

La orientación en la universidad: Reflexiones desde la experiencia cubana¹

Guidance in the university: Reflections from the Cuban experience

MAYRA ORDAZ HERNÁNDEZ²

C. JUAN LÁZARO MÁRQUEZ MARRERO³

EVA ORDAZ HERNÁNDEZ⁴

RESUMEN

Cambios producidos en la educación superior en Cuba han generado incremento en la matrícula y gran diversidad de estudiantes; se hace necesario desarrollar por los profesores y tutores un proceso de orientación que combata el desaliento, la deserción escolar y estimule el éxito en el proceso formativo. Se presentan algunas consideraciones que pueden resultar de utilidad como documento de consulta en la ejecución de la orientación, de manera que los educadores potencien en los estudiantes acercarse más al conocimiento de sí mismo, para equiparse con recursos que le faciliten enfrentar satisfactoriamente las complejidades del proceso formativo y de su vida cotidiana. Se señalan algunos antecedentes de este proceso, su relación con la educación y la psicoterapia; condiciones que deben cumplirse en la relación entre orientador y orientado: aceptación mutua, empatía, establecimiento de límites y responsabilidades. Como etapas de la orientación se consideran: diagnóstico, contrato, procedimientos y cierre.

Palabras clave: Orientación, universalización, educación superior cubana, orientador, orientado.

ABSTRACT

The universalization process of the higher education in Cuba generates an increment in the registration and a great diversity of students. It becomes necessary to develop a guidance process by the professors and tutors in order to face the discouragement, the scholar leaves

¹ Este artículo forma parte de un Proyecto de investigación: La orientación Psicopedagógica personalizada en la Universidad de Pinar del Río, Cuba.

² Docente, Departamento de Psicología, Universidad de Pinar del Río, Cuba. E-mail: mayra@fcsh.upr.edu.cu

³ Docente, Director del Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior, Universidad de Pinar del Río, Cuba. E-mail: marqmarrero@vrect.upr.edu.cu

⁴ Docente de la Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Pinar del Río, Cuba. E-mail: eva@princesa.pri.sld.cu

and stimulate the success in the formative process. This paper explains some considerations that can be useful as a document to be consulted in the implementation of the guidance, that allows the human beings to come closer to the knowledge of themselves; to be equipped with resources that facilitate them to face the complexities of the modern world successfully. Some records of this process are pointed out, their relationship with the education and the psychotherapy; condition that they should be completed in the relationship among mentor and mentored: mutual acceptance, empathy, establishment of limits and responsibilities. It is considered the following stages for the orientation: diagnostic, contract, procedures and closing.

Keywords: Guidance, universalization, Cuban higher education, mentor, mentored.

Recibido: 15/11/09. Aceptado: 21/12/09.

INTRODUCCIÓN

Desde el siglo XVII, J. A. Comenio postuló que todos los niños debían ir a la escuela, recibir la educación que les permitiera prepararse para el trabajo, para la vida. Pero, a principios de los años 1900, al producirse la escolarización masiva de la población infantil, se reveló el problema de que no todos son capaces de afrontar de manera homogénea las exigencias de la enseñanza. Esta problemática adquiere vigencia en las universidades cubanas de hoy, a partir del curso 2001-2002, con el proceso de universalización de la educación superior. El mismo ha incrementado las posibilidades de acceso a la universidad y generado un importante aumento de la matrícula, unido a gran diversidad en las fuentes de ingreso: de escuelas de formación de trabajadores sociales; cuadros de organizaciones políticas y de masas; jóvenes que se encontraban desvinculados y han pasado el Curso de Superación Integral; de las escuelas de Instructores de Arte; trabajadores del MINAZ, entre otros. En cada uno de los 169 municipios del país se ha creado una sede universitaria donde se ofertan un grupo de carreras en la modalidad semipresencial, de acuerdo a las particularidades del territorio, además de las carreras habituales en el curso regular diurno, que continúan en las sedes centrales de las provincias.

