

## Lineamientos de orientación y bienestar social de la Universidad Nacional Abierta

Yanida Rodríguez Rengifo<sup>i</sup>

[yarodriguez@una.edu.ve](mailto:yarodriguez@una.edu.ve)

Magaly Prada R.<sup>ii</sup>

[mprada@una.edu.ve](mailto:mprada@una.edu.ve)

Mónica Delgado<sup>iii</sup>

[modelgado@una.edu.ve](mailto:modelgado@una.edu.ve)

**Universidad Nacional Abierta**

Recibido: Febrero, 2015

Aceptado: Marzo, 2015

### RESUMEN

Las instituciones de educación a distancia, brindan al estudiantado estrategias de orientación con la finalidad de hacer más eficiente su autogestión de aprendizaje y mantener la motivación, además que adquieran una conducta de estudio independiente. A tal efecto, la UNA, a través del Subprograma Servicios al Estudiante, tiene la misión de apoyar la integración y el desempeño estudiantil en la Institución. Es por ello que la Orientación constituye un área fundamental de este subprograma, cuyos objetivos específicos están dirigidos a atender las políticas de ingreso, permanencia y promoción de los estudiantes unistas, a quienes se les ofrecen los servicios de orientación, desde el momento que ingresan al sistema hasta que egresan del mismo. El presente artículo, tiene como propósito describir los lineamientos que esta Instancia ha definido y en consonancia con los últimos avances del campo de la orientación, para favorecer las condiciones que contribuyan al desarrollo integral del estudiante.

**Palabras clave:** Educación a Distancia. Servicios de Apoyo estudiantil. Orientación. Servicios de Orientación en la UNA de Venezuela.

---

<sup>i</sup> Doctora en Educación por la UMA España. Profesora Categoría Titular Dedicación Exclusiva, UNA de Venezuela. Licenciada en Educación Mención Dificultades de Aprendizaje UNA. Especialista en Educación Mención Procesos de Aprendizaje UCAB. *Magister Scientiarum* Educación Superior UCV. Experto en Epistemología y Gnoseología Univ. de León España. Especialista en Entornos Virtuales de Aprendizaje VIRTUALEDUCA/OEI/Altos Estudios Universitarios. Certificado de Liderazgo en la Gestión Estratégica de la Educación a Distancia CREAD/Nova Southeastern University/USDLA. Coordinadora Línea de Investigación Universidad Integración e Inclusión de Personas con Discapacidad.

<sup>ii</sup> Licenciada en Educación, Mención Orientación Educativa de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Especialización y Maestrías en: Gerencia Empresarial (USM) y Maestría en Educación Abierta y a Distancia (UNA). Diplomados: Docencia para el Desempeño en la Educación Superior (UAH) y Estudios de Counseling y Terapia Gestalt (UPEL-UNESCO). Actualmente, realizando estudios del Programa: Doctorado en Ciencias de la Educación (UNESR). Personal académico con Categoría de Instructor a Dedicación Exclusiva en el Subprograma Servicios al Estudiante de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela.

<sup>iii</sup> Magíster en Educación mención Orientación egresada de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico de Caracas, Especialista en Educación mención Procesos de Aprendizaje y Licenciada en Educación mención Ciencias Pedagógicas egresada de la Universidad Católica Andrés Bello. Actualmente, es personal académico con cargo de orientadora, dedicación medio tiempo y categoría Asistente, en el subprograma Servicios al Estudiante en la UNA desde el año 2005. En el subsistema de Educación Básica, nivel de educación media técnica, se desempeña como Coordinadora de Control y Evaluación de Estudios.

## **Guidelines guidance and welfare of the National Open University**

Yanida Rodríguez Rengifo

[yarodriguez@una.edu.ve](mailto:yarodriguez@una.edu.ve)

Magaly Prada R.

[mprada@una.edu.ve](mailto:mprada@una.edu.ve)

Mónica Delgado

[modelgado@una.edu.ve](mailto:modelgado@una.edu.ve)

**Universidad Nacional Abierta**

*Received: February, 2015*

*Accepted: March, 2015*

### **Abstract**

The distance education institutions, provide guidance to students strategies in order to streamline its self-learning and maintaining motivation, besides acquiring conduct independent study. To this end, the UNA, through the Sub Student Services, has the mission to support integration and student performance on the institution. That is why the orientation is a fundamental area of this subprogram whose objectives are aimed at meeting the admission policies, retention and promotion of unistas students who were offered counseling, from the moment they enter the system until they graduate from it. This article aims to describe the guidelines that defined this instance and in line with the latest developments in the field of guidance, to promote conditions that contribute to the development of the student.

**Keywords:** Distance Education. Student Support Services. Orientation. Counseling Services at UNA in Venezuela.

## **Alineamentos de orientação e bem-estar social da Universidade Nacional Aberta**

**Yanida Rodríguez Rengifo**

[yarodriguez@una.edu.ve](mailto:yarodriguez@una.edu.ve)

**Magaly Prada R.**

[mprada@una.edu.ve](mailto:mprada@una.edu.ve)

**Mónica Delgado**

[modelgado@una.edu.ve](mailto:modelgado@una.edu.ve)

**Universidad Nacional Abierta**

### **Resumo**

As instituições de educação a distância, brindam ao estudiantado estratégias de orientação com a finalidade de fazer mais eficiente sua autogestão de aprendizagem e manter a motivação, ademais que adquiram uma conduta de estudo independente. A tal efeito, a UNA, através do Subprograma Serviços ao Estudante, tem a missão de apoiar a integração e o desempenho estudantil na Instituição. É por isso que a Orientação constitui uma área fundamental deste subprograma, cujos objetivos específicos estão dirigidos a atender as políticas de ingreso, permanência e promoção dos estudantes unistas, a quem oferecem-lhes os serviços de orientação, desde o momento que ingressam ao sistema até que egresam do mesmo. O presente artigo, tem como propósito descrever os alinhamentos que esta Instância tem definido e de acordo com os últimos avanços do campo da orientação, para favorecer as condições que contribuam ao desenvolvimento integral do estudante.

Palavras-chave: Educação a Distância. Serviços de Apoio estudantil. Orientação. Serviços de Orientação na UNA de Venezuela.

## **A modo de introducción**

El presente artículo, deriva de los resultados obtenidos en una investigación documental, llevada a cabo en el año 2012, en el Subprograma Servicios al Estudiante de la Universidad Nacional Abierta (UNA). El objetivo general del estudio *in comento* fue establecer las tendencias y prácticas que estaban determinando los programas y acciones correspondientes al ámbito del bienestar estudiantil, en el campo de la orientación en la educación universitaria a nivel nacional e internacional; dado que el propósito esencial de la referida investigación era definir los lineamientos que pautarían el quehacer de los servicios de orientación que se administran en los centros locales de esta Casa de Estudios. El método de estudio seguido, de acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010) se canalizó al análisis e interpretación de literaturas y otros documentos concernientes a los componentes que integran la práctica de la orientación y apoyo a los estudiantes en la modalidad de estudios a distancia.

En tal sentido, la naturaleza del texto que a continuación se presenta, es de carácter informativo, debido a que se hace una exposición general de las pautas que desde el Subprograma Servicios al Estudiante de la UNA, han sido delimitadas como aspectos esenciales para ser considerados por los orientadores de la Universidad, en el diseño y desarrollo de las actividades que programen para cada lapso académico, con la finalidad de contribuir al desarrollo, formación integral y bienestar de la comunidad estudiantil unista y atendiendo los presupuestos y criterios vigentes en el campo de la orientación en la educación universitaria.

## **Marco Referencial**

La Orientación como disciplina y profesión propende al desarrollo del individuo como persona y como ser social (Bisquerra, 1998). En el ámbito educativo, entre otras funciones esta cumple la tarea de apoyar y asistir a ese individuo en el desarrollo de un estilo de vida saludable y satisfactorio. Tal como lo señala Campos (2009) en cuanto al contexto educativo, dicha área de conocimiento, articula lo académico y lo personal, en aras de coadyuvar en el desarrollo cognitivo y emocional del estudiante. Adicionalmente, Viera y Vidal (2006) señalan que la práctica de la orientación, está formada por un amplio abanico de funciones cuyo objetivo prioritario es facilitar al estudiante su ingreso, posterior estancia en la institución de educación universitaria e inserción en el mercado laboral, mediante el desarrollo de sus capacidades en los ámbitos académico, profesional y personal.

En Venezuela, la UNA es la institución de Educación Universitaria que, esencialmente bajo la modalidad de estudios a distancia, tiene como propósito la formación integral del individuo en sus ámbitos personal, profesional y como miembro de la sociedad. Se inspira en la idea de que todos los ciudadanos tienen derecho a prepararse en cualquier área del conocimiento con posibilidades de defender sus derechos y cumplir sus deberes, de modo de ser parte activa de la comunidad donde se desenvuelvan (UNA, 2007). De acuerdo con estos planteamientos y la expansión demográfica que ha caracterizado a Venezuela en los últimos años, la Educación a Distancia en la UNA constituye una alternativa diferente para satisfacer la necesidad de preparación profesional de esta población, a través de diferentes áreas de conocimientos: administración, contaduría, educación, ingeniería y matemática.

Las características fundamentales de la educación a distancia son: separación física entre el estudiante y el docente, cursos autoinstructivos, producción masiva de material de instrucción, estudio independiente, interacción o comunicación entre el estudiante y la Institución, “diálogo” entre estudiante y material de instrucción (UNA, 2002).

En este contexto de la educación a distancia, la autonomía en el proceso de aprendizaje, enfatiza la facultad que le permita al estudiante tomar decisiones orientadas a regular su propio aprendizaje en función del logro de una meta en particular y en correspondencia con un contexto o condición específica de aprendizaje. Es decir, que el énfasis se coloca en la capacidad que tiene una persona para dirigir, controlar y regular su forma de aprender, de manera consciente e intencionada haciendo uso de estrategias de autogestión del aprendizaje para lograr el objetivo deseado.

Las instituciones a distancia brindan al estudiantado estrategias de orientación para minimizar los diversos problemas que confrontan, logrando hacer más eficiente su proceso de aprendizaje y manteniendo su motivación, a fin de que adquieran una conducta de estudio independiente, la cual, es necesaria para tener éxito en sus estudios y en esta modalidad.

## La orientación en los estudios a distancia

Para el desempeño exitoso en los planos académico y personal del estudiante a distancia es importante la provisión de Servicios de apoyo al Estudiante, en aquellos la Orientación como elemento del proceso educativo, dirigido a la formación integral de la persona, representa un papel preponderante en esta modalidad de estudios, al procurar ayudar de manera permanente y continua al estudiante, en lograr el proceso de aprendizaje autogestionario y en satisfacer sus necesidades, con la intención de reducir los niveles de tensión y canalizar su energía en forma positiva mediante una apertura crítica e independiente; a su vez, se pretende propiciar la integración del estudiante al medio universitario en todas sus áreas de atención: académicas, personal-social, educativa, vocacional, bienestar social, recreación, deporte e investigación; entre otras. La acción orientadora está presente a lo largo del *continuum* curricular de la formación académica del estudiante.

El proceso de orientación ayuda al estudiante a auto conocerse y a saber cómo puede desarrollar un aprendizaje más efectivo acorde con sus necesidades, características personales y que favorezca su permanencia en el sistema, además de que contribuya, significativamente, en su rendimiento exitoso, y que pueda graduarse en el tiempo previsto, de acuerdo con el plan de estudio. En este proceso, juegan un rol estelar los orientadores, quienes son los profesionales encargados de asistir individual y colectivamente, a los estudiantes, con el fin de procurar que logren el mejor aprovechamiento de las diversas oportunidades que le ofrece la institución, las cuales se aspira incidan de manera positiva en el bienestar de toda la comunidad estudiantil.

Es notable la significación de los servicios de orientación en la modalidad a distancia como un recurso de formación integral y de acompañamiento continuo al estudiante, tomando en consideración sus necesidades, motivaciones e intenciones; a fin de proporcionarle estrategias de aprendizaje, con las cuales él esté en capacidad de gestionar eficientemente su independencia en cuanto a la situación de estudio y en su acción estudiantil como miembro de una comunidad universitaria y social. Para ello, la orientación cada vez más está incorporando la tecnología y diversidad de medios, como herramientas útiles en la formación de habilidades para el trabajo autónomo.

La modalidad a distancia, por su estructura y objetivo, brinda una gama de situaciones donde el estudiante pueda aprender aquello que personalmente le interese y responda a sus propias necesidades, logrando la transferibilidad de los aprendizajes mediante un progreso lógico y pausado en consonancia con a su ámbito de acción.

### **Los servicios de orientación de la Universidad Nacional Abierta**

La UNA a través del Subprograma Servicios al Estudiante, tiene la misión de apoyar la integración y el desempeño estudiantil en la Institución. Por consiguiente, la Orientación es el área central del Subprograma Servicios al Estudiante, unidad adscrita al Vice-Rectorado Académico, cuyos objetivos específicos están dirigidos a atender las políticas de ingreso, permanencia y promoción de los estudiantes de esta Casa de Estudios, a quienes se les ofrecen los servicios de orientación, desde el mismo momento que ingresan al sistema hasta que egresan de él. Esto significa que el proceso de orientación está presente a lo largo del *continuum* curricular: Curso Introductorio,

Estudios Regulares y Extensión Universitaria, a través de acciones diseñadas en concordancia con las necesidades del estudiante y del país.

Los Servicios de Orientación que brinda la UNA, a través del Subprograma Servicios al Estudiante, persiguen diversos objetivos tomando en consideración las siguientes áreas de atención:

- Programa de Orientación Personal Social: su objetivo se canaliza a favorecer el desarrollo personal y social de la población estudiantil de la UNA, para el fortalecimiento de sus potencialidades y el aprovechamiento de los recursos de su entorno.
- Programa de Bienestar Social: el objetivo de esta área, tiende a estimular a los estudiantes de la UNA a través de los programas de atención socioeconómica a la prosecución exitosa de su formación académica, como un medio para contribuir en la solución de sus necesidades económicas, a objeto de que esto no interfiera en la culminación de sus estudios.
- Programa de Orientación para la promoción de la Salud Integral: Asistencia médico-hospitalaria: su objetivo es contribuir al fortalecimiento de la salud integral del estudiante de la UNA a través de la adquisición de hábitos y costumbres, para el logro de un bienestar físico, mental y socio-familiar, consolidando una actitud positiva en la promoción de la salud integral desde una perspectiva individual y colectiva.
- Programa para la recreación y uso óptimo del tiempo libre, se encauza a proporcionar a la población estudiantil UNA, diferentes opciones físicas,

recreativas y culturales que les permitan una adecuada utilización del tiempo libre; adicionalmente, desarrollar habilidades y destrezas que le permitan al estudiantado participar en el diseño, formulación y ejecución de proyectos que potencien la recreación como una estrategia que permite el desarrollo humano y la construcción de la identidad en el ámbito local.

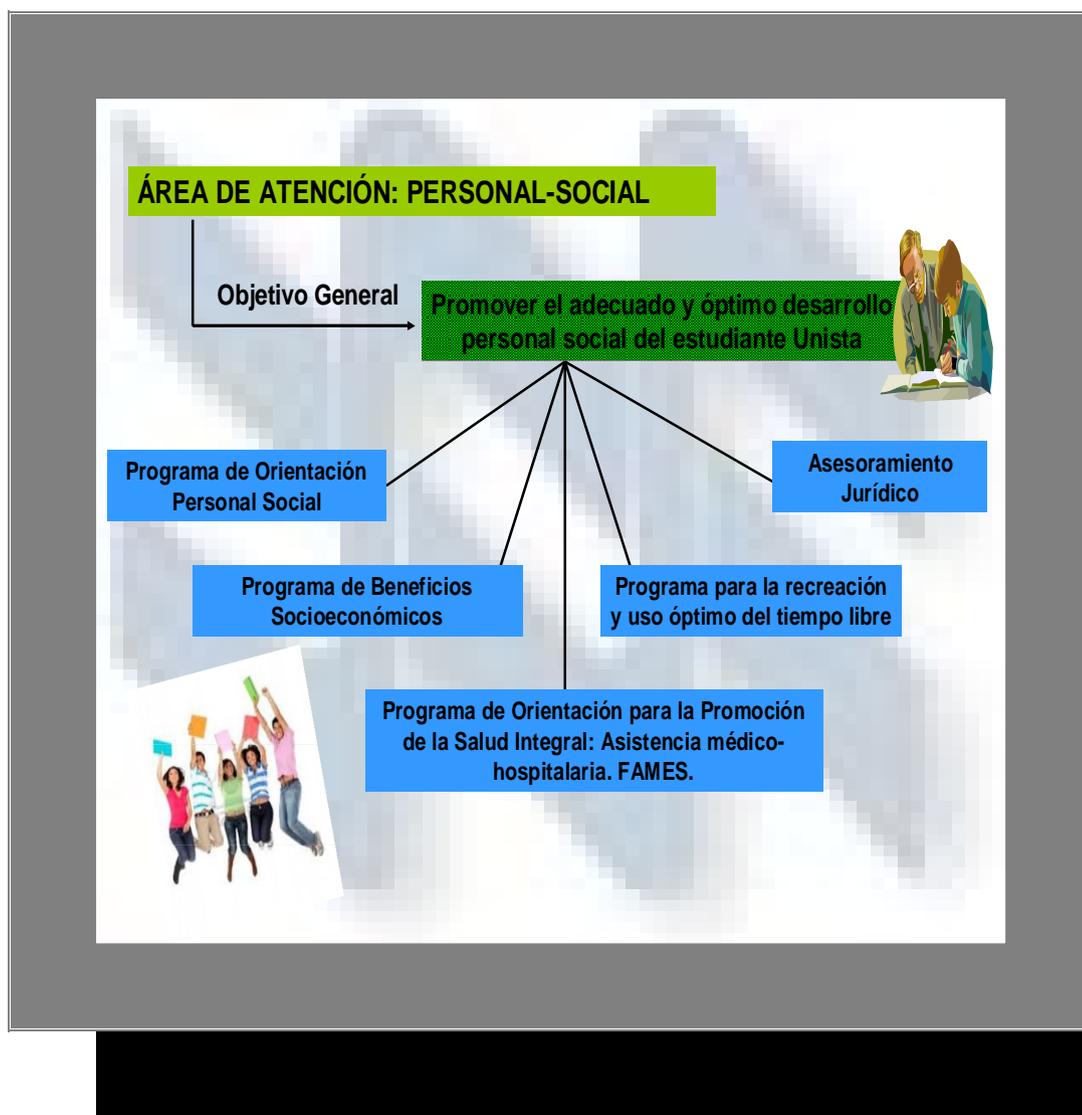
- Asesoramiento Jurídico, cuyo objetivo implica facilitar a la comunidad estudiantil información jurídica relevante para el ejercicio de su ciudadanía.
- Programa de Orientación Educativa, sus objetivos son: asesorar a los estudiantes en el desarrollo de habilidades y destrezas para la autogestión del aprendizaje asociadas a los procesos cognitivos básicos, vinculados con el procesamiento de la información; acompañar a los y las estudiantes ordinarios/as en los procesos de aprendizajes significativos coadyuvantes en su *continuum* académico y estrategias de estudio autodirigido; estimular el uso pertinente de competencias básicas o generales concernientes al comportamiento de estudio independiente, en el contexto de la modalidad de educación a distancia.
- Programa de Orientación Vocacional y Profesional: el servicio de orientación UNA procura proporcionar las competencias básicas y genéricas en materia de orientación vocacional-profesional para que el estudiante internalice su naturaleza en el marco de las nuevas tendencias en el mercado laboral y su proyección exitosa en la inserción laboral en un contexto histórico-social determinado. Aunado a estas ideas, es pertinente esclarecer la esencia de la Orientación Vocacional y la Orientación Profesional; aunque ambas, actúan en una sinergia

positiva, es importante, definir cada una de ellas para su desarrollo teórico-práctico en la dinámica del proceso de orientación, en el cual intervienen elementos coadyuvantes en dicha relación de ayuda; como: “*el rapport, la empatía y la atención*” (Shertzer y Stone.1992. p. 393); como también (...) “*ayudar a los individuos a convertirse en personas que funcionen plenamente y logren un grado satisfactorio de integración, de identidad personal y de autorrealización*”. (Shertzer y Stone. 1992. p. 39). En este marco de ideas, los objetivos de orientación vocacional, se encaminan hacia los siguientes aspectos relevantes: orientar al estudiante a escoger una carrera, progresar satisfactoriamente en la misma, prepararse para concluirla y su inserción exitosa en el mundo laboral; despertar intereses vocacionales, ajustar dichos intereses a la competencia laboral de la persona y a las necesidades del mercado de trabajo; y asesorar al estudiante ordinario para la adecuada inserción en el mundo laboral de una determinada profesión o empleo.

La orientación profesional, en cambio, persigue los siguientes objetivos: orientar al estudiante acerca de las competencias específicas y genéricas relacionadas con la práctica profesional en un contexto determinado y en concordancia con las características del perfil profesional y cargo laboral a ejecutar en un ámbito organizacional determinado y a su vez, desarrollar las competencias necesarias para poder identificar, elegir y/o reconducir alternativas formativas y profesionales, acordes con su potencial y proyecto de vida, en correspondencia con la economía de mercado (Ley de la oferta y la demanda).

Como sumario es de destacar que la orientación profesional, no es un juicio absoluto que se le impone a la persona, sino una indicación útil que se ofrece a quien se prepara a desarrollar una función social en la vida humana. Por tanto, la orientación profesional requiere de programas de atención dirigidos al desarrollo de los sucesivos componentes, a saber: autoconocimiento: conocimiento de las oportunidades académicas, profesionales y laborales; aprender a planificar proyectos de vida personal, a través del desarrollo de procesos de toma de decisiones autónomos y responsables; proporcionar valores positivos del trabajo como parte significativa de la vida global; facilitar habilidades de empleabilidad para ajustarse a los cambios sociales y profesionales, autoestima, hábitos de trabajo, toma de decisiones, dominio de la información académica y profesional, etc. El concepto de empleabilidad abarca actitudes personales y actitudes profesionales y/o laborales.

A continuación, se ilustran mediante gráficos las áreas de atención integral de los servicios de orientación en la UNA; a saber:



**Gráfico 1.** Personal-Social. Fuente: Autoras, 2015.



Gráfico 2. Orientación Educativa. Fuente: Autoras, 2015.



Gráfico 3. Orientación Vocacional. Fuente: Autoras, 2015.



Gráfico 4. Orientación Profesional. Fuente: Autoras, 2015.

### Consideraciones finales

Al proceso de orientación le compete la creación de las condiciones óptimas para que se produzca el desarrollo integral del estudiante en sus dimensiones individual y social; además como miembro de una colectividad humana. De esta manera, el mencionado proceso responde a los fundamentos humanísticos, los cuales destacan la concepción del ser humano como persona integral. Es decir, el estudiante es considerado con un ser creativo y racional, consciente de sí mismo y de sus potencialidades, en permanente proceso de crecimiento, capaz de elegir libremente y asumir responsabilidades por su comportamiento.

Específicamente, en los sistemas a distancia, los servicios de orientación se dirigen hacia el diseño y puesta en ejecución de aquellas acciones que procuran el

autoaprendizaje y la provisión de los recursos y medios que favorezcan el desempeño autónomo de la población estudiantil. Tales actividades y estrategias son encaminadas con la intención de contribuir al desarrollo integral del estudiante quien es considerado el centro del aprendizaje y de la enseñanza. Es por ello, que se le brindan alternativas de orientación en cuanto al área personal-social, académica y vocacional-profesional.

Desde finales del año 2012, los lineamientos establecidos a partir del proceso investigativo, descritos de manera breve en el presente artículo, han servido como referentes en la planificación de las actividades de los programas que conforman los servicios de orientación que brinda la UNA, a su comunidad estudiantil, tales pautas, además de responder a las tendencias teóricas e instrumentales que guían el quehacer de esta área de conocimiento, han sido reconocidas por su significación dentro del cuerpo de profesionales de la orientación en la UNA, tal y como se refiere en los informes de gestión de los programas de orientación y bienestar social de los centros locales adscritos a nuestra Casa de Estudios (UNA 2015).

### **Referencias Bibliográficas**

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Epísteme.
- Biencinto, CH., y García-García, M. (2014). *Servicios de orientación universitario: visibilidad y propuesta de mejora*. En: Revista de Orientación Educativa. Vol., 28, Nº 54. 2014. pp. 15-30.
- Bisquerra, R. (1998). *Modelos de orientación e intervención psicológicas*. Barcelona: Praxis.
- Campos, D. (2009). *El Proceso de Orientación en Educación a Distancia*. En: Universidad Nacional Abierta (2009) Educación a Distancia en la Universidad Nacional Abierta de Venezuela (669-680). Caracas: Autor.

- Chiecher, A y Otros. (2014). *Ingreso a la Universidad en modalidad a distancia. El papel de aspectos motivacionales y cognitivos en la configuración de logros académicos*. En: RED Revista de Educación a Distancia. Número 43. 15-Nov-2014. pp. 5-25.
- Cortada de K., N. (1977). *El profesor y la orientación vocacional*. México: Trillas.
- Egan, G. (1981). *El orientador experto*. México: Iberoamericana.
- Franco de Montesinos, C. M. (2005). *Programa de orientación profesional que contribuya a la inserción laboral de los estudiantes próximos a egresar de la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Lara*. Venezuela: UNA.
- Hansen, E. (2006). *Orientación Profesional. Un Manual de Recursos para Países de Bajos y Medianos Ingresos*. Oficina Internacional del Trabajo. Uruguay.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Informes de análisis de los reportes de las actividades realizadas por los orientadores a nivel nacional*. (2015). Mimeografiado. Caracas: Autor.
- Loiodice, I. (2012). *Orientar a las personas adultas en una sociedad compleja*. REOP. Vol. 23, Nº 1. 2012. pp. 3-12.
- Rivas, F. (2003). *Asesoramiento vocacional. Teoría, práctica instrumentación*. España: Ariel Psicología.
- Rogers, Carl. (1984). *El proceso de convertirse en persona*. España: Paidós.
- Salmerón, H. y López, V. (2000). *Orientación Educativa en las universidades*. Granada: GEU.
- Shertzer B. y Stone, S. (1992). *Manual para el asesoramiento psicológico*. España. Paidós.
- Universidad Central De Venezuela. (s/f). *Principios de orientación*. Escuela de Psicología de la UCV. Caracas.
- Universidad Nacional Abierta. (2015) *Lineamientos para el programa de orientación y bienestar social dirigido a los estudiantes ordinarios de la Universidad Nacional Abierta*. Caracas: UNA.
- Universidad Nacional Abierta. (2007). *Proyecto de Creación de la Universidad Nacional Abierta*. (1era. Reimp.). Caracas: Autor.
- Universidad Nacional Abierta. (2002). *El Estudiante y la Universidad Nacional Abierta*. Caracas: Autor.

Universidad Nacional Abierta. (1996). *Reglamento de la Universidad Nacional Abierta*. Caracas.

Universidad Nacional Abierta. (1991) *Normativa que regula la prestación de los Servicios de Orientación y Bienestar Social en los Centros Locales*. Resolución N° S-2-958. 17-10-91.

Vieira, M. y Vidal, J. (2006). *Tendencias de la educación superior europea e implicaciones para la orientación universitaria*. En: REOP, Vol. 17, N° 1. 2006. pp.75-97.