente-tutor sea capaz de transmitir con precisión y claridad los objetivos y lineamientos del proceso de educación a distancia. A esto se añade que muchos adultos no están familiarizados con el uso de herramientas informáticas, imprescindibles en todo proceso de educación a distancia. Por lo tanto, el docente-tutor debe ser capaz de orientar y asesorar a sus alumnos en el uso de las herramientas informáticas que serán empleadas en el proceso de educación a distancia.

Dimensión psicoafectiva: Los alumnos adultos necesitan ser tratados como seres capaces de autoorganizar su aprendizaje, por lo que los docentes-tutores deben estimular en los alumnos el sentimiento de confianza en sus propias posibilidades de gestionar su aprendizaje. (p.5)

Las dimensiones señaladas, también expresan una clara exigencia a las instituciones que trabajan bajo la modalidad de Educación a Distancia, que se traduce en ofertar servicios y recursos orientados hacia lo didáctico, lo técnico y lo psicoafectivo. Por esta razón este tipo de organizaciones, debe contar con un sistema de apoyo, en los cuales los Orientadores y Asesores faciliten la adaptación, la interacción y el autónomo desenvolvimiento del estudiante, en una modalidad totalmente distinta para ellos, que representa variadas y complejas exigencias.

Es por ello que es importante resaltar que existen en el mundo muchas experiencias de instituciones que trabajan bajo la modalidad a distancia. En el caso de Venezuela, se cuenta con esta modalidad desde el año 1971, con la Universidad Nacional Abierta, institución pública, que en su estructura organizativa –funcional y de acuerdo al Reglamento de esta casa de estudios, en su Capítulo VI referente a los Alumnos y Servicios Estudiantiles,

indica en el artículo 124, que cuenta con el Sub Programa de Servicios al Estudiante. Esta unidad integra un conjunto de actividades que se realizan en la Universidad para asistir a los alumnos, de forma individual y colectiva, y así procurar su bienestar, lograr el mejor aprovechamiento de las oportunidades educacionales y promover el desarrollo integral de su personalidad. Desde este programa se ofertan alternativas desde diferentes áreas que contribuyen en desarrollar un proceso humanizador, que facilite la experiencia de un mayor acercamiento y por ende conocimiento de la población estudiantil.

Este Sistema de Apoyo al Estudiante, adscrito al Vicerrectorado Académico, funciona en todos los Centros Locales y Unidades de Apoyo atendiendo las siguientes dimensiones:

*Personal-social, en la cual el estudiante puede abordar situaciones concerniente a su vida personal en relación con su entorno socio-cultural, que pudieran estar afectándolo incidiendo de tal manera en su rendimiento y en su permanencia en el sistema.

*Vocacional-profesional, que facilita la orientación necesaria en relación a sus inquietudes e intereses relacionados con sus aspiraciones vocacionales.

*Salud (FAMES), que oferta una programación educativa y preventiva relacionada con la salud, así como de tipo asistencial para el tratamiento de enfermedades que aquejan al estudiantado.

*Socio-recreativo, que les brinda la posibilidad de

desarrollar actividades vinculadas a lo deportivo, cultural, recreativo, entre otras.

Otro aspecto a considerar en los Sistemas de Apoyo, mediado por los Asesores y Orientadores en la Educación a Distancia, es que por lo general se atienden a personas que se encuentran en diferentes periodos de su adultez, es así como nos encontramos con adultos jóvenes, cuyas edades oscila entre los 18 y 40 años, con adultos que están en una edad media, cuya edad está comprendida entre los 40 y 60 años y con adultos mayores, que se encuentran después de los 60 años. Cada periodo a su vez significa un nivel de madurez, de exigencias y de una vivencia muy particular, lo que se añade como característica y reafirma una vez más la gran heterogeneidad de esta población. De acuerdo a Flores, M. (2004):

La adultez podría subdividirse en tres períodos: *adultez temprana*, la cual se inicia con el ingreso al mundo de trabajo y la formación de una familia, este período está orientado hacia el rendimiento, con estilo cognitivo competitivo *adultez media*, es responsable de lo que ha realizado en el trabajo, hogar y relaciones sociales, con un estilo cognitivo más ejecutivo, relaciona metas a largo plazo, resuelve problemas desarrollando destrezas organizativas, es estable y posee capacidad de respuestas basadas en la experiencia y la seguridad; *la adultez tardía* se caracteriza por su habilidad basada en sus experiencias, capacidad para seleccionar la información especial, el foco de la actividad intelectual pasa del contenido al contexto (p. 5)

Por otra parte se añade el hecho de que el género femenino, ocupe una proporción preponderante en cuanto a la aspiración y asistencia a esta modalidad de estudios. Pero también ésta realidad exige que Asesores y Orientadores se planteen mecanis-

mos para sistematizar las características de esta población, tan peculiar y tan diversa a la vez.

No es casual que Leal, N. (2001) en un trabajo sobre la Aproximación fenomenológica con respecto a las razones por las cuales la población femenina desea ingresar a la Universidad Nacional Abierta, invita a mantener una actitud abierta al conocimiento de los estudiantes, por eso refiere que Tugues(1998), exhorta a que uno de los aspectos prioritarios para ser investigados en la modalidad a distancia es precisamente el referido a la detección de las características de los usuarios, ya que, esto permitiría orientar la selección de las estrategias de enseñanza que se adecuen tanto a la condición de vida de los usuarios como a sus necesidades. Esto significa que el personal que pretenden dar soporte y apoyo a los estudiantes, deben ser competentes para Diagnosticar, Investigar, Diseñar y Evaluar, la situación propia del adulto en relación con su experiencia de aprendizaje, y en en función también del propio mundo del adulto, en el contexto de la dinámica de la Venezuela del presente, con el propósito de que la información obtenida se oriente hacia una mejor práctica de los servicios de Asesoría y Orientación.

Leal, N. (2001), antes citado, y tras una revisión bibliográfica, busca respuestas a la interrogante, ¿Por qué estudiar en un sistema a distancia?, y consigue una variedad de respuestas, que resume en:

Dos grandes tipos de razones que intervienen en la escogencia, por parte de los adultos, del sistema a distancia: razones “Endo-

percibidas” y “Exo-percibidas”. Las primeras son aquellas en las que el yo o sí mismo del individuo, sus necesidades, valores y expectativas, constituyen el eje o centro de los motivos o razones para ingresar a un sistema a distancia (v.g.: el autoconcepto, el desarrollo profesional, obtener un ascenso laboral). Se define a las razones “exo-percibidas”, como aquellas en las que las características o rasgos de la institución a distancia constituyen el eje o centro del motivo o razón para estudiar en ella; en este tipo de razones – que al igual que las endo-percibidas, emergen del marco fenoménico o subjetivo del individuo – el participante desplaza hacia la institución sus necesidades y expectativas (v.g. la flexibilidad del sistema; lo novedoso de sus métodos) (p.9)

En relación a este aporte por parte del autor se desprende elementos que son inherentes a la práctica profesional en el desempeño de los Asesores y Orientadores que involucran competencias, actitudes, y conocimientos, que se dirijan hacia conocer y comprender elementos esenciales del marco fenoménico del estudiante, que significa ayudarlo a ser consciente de las razones o motivos para ingresar, en el que sea capaz, por sí mismo de reconocer sus necesidades, expectativas, creencias, valores, estilos cognitivos, entre otros elementos – que serán vitales para una serie de aspectos vinculados tanto con la misma vida universitaria del estudiante como con su adaptación al sistema. Desde este conocimiento se estaría en una mejor posición para poder seleccionar y adecuar estrategias instruccionales, que pudieran generar una mejor optimización y rendimiento en los estudios por parte del adulto que aprende y que desean tener éxito.

De esta manera se fortalecería toda la atención que recibiría el estudiante en el Sistema bajo la

modalidad de Educación Abierta y a Distancia. Esto indica la necesaria e imprescindible visión que debe compartirse con cada una de las unidades de apoyo que tienen una estrecha relación con los estudiantes. Recordemos que según Suárez, C. (1994), el conocimiento de la institución, por parte del estudiante, así como su adaptación inicial, es un proceso permanente, dinámico, de aprendizaje, reaprendizaje y cambios relacionados con lo que sabe y con los ajustes que necesita incorporar para poder rendir académicamente, lo que implica un empoderamiento por parte de éste, que se logrará en el contexto de una relación sinérgica que se traduzca en el apoyo de la institución educativa, con la puesta en práctica de estrategias impulsadas para reforzar, la motivación personal que suelen experimentar los aspirantes que se inician en esta modalidad.

Por otra parte es esencial considerar que las personas que laboran en los diferentes unidades que brindan servicio de apoyo al estudiante, deben crear un ambiente educativo, que desde la práctica de valores y de competencias emocionales, propicie relaciones de atención y ayuda caracterizadas por la empatía, la cordialidad, la asertividad, el respeto y la efectividad, en función del éxito de sus beneficiarios directos. Por lo tanto debe prevalecer la actitud de trabajo en equipo, traducida en una competencia que se aplica para brindar el apoyo al estudiante desde lo administrativo y académico, que al estar coordinadas como parte de todo un sistema, cumplen con funciones propias y

diferenciadas que se orientan hacia el desarrollo de la autonomía, de la autogestión y del protagonismo de los estudiantes, de tal manera que puedan manejarse eficientemente en la modalidad de la Educación a Distancia

En función de lo anterior según Daniel Goleman (1999) las personas que han tenido éxito en el mundo laboral, son aquellas que no solo poseen conocimientos, sino que además su actuación destacada se debe a la puesta en práctica de aptitudes, que además de favorecer las relaciones personales e interpersonales, garantizan una mejor condición para afrontar con éxito las exigencias de cualquier tarea. Esto es aplicable a las funciones del Asesor y Orientador, quienes por la naturaleza de su trabajo, en la que interactúan con diferentes personas, se evidencia la necesidad de poner en práctica competencias emocionales; para ello, el autor antes citado, presenta un marco de competencias donde se establecen aquellas que nos relacionan con nosotros mismos y aquellas que determinan nuestra relación con otras personas. Esas competencias son

Conciencia de uno mismo, que se traduce en darnos cuenta de nuestras propias emociones y de los efectos de las mismas en la forma de proceder. Es decir tener conciencia de lo que sentimos, a fin de encontrar las razones que originan los estados emocionales, con la finalidad de encontrar los vínculos que estas tienen con nuestro pensamiento, con las palabras y con la manera de cómo actuamos con nosotros mismos y los demás. Esta

competencia es clave para los Asesores y Orientadores, ya que implica reconocer que sus propias emociones pueden afectar significativamente de manera positiva o negativa la interacción con los estudiantes, además les permitirá detectar las situaciones emocionales de las personas adultas que frecuentan la modalidad de Estudios a distancia, que pudieran estar interfiriendo en el proceso de aprendizaje y perjudicando el rendimiento estudiantil.

Otra competencia señalada por Goleman (1999) es la Autorregulación, que define como la capacidad de controlar nuestros impulsos y sentimientos conflictivos capacitándonos para poder afrontar las problemáticas y situaciones difíciles. Afirma que:

La Autorregulación constituye el núcleo esencial que reúne cinco competencias emocionales fundamentales: Autocontrol: Gestionar adecuadamente nuestras emociones y nuestros impulsos conflictivos. Confiabilidad: ser honrado y sincero. Integridad: cumplir responsablemente con nuestras obligaciones. Adaptabilidad: afrontar los cambios y los nuevos desafíos con la adecuada flexibilidad. Innovación: Permanecer abierto a nuevas ideas, perspectivas e información (p.123)

Es importante resaltar que la Autorregulación emocional no pretende reprimir los estados emocionales, muy al contrario las competencias que la conforman permiten que lo que sentimos por muy desagradable que sea, pueda ser canalizado para evitar una explosión emocional y por otra parte para aprovecharlas, como fuentes para crear alternativas más idóneas que favorezcan nuestra relación personal y profesional. Esto no escapa al

ámbito de la Educación a distancia, donde se da una interacción personal entre estudiantes, Asesores y Orientadores, que de igual manera enfrentan desafíos y situaciones que generan conflictos y estrés, que requieren del ejercicio de estas competencias para abordarlos de manera asertiva.

Es característico por parte de los adultos que desean iniciarse en los Estudios a distancia, la motivación que estos experimentan, eso constituye una tendencia emocional importante no solo para iniciarse, sino para adaptarse, mantenerse y lograr el éxito. Es por ello que, se hace necesario que la motivación pueda generarse también por parte de quienes tienen la responsabilidad de relacionarse con los estudiantes, desde la práctica de la Asesoría y la Orientación. Por tanto nuevamente Goleman (1999), afirma que:

Los trabajadores estrellas se caracterizan por tres competencias motivacionales fundamentales: Logro: El impulso que nos lleva a mejorar o descollar. Compromiso: la capacidad de asumir la visión y los objetivos de la organización o el grupo. Iniciativa y optimismo: competencias que movilizan a las personas para aprovechar las oportunidades y superar los contratiempos (p. 164)

Lo anterior significa que tanto Asesores y Orientadores vinculados a la experiencia del aprendizaje del adulto, requiere de una interacción que fomente la motivación, ya que con esta nos orientamos hacia la búsqueda de nuevas y mejores maneras de gestionar tareas, y de encontrar las oportunidades que nos conduzcan hacia los resultados que esperamos obtener

Los Servicios de Asesoría y Orientación se enmarcan en una relación motivacional y a su vez empá-

tica, es por eso que no puede concebirse un sistema de apoyo dirigido a los estudiantes si estos no son capaces de identificar sus necesidades y de abordarlas eficientemente para lograr satisfacerlas. En este sentido encontramos que las necesidades han sido clasificadas por algunos autores, entre ellos Simpson (1992), quien señala tres categorías desde las cuales podríamos identificar los conocimientos y competencias que se desprenden como parte del rol de la Asesoría y la Orientación, estas son:

- 1) emocionales o afectivas (manejo del estrés, motivación, asertividad, autoestima) lo que significaría que el Orientador, necesita estar capacitado para abordar desde lo preventivo las situaciones personales, desde los conocimientos aportados por la prevención integral, en cuanto a la identificación de factores de riesgo que son muy probablemente vivenciados por los propios estudiantes y que pueden afectarlos en su relación personal originando consecuencias en su efectividad académica. Por otra parte, desde estas necesidades personales, el Orientador debe ser competente en el desarrollo de programas de Prevención Inespecífica, que trabaje desde los enfoques de promoción de la salud, habilidades para la vida y de resiliencia, con los que se estaría contribuyendo en el fortalecimiento de competencias personales de orden psicosocial, que ayudaría al propio estudiante a contar con recursos de afrontamiento ante los diferentes retos que presenta la misma vida
- 2) organizacionales (habilidades para la autodirec-

ción y para la interacción con la institución educativa); se parte que desde esta necesidad el Orientador posee las competencias y conocimientos de facilitar estrategias orientados hacia la realización de su proyecto de vida y hacia proveerlo de la información necesaria para que interactúe eficazmente con el sistema de estudios

3) intelectuales (habilidades cognoscitivas), que implica para Orientadores y Asesores la responsabilidad de fortalecer y potenciar las habilidades del pensamiento, a fin de que el estudiante pueda aprovechar más sus funciones intelectuales

Conclusiones

A lo largo del ejercicio profesional es trascendente comprender que la Orientación y la Asesoría, constituyen procesos esenciales como apoyo y soporte a los estudiantes, pero para que esto deje de ser retórica se hace necesario un perfil de Orientador y Asesor que sea capaz de planificar, diseñar, desarrollar y evaluar procesos, que sean conducidos por personas que éticamente y con sentido humano están conscientes y comprometidos con la misión de contribuir en la formación de la vida integral del estudiante.

Es por ello que Sibaja, A. (1994) presentó un modelo de intervención en el Área de Vida Estudiantil dentro de la Educación a Distancia Basado en la experiencia de la UNED de Costa Rica, en el que señala que para intervenir en la vida estudiantil se deben abarcar aspectos preventivos a fin de prevenir los obstáculos que puedan presentarse para los estudiantes y de igual forma aspectos de

intervención que apunten hacia la atención de necesidades ligadas a las vivencias del estudiantado, que lo afectarán tanto en lo académico como en lo personal

Esto dos niveles de intervención nos llevaría a la necesidad de dominar conocimientos y a su vez nos indicaría que el personal de Asesoría y Orientación, tienen como competencia intervenir en:

Proceso de inducción a estudiantes considerado como actividad ubicada en el nivel preventivo. Su objetivo principal es prepararlo para el ingreso a la modalidad de la Educación a Distancia, así como, que conozca la organización y el funcionamiento de las diferentes unidades, que podrán brindarle diferentes servicios. El sentido es lograr que desde el primer momento se identifique y sienta que forma parte de una comunidad educativa, que incrementen sus niveles de confianza, y de autoestima. También en esta etapa es vital el Diagnóstico inicial de la población de ingreso, proceso que puede ser compartido entre Asesores y Orientadores, para determinar, el nivel de conocimientos previos y las competencias en las personas que aspiran ingresar a la modalidad y poder así diseñar un proceso de inducción que propicie actividades que fortalezca las debilidades y facilite el desarrollo de competencias que necesitará el estudiante para desarrollar sus estudios

Proceso de Atención Socio-económica, con la finalidad de atender desde lo económico y social aquellas situaciones que perjudican la prosecución de estudios. Desde este proceso se contaría con

información del ámbito personal-social del estudiante, derivada de una evaluación que será muy útil, para el momento de otorgar beneficios, que suelen ofertarse para los casos con mayores necesidades y que requieren apoyo

Proceso de Orientación vocacional, personal y social, con la intención de contar con la atención de los orientadores en función clarificar inclinaciones y aspiraciones vocacionales, en el interés de que la persona descubra las motivaciones que le dan sentido a su propio proyecto personal de vida. El centro de este proceso es lograr que el estudiante reconozca, que cuenta con una relación cercana de personas profesionales durante su permanencia en la modalidad de estudios, que están dispuestas a escucharlo y a encontrar las diferentes alternativas a sus preocupaciones, problemáticas e intereses, logrando así encontrar desde una relación de ayuda los elementos necesarios para tomar de manera asertiva sus propias decisiones

Proceso de propuestas de orden Socio-cultural que incluya la realización de actividades vinculadas al campo académico, cultural, artístico y deportivo. Es procurar que desde la multidimensionalidad del ser del estudiante se favorezcan las oportunidades para desarrollar o potenciar todas las áreas de interés que consolide su formación integral

Proceso de atención psico-social, dando apoyo terapéutico o refiriendo a aquellos casos, cuyos problemas personales y familiares pueden obstaculizar su buen desempeño académico.

La Orientación y la Asesoría, gestionadas como

proceso tiene presencia en toda la vida del estudiante, por lo que se les considera fundamentales dentro del sistema que da soporte a las personas adultas desde lo personal-social, desde lo educativo y desde lo institucional. Ambos procesos se alinean a buscar no solo la adaptación, sino el éxito por parte de quienes aspiran lograr una meta profesional.

En el marco de la atención a los estudiantes en esta modalidad, se observan diferencias, en la población de adultos, lo que permite evidenciar como algunos, a su propio ritmo logran adaptarse y conseguir éxito en la modalidad, mientras que también se identifican a aquellos que les resulta más difícil la adaptación y el rendimiento, lo cual exige afinar el conocimiento y la atención de los casos, desde el trabajo sinérgico de los Orientadores y Asesores.

Se requiere de Sistemas de Apoyo, que desde la Asesoría y la Orientación responda a las diferentes necesidades e intereses en relación al periodo y al contexto que vivencian los adultos en la actualidad. Ambos procesos deben abordarse en el marco de la Educación Permanente, entendida como proceso que acompaña al ser humano en cada una de las etapas del ciclo vital, es pertinente y significativa, en la adultez, por cuanto debe orientarse hacia:

Conocer el perfil de las personas adultas que ingresan a la modalidad de estudios a distancia, dada las características heterogéneas de esta población, a fin de estructurar estrategias que respondan

a los intereses y requerimientos de los mismos

Debido a que la adultez no significa perfección, la Asesoría y Orientación como Sistema de Apoyo se orientará a ofrecer planes de estudio que faciliten y promuevan el desarrollo de competencias personales y profesionales, con la participación de los propios adultos

En vista de que la vida adulta posee una dimensión biológica, psicológica, social, cultural, espiritual, se amerita, abordar a los estudiantes que eligen la modalidad de estudios a distancia desde procesos andragógicos, que gestionaran los Asesores y Orientadores en el marco de los principios de la participación, horizontalidad, cooperación, integralidad, universalidad y de manera permanente y oportuna, con el propósito de facilitar el conocimiento y empoderamiento, del adulto en esas dimensiones, a fin de encontrar un mayor sentido y plenitud para su vida

Por lo tanto los profesionales vinculados al sistema de apoyo deben fundamentalmente más que satisfacer necesidades, deben desarrollar competencias profesionales y personales, desde una relación apoyada en estrategias que acerquen y permitan disminuir la sensación de aislamiento, de soledad y de frustración que experimentan los beneficiarios. Esto se logrará en la medida en que se activen cada uno de los componentes inherentes a cualquier sistema que pretenda apoyar a la población estudiantil, recordando y reforzando una atención integral cónsona con el desarrollo de la naturaleza biopsicosocial de los estudiantes desde

la perspectiva de la vida adulta.

Es recomendable que tras el trabajo arduo y complejo de los Asesores y Orientadores, que prestan sus servicios en los sistemas de apoyo en la modalidad de educación a distancia, se desarrollen procesos formativos que fortalezcan las competencias personales y profesionales de los mismos. En esta medida se podrá empoderar de nuevos conocimientos, de estrategias y de nuevas oportunidades, a quienes tienen el contacto más cercano con la población estudiantil y que se enfrentan a una dinámica de exigencias en el cumplimiento de diferentes roles que son fundamentales en la atención integral de los estudiantes.

Referencias

- Bermúdez, M. (1994). *La orientación al estudiante de la Universidad Nacional Abierta. Módulo 5: Sistema de apoyo al estudiante en la modalidad a distancia*. Caracas: CREAD_UNA. Compilación.
- Flores, M. (2004). *Factores bio-psicosociales y ergológicos del adulto que aprende*. Disponible en: [<http://dip.una.edu.ve/mead/andragogia/paginas/flores2004-factores.pdf>] [Consultado 2015, Febrero].
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós, S.A
- Leal, N. (2001). Aproximación fenomenológica a las razones por las cuales la población femenina desea ingresar a la UNA. Disponible en *Informe de investigaciones educativas XV* (1 y 2) (pp.91-111).
- Ley de Universidades con su reglamento. (2007). Gaceta oficial N° 1.429 extraordinario. Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *Revista de universidad y sociedad del conocimiento (RUSC)*. Vol. 4, n. ° 2. (s/p)
- Universidad Nacional Abierta. (1996). *Reglamento de la Universidad Nacional Abierta*. Disponible en: [<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/d33442.pdf>] [Consultado 2015, Febrero].
- Sibaja, A. (1994). *Propuesta para un modelo de intervención en el área de vida estudiantil dentro de la educación a distancia*. Basado en experiencia UNED de Costa Rica. Costa Rica.
- Suárez, C. (1994). *Estrategia de inducción y orientación inicial en la UNA*. Módulo 5: Sistema de apoyo al estudiante en la modalidad a distancia. (pp. 1-13). Caracas: CREAD-UNA