Hasta fecha reciente se había concebido que el estudiante universitario pudiera transitar por la educación superior con independencia y autonomía. No era imprescindible que recibieran el apoyo de las diversas variantes de ayuda pedagógica, educativa, psicológica, en fin, cualquiera de las que, ejecutadas por profesores guías, maestros, psicopedagogos, tutores u orientadores, constituyen parte del proceso docente educativo en otros niveles de enseñanza.

Pero en las universidades cubanas las condiciones han cambiado: gran parte de estos estudiantes no llegan a las aulas universitarias como resultado del proceso selectivo a través de pruebas de ingreso en diferentes asignaturas; ni de exámenes de aptitudes correspondientes a las habilidades de cada perfil pro-

fesional; ni del tránsito continuo por niveles educacionales precedentes que les garanticen una preparación escalonada, así como un determinado desarrollo de capacidades básicas para la apropiación de la cultura universitaria en su sentido más amplio. Quizá por ello, muchos presentan dificultades para transitar exitosamente por las diferentes etapas del proceso formativo universitario.

El Ministerio de Educación Superior (MES), organismo rector del proceso de universalización de la educación superior en Cuba, ha emitido gran número de documentos que brindan información detallada acerca de las particularidades del mismo, las tareas que le corresponde desempeñar a cada una de las figuras que participan en dicho proceso, así como indicaciones concretas acerca de las principales necesidades y problemáticas a las que se debe dar respuesta en aras de la calidad de la formación de los estudiantes y de que obtengan el éxito deseado. Resulta evidente que para alcanzar estos propósitos no basta ofertar a estos “nuevos” estudiantes la posibilidad de matricular y cursar sus estudios superiores en una modalidad que ofrece determinadas oportunidades:

Desde el curso 2001-2002 en que ésta comenzó, los estudiantes tienen una “carga docente menor” (Vela y Valdés Asán, 2007, p. 13), o sea, reciben menor número de asignaturas que en los programas originales, además de que la cantidad de horas por asignaturas también se reduce; pueden obtener cualesquiera de las calificaciones establecidas en todas las convocatorias de examen y como “requisito para asistir al examen final, [solamente] haber matriculado la asignatura” (Idem, p. 62). De igual forma tienen “derecho a examinar la asignatura en las restantes convocatorias [segunda y de fin de curso] y, de no aprobarla, volver a matricularla hasta que aprueben” (Idem, p. 59). “Los estudiantes que asisten a la enseñanza semipresencial reciben las mismas asignaturas que los alumnos de cursos regulares, con la diferencia que en un menor número de horas clases; los encuentros presenciales se limitan a la orientación por parte del profesor de los temas que ellos deben estudiar y la aclaración de cualquier duda de los contenidos con anterioridad orientados” (Horta, Marcet y Montalván, 2005, p. 1).

Atendiendo a estas condiciones, el MES ha emitido documentos en los que aparece, junto a la figura del tutor académico de las sedes universitarias municipales, la del tutor pedagógico, con precisiones acerca de las funciones que debe desempeñar cada uno, ya que se debe ofrecer a los estudiantes algún tipo de ayuda, de apoyo, que trascienda lo puramente académico. Así, queda declarado que al tutor le corresponde acompañar al estudiante, servirle de guía y consejero a través de todo su proceso formativo. De igual forma se ha indicado retomar, en las modalidades presenciales de la sede central, las figuras de los profesores guías para los estudiantes de los cursos regulares diurnos, con funciones equivalentes a las de los tutores, de acuerdo a cada uno de los modelos pedagógicos.

En resumen, se insiste en que los profesores guías y tutores de las diferentes

modalidades desarrollen con los estudiantes universitarios un proceso de orientación, de atención personalizada, que combata el desaliento, la deserción escolar y constituya una herramienta eficaz para guiarlos a su paso por la universidad, estimulando el éxito en el proceso formativo. “Como en las universidades cubanas hay jóvenes con muy variadas cualidades, el Ministerio de Educación Superior (MES) insiste en la necesidad de conocerlos de manera particular y permitir una labor educativa y orientadora que le potencie a cada uno de ellos los recursos indispensables para incrementar la efectividad de su integración social y satisfacción personal” (Ordaz, Márquez, Pérez, Garvizo, & Alea, 2007, p. 3).

Surge entonces un grupo de interrogantes en los educadores: ¿Qué tipo de orientación es la que debemos brindar? ¿En qué consiste, cuáles son sus características? ¿Cómo realizar en la práctica ese proceso de orientación personalizada? Estas podrían ser algunas de las necesidades cognoscitivas a las que se debe dar respuesta de manera inmediata. En este sentido emergió en un grupo de profesores de la Universidad de Pinar del Río, liderados por el Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior (CECES) el propósito de búsqueda de información sobre la orientación en sentido general, partiendo de la que se ha realizado tradicionalmente en los diferentes niveles de enseñanza y en los diversos servicios de orientación, por ejemplo la que se refiere a los factores psicológicos, de formación de la personalidad, de manera que pueda servir de antecedente y punto de partida a la concepción de este proceso que se demanda en las universidades cubanas de hoy.

OBJETIVO

Presentar algunas consideraciones sobre el proceso de orientación, que puedan resultar de utilidad a los profesores y tutores de la educación superior, como documento de consulta en la ejecución del proceso de orientación personalizada.

DESARROLLO

¿Qué es el proceso de orientación?

Independiente de que la cultura humana ha progresado y progresa cada día, existen infinidad de problemas, prácticamente en todas las esferas de la vida, que esperan una solución del quehacer de los hombres. La orientación, que tiene entre sus empeños elevar la calidad de vida, se aproxima a muchos de ellos,

por ejemplo a los concernientes a la educación en cualquiera de las etapas del desarrollo ontogenético y en los diferentes contextos en que se realiza esta función de la sociedad.

Orientar es esforzarse por saber de qué manera pueden desarrollarse hasta el máximo, las fuerzas latentes de cada personalidad en formación; es buscar en qué sentido puede realizar su plenitud cada ser humano. Su solución asegurará también la ubicación adecuada del individuo en la sociedad y por consiguiente, la buena marcha de la máquina social (Roger, 1948, p. 17).

La orientación constituye un proceso de ayuda y guía que se establece entre el orientador y el orientado (sujeto de la orientación) con el propósito de que este último alcance de forma progresiva, nuevos niveles de desarrollo personal, que le permitan adoptar las decisiones más convenientes ante diferentes situaciones (de elección) que se presentan en el transcurso de su vida (Domínguez, 1995, p. 2).

Calviño afirma:

En principio cuando hacemos referencia a la orientación pudiéramos decir que es una relación de ayuda profesional que se realiza entre un especialista (orientador), y un demandante (orientado), en una situación específica, sobre un problema específico y durante un periodo determinado, con el objetivo de facilitar las acciones más prudentes del demandante, en el contexto de un proceso de toma de decisiones, vinculadas a un problema para el cual el orientado no tiene posibilidad actualizada de solución. (...) Los pedagogos dicen que es un instrumento propio de su trabajo, los psicólogos que sólo ellos la pueden hacer (2000, p. 17).

En realidad, en el desempeño de ambas profesiones se necesita de un proceso como la orientación, que permita al ser humano acercarse más al conocimiento de sí mismo, de sus fortalezas, debilidades, potencialidades, para equiparse con recursos que le faciliten enfrentar satisfactoriamente las complejidades del mundo moderno.

La orientación parte de dos grandes núcleos fundamentales, los relacionados con la orientación profesional y escolar y uno segundo centrado en la búsqueda de la salud mental del sujeto (Tyler, citado por Arias, 2003, p. 220).

En la práctica, ambas direcciones se corresponden y complementan, generándose una influencia positiva en cualesquiera de ellas, siempre que se realice un adecuado proceso de orientación aún dirigido a la otra dirección. Prueba de ello es que los sistemas teóricos que abordan la orientación psicológica, independientemente de que hayan surgido en la esfera educacional o clínica, terminan aplicándose en ambas.

Es un campo de aplicación que ha ido ampliando y conformando su objeto, contenido y metodología, lo que le permite una mejor integración en el quehacer humano de una forma más eficiente (Arias, 2003, p. 206-7).

Este autor ha profundizado en el estudio de la orientación psicológica, cuyos objetivos encajan perfectamente con los propósitos del proceso que se necesita desarrollar con muchos de los estudiantes de la educación superior:

La orientación psicológica a personas, grupos e instituciones es uno de los campos de mayor actualidad y perspectiva de la aplicación de la Psicología, dado el interés, cada vez más creciente, de contribuir a que el ser humano tenga una mejor calidad de vida y cuente con los recursos necesarios para incrementar la efectividad de su integración social y su satisfacción personal (Arias, 2003, p. 206-7).

Por su parte la orientación educativa es considerada como “aquella actividad profesional realizada en escenarios educacionales, que van desde la escuela primaria o básica hasta la educación superior (universidades y colegios universitarios)” (González, 2007, p. 1).

Algunos antecedentes del proceso de orientación

Si analizamos la historia de la humanidad, encontraremos que la orientación se ha presentado como una respuesta o una forma de aliviar situaciones problemáticas, contradicciones, que han surgido y obligado al hombre a un proceso incesante y sistemático de búsqueda de soluciones. Podríamos mencionar algunos ejemplos:

- En la misma medida en que se producen adelantos de la ciencia, de la técnica, y se desarrollan instrumentos cada vez más sofisticados para la producción de bienes, el entorno se vuelve más complejo, más exigente y demandante para el ser humano. En ocasiones se le han impuesto adelantos a éste, sin que exista una preparación previa para su asimilación, tal y como ocurrió durante la revolución industrial, cuando los crecientes avances tecnológicos y científicos trajeron como consecuencia la proliferación de puestos de trabajo de creciente complejidad para su desempeño.
- Desde el siglo XVII, J. A. Comenio abogó a favor de la necesidad de educar al ser humano, de brindarle enseñanza, instrucción, cultura. Sin embargo, el proceso de escolarización masiva de la población infantil reveló la problemática (que persiste aún en la actualidad) de que no todos los educandos son capaces de resolver de manera homogénea las tareas y exigencias del proceso de enseñanza.

Este segundo ejemplo, estrechamente vinculado con la problemática que nos ocupa, constituyó punto de partida para que aflorara la orientación escolar, materializada en la “creación de programas encaminados a conocer mejor las características y potencialidades de los alumnos, encontrar las soluciones mediante orientaciones a los maestros, familiares y al propio niño, entre otras tareas” (Arias, 2003, p. 210). Sin embargo, en las ciencias pedagógica y psicológica aún queda mucho camino por recorrer en este sentido, por lo que la orientación continúa siendo una actividad necesaria para complementar, en un plano más individual, los resultados de la labor educativa que realizan los maestros y padres con los grupos de estudiantes o los hijos, respectivamente.

Otras condiciones se señalan como favorecedoras de la aparición de la orientación específicamente psicológica, por ejemplo: el surgimiento, desarrollo y auge de la Psicología como ciencia; el proceso de transformación positiva acerca de la enfermedad mental en el campo de la clínica y la psiquiatría, devenido en el Movimiento por la Salud Mental; la publicación en Estados Unidos y Francia de importantes libros relacionados con estas temáticas y el taylorismo, al enfatizar en las condiciones del ser humano para ocupar un puesto de trabajo de manera más efectiva y crear la necesidad de una compensación a estos efectos inhumanos. En el campo de lo educativo comienzan a cobrar auge los paradigmas del pensamiento moderno y liberal, que apuntaban en esencia a las potencialidades del hombre, como ser activo y transformador de la realidad y de sí mismo, como ser capaz de convertirse en el principal artífice de su propio destino.

Se definió como primer campo de trabajo de la orientación la actividad laboral y profesional, o sea, lo relacionado con la orientación profesional, sin embargo, bien pronto quedó demostrado que ésta debía estar antecedida por la orientación escolar. De manera que la orientación, en conjunto con la escuela, debe lograr del sujeto una adecuada valoración de sus características y potencialidades para desempeñarse en determinados tipos de actividades productivas y profesionales y lograr así una adecuada toma de decisión de cada escolar.

Al estudiar los antecedentes de la orientación, como parte de este proceso de análisis de la pertinencia de su uso en las condiciones actuales de la enseñanza universitaria en Cuba, podemos percatarnos de que se ha creado una de esas situaciones problemáticas en las que el progreso, por decirlo de alguna manera, le está “imponiendo” a un grupo de individuos las exigencias de un proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito universitario, sin que medie, en todos los casos, una formación, una preparación para afrontarlo exitosamente. Y es que dichos individuos no han llegado a la universidad, como parte de un proceso continuo de formación en los niveles de enseñanza precedentes.

Situaciones análogas de la historia, como se aprecia en estas páginas, constituyeron puntos de partida, antecedentes, en el surgimiento de la orientación; lo que nos llama la atención en el sentido de que estamos viviendo un momento

de precisión y apoyo a este importante esfuerzo de masificación de la cultura, de universalización de la educación superior, momento donde puede, y de hecho está ocurriendo así, necesitarse del concurso de la orientación para contribuir a equiparar los aciertos y desaciertos del proceso de construcción de la cultura en los marcos de la universidad.

Relación de la orientación con otros procesos afines

La orientación psicológica guarda una relación estrecha con otros procesos, tales como la educación y la psicoterapia, cuyo objeto de estudio se relaciona también con la subjetividad, específicamente con los contenidos de la personalidad, sin embargo, después de analizar las reflexiones de Arias en este sentido (2003) se podrían resumir las especificidades de cada uno de ellos:

Proceso	Objetivo		
Educación	Formar el	Contenido de la personalidad del sujeto	Con la transmisión del contenido y esencia de la cultura humana acumulada.
Orientación psicológica	Contribuir a que el		Opere o funcione en una dirección adecuada en relación con la vida real y cotidiana del sujeto.
Psicoterapia	Eliminar y volver a formar aquellos aspectos del		Que se hayan estructurado de forma inadecuada para el funcionamiento personal y social del sujeto.

La educación se considera una función de la sociedad, "... como el proceso social por excelencia de que se vale la sociedad para la formación de las personalidades de sus miembros" (Rodríguez, 2004, p. 6). Se encuentra estrechamente relacionada con la orientación, tal y como ha expresado el eminente orientador cubano Gustavo Torroella:

Así como la didáctica de las matemáticas y la geografía tratan de la enseñanza de estas materias para aprender mejor dichas disciplinas, así también la enseñanza o didáctica de la vida humana tendría por objetivo que la gente aprendiera a vivir mejor, más eficiente y satisfactoriamente. (...) Consideramos a la educación y orientación como la preparación para la vida (que era como definía Martí a la educación) (2001, p. 7).

El mismo autor ha comentado que los grandes educadores cubanos han propugnado siempre una orientación realista, científicista, basada en el aprecio y respeto de los hechos.

Se desprende que la orientación está encaminada a promover el desarrollo humano con recursos personales, grupales e institucionales que garanticen una contribución activa al enriquecimiento de la cultura; a prevenir dificultades, conflictos y problemas en el proceso de integración social y de satisfacción personal. Se reafirma la necesidad de su utilización en las actuales condiciones de la universalización y en todas las modalidades de la universidad, pues para que el proceso creciente de integración social de los estudiantes, materializado precisamente a partir de su ingreso a la universidad, conduzca a que éstos se encuentren en mejores condiciones de continuar un proceso ascendente de su actividad social, es necesario que se potencie en ellos la vivencia de satisfacción personal.

Puede apreciarse que el objeto de estudio de la orientación es bien complejo, de hecho no existe aún una concepción teórica y metodológica integral acerca de la misma en la psicología, la pedagogía, ni el resto de las ciencias que la estudian. Muchos son los tipos de orientación que se han descrito por los estudiosos del tema, lo que supone, asimismo, gran variedad de estrategias, métodos, modelos y procedimientos a ser empleados para realizar cualquiera de las variantes que se elija: en su sentido más amplio, la social, colectiva o en su sentido estrecho, la más personal.

Por la diversidad de matrícula existente hoy en la universidad, dada por la variedad de fuentes de ingreso del estudiantado, los diferentes rangos de edades, las particularidades de los diversos procesos formativos previos, entre otras variables que se suman a las usuales diferencias personalógicas, consideramos que este proceso de orientación que se demanda debe enmarcarse en un sentido más personal, dirigida a la solución de aspectos específicos y concretos del desarrollo humano, o sea, una ayuda de sujeto a sujeto, como diría el profesor Calviño. En estos casos, a diferencia de la orientación en su sentido amplio, social y colectivo, la acción del orientador: profesor guía o tutor, estaría centrada de manera más directa en la relación y comunicación con el sujeto orientado, lo que no quiere decir que se pierdan de vista o desaprovechen las influencias que emanan de la pertenencia a los diferentes grupos: formales e informales.

Algunas cuestiones de interés en la aplicación del proceso de orientación

Varios son los aspectos a considerar para realizar este complejo proceso, sobre todo teniendo en cuenta que se trata de una actuación dirigida a otro u otros seres humanos a los que se les brinda información, generalmente sobre sí mismos y su entorno, en aras de mejorar su inserción social y su satisfacción personal. Precisamente en este sentido existe el cuestionamiento acerca de *si basta con la oferta*, con la entrega de esta información a los sujetos para considerar efectivo el proceso, o si se requiere además que éstos se apropien de una estra-

tegia aplicable a las variadas situaciones de interrelaciones con el entorno, propias de su vida cotidiana.

También resulta interesante dilucidar si la orientación es efectiva, al resolverse la situación problemática o conflictiva de manera satisfactoria para el orientado, como resultado de seguir éste las alternativas y opciones de conducta indicadas por el orientador, o *si es necesario el carácter activo del sujeto* en la búsqueda de sus propias variantes de conducta de manera que se apropie de habilidades para su desempeño futuro.

En este sentido se ha pronunciado Calviño:

... ayudar no es sinónimo de 'dame-toma', porque el que 'pide', no logrará nada si no lo 'toma', entiéndase, si no lo hace por sí mismo, si no sale a buscarlo. El concepto de ayuda es asociado aquí a la idea de 'facilitar'. El sujeto {actor principal} de la orientación es siempre el demandante; ayudarlo significa facilitar una 'puesta en escena'... (2000, p. 17).

Arias también coincide en que se trata de un "proceso que es dinámico y activo por naturaleza" (2003, p. 222). Estos autores defienden las posibilidades de autodeterminación del sujeto orientado, como afirmaran Rogers y Kinget: "Todo organismo está animado por una tendencia inherente a desarrollar todas sus potencialidades de modo que favorezcan su conservación y su enriquecimiento" (1961, p. 162). Sin embargo, se hace necesario en este punto aclarar que el orientador deberá mantenerse atento a una distinción: El hecho de que el orientado se constituya en protagonista, sujeto activo, demandante, buscador de ayuda en la relación, no significa un papel pasivo del orientador, ni falta de compromiso, ni ausencia de responsabilidad o preparación: "Para ejercer su labor como guía u orientador, el profesor debe poseer competencia profesional y edificante calidad humana, capacidad para lograr una estrecha y cálida relación con los estudiantes" (González, 1996, pp. 170-1).

En relación con la particular y compleja relación que supone el proceso de orientación entre los que denominó sus elementos personales, Domínguez enfatiza en la idea, esbozada anteriormente, de que la relación de ayuda que se establece implica la participación de dos polos, el orientador y el orientado. Sobre el orientado, plantea que debe estar presente en primer lugar la demanda, el deseo consciente de integrarse al proceso orientador, cuestión que aparece con más fuerza en etapas críticas del desarrollo o de conflictos personales. La autora destaca "el papel activo del sujeto y sus potencialidades para construir su propia subjetividad y autodeterminar su comportamiento en las esferas esenciales de su vida" (1995, p. 4).

Refiriéndose a la *relación entre orientador y orientado*, la autora ha subrayado la necesidad de que se cumplan algunas *condiciones*:

- Aceptación mutua: el orientado debe aceptar y respetar al orientador en su condición de educador, y a su vez, este último admitir la necesidad de una relación personal (no formal) para llevar a cabo el proceso de orientación.
- Empatía: una relación afectiva positiva, de cooperación y diálogo permanente. Como señala también Calviño, se trata de un compromiso a la interdependencia en la autonomía, ya que sin interdependencia no hay relación, pero en esta relación lo que se produce es un intercambio de independencia.
- Establecimiento de determinados límites en la relación de ayuda: implica dejar sentado desde el inicio que, aunque tanto el orientador como el orientado cuentan con determinados recursos personalológicos, el primero posee además otros recursos de carácter técnico.
- Establecimiento de responsabilidades: el orientador tiene la obligación de ofrecer ayuda, aceptar al orientado y guardar el secreto profesional, mientras el orientado debe acudir a la relación de ayuda de forma consciente y voluntaria, auténtica y honesta.

Otro aspecto a tener en cuenta al aplicar la orientación y que aún es objeto de estructuración, es el de las *estrategias de trabajo*. Gener ofrece un grupo de recomendaciones a profesionales que conducen este proceso, de gran utilidad, las cuales aportan respuestas a cuestiones polémicas presentadas aquí:

- Promover el papel activo del orientado, dentro y fuera del proceso.
- Intentar comprender todo lo que comunica el orientado (verbal y no verbal) y mostrar la comprensión de la comunicación.
- Tener en cuenta cómo influyen los factores culturales, sociales y familiares en el orientado.
- Crear un clima de seguridad, no amenazante, durante la orientación. Que no propicie actitudes defensivas en el individuo y que posibilite que éste mantenga una percepción positiva de la orientación.
- El orientador sólo será un propiciador, pues es el orientado el encargado de hacer sus elecciones o tomar sus decisiones.
- Fomentar la confianza en la responsabilidad del orientado con sus actos y con su vida (Gener, 1993, p. 87).

La autora destaca que precisamente una *adecuada comunicación* entre el orientador y el orientado es el medio esencial del proceso de orientación, de manera que se encamine a promover el desarrollo humano y la integración activa al progreso social. En este sentido, cualquier equivocación en el accionar del orientador puede provocar daños en el sujeto, producirle estados de inseguridad y prejuicios hacia el orientador y el proceso de orientación en general. Por ello se hace imprescindible que los orientadores conozcan cuáles pueden ser algunas de estas equivocaciones.

Actitudes y conductas del orientador que pueden afectar la comunicación

- Iniciar la orientación con ideas, con sueños de cambios y transformaciones repentinas, con esperanzas poco realistas que le crean una gran ansiedad al orientador.
- Mostrarse impacientes con la lentitud del proceso, dada la necesidad de una constante atención dirigida a escuchar y observar, lo que puede provocar en el orientador, erróneamente, la idea de que debe ser más activo.
- Actuar de manera precipitada, suponiendo que se puede obtener, eficientemente, más información a través de un interrogatorio más directo.
- Intentar comunicar, demostrar competencia y conocimientos al orientado, lo que puede conducir a interrupciones con preguntas o frases inoportunas.
- Otorgar demasiada importancia al tema de los conocimientos y conductas del orientado, en detrimento de los aspectos afectivos, o sea, despreocuparse de la persona que tiene delante.

Varios autores consultados insisten en otro aspecto a considerar por el orientador en aras de lograr un proceso de orientación eficiente; referido también a la comunicación, pero desde la arista de las conductas no verbales asociadas a ésta. En este sentido se recomiendan algunas *posturas que facilitan la comunicación del orientador con el orientado*:

- Mirar al sujeto con toda franqueza.
- Adoptar una actitud afable, de aceptación, evitando posturas o gestos que interfieran la empatía, por ejemplo:
 - No cruzar brazos o piernas pues pudiera indicar defensividad.
 - No inclinarse hacia atrás, pues pudiera indicar falta de interés.
 - No bajar la cabeza, lo que podría indicar aburrimiento.
 - Tampoco acercarse demasiado, pues puede provocar ansiedad en el orientado.
- Mantener un alto grado de contacto visual, lo que indica interés, sin llegar a hacerlo con demasiada intensidad pues el orientado se puede sentir analizado. De igual forma mirar frecuentemente a lo lejos, puede sugerir falta de atención.

Para adoptar estas posturas adecuadas, resulta de gran ayuda al orientador el estudio y dominio de alguna técnica o ejercicio que le permita llegar a las entrevistas lo más relajado y tranquilo posible, focalizada su atención en el orientado y las problemáticas a tratar con éste.

Fases o etapas de la orientación

Con relación al tema de las etapas de la orientación, la mayoría de los autores enfatiza que las mismas sólo deben servir para organizar la realización de un

proceso que es dinámico y activo por naturaleza, no verse como un esquema o modelo de funcionamiento rígido, pues frecuentemente se superponen y con ello se mezclan los límites entre una y otra. Con algunas variaciones en la denominación, quienes se mueven en este campo coinciden al plantear las siguientes:

- Fase de diagnóstico inicial.
- Fase de establecimiento y definición del contrato.
- Fase de procedimientos.
- Fase de cierre.

Fase de diagnóstico inicial

La orientación es un proceso en el que la persona resulta a la vez objeto y sujeto. Dentro de las cuestiones a considerar para brindarla, es importante determinar el papel que desempeña el diagnóstico y la evaluación; cómo se debe entender, concebir este proceso. Se plantea que en la realización de cualquier labor de orientación ocupa un lugar destacado el uso de aquellas técnicas que permitan tener una información más o menos precisa de las aptitudes, intereses y características generales de la personalidad del sujeto que debe ser orientado.

Es necesario y útil que la persona que realice la orientación tenga un conocimiento, lo más preciso posible, de cuáles son las necesidades y motivos de la orientación, por lo tanto, una etapa de estudio, evaluación y diagnóstico, es aconsejable. No es un diagnóstico para calificar, sino el que se encamina, de acuerdo con la etimología de la palabra, a conocer la situación y poderse orientar en el proceso que se ha de promover, como un segundo momento o tarea, lograr que el sujeto, objeto de la orientación encuentre la solución o realice la toma de decisión correctamente (Arias, 2003, p. 218).

En este sentido, Calviño ha expresado que “se requiere de la evaluación precisa de algunos aspectos sobre los que se toma la decisión de tomar o no al demandante en calidad de cliente. (...) si no se evalúa al demandante no se puede saber si la decisión que se toma de aceptarlo o no es correcta” (2000, p. 25).

Este proceso de evaluación personal ha sido el punto de partida de muchos análisis: de correspondencia entre estas características y las exigencias de determinadas ocupaciones; de facilitación del máximo de información para brindar asesoramientos que desarrollen cualidades intelectuales y afectivas; de apoyo en este conocimiento previo del sujeto para lograr un adecuado desenvolvimiento escolar, entre otros.

El diagnóstico inicial constituye asimismo el medio para promover el autoconocimiento del orientado. La profesora Laura Domínguez (1995) plantea que

la tarea de la orientación consiste en lograr que el cliente (sujeto de la orientación) haga conscientes sus conflictos y contenidos motivacionales reprimidos, como vía fundamental para reducir la ansiedad y poder funcionar de un modo más eficaz y coherente. Se enfoca la atención hacia esta función ineludible del diagnóstico: la retroalimentación al evaluado de los resultados obtenidos, momento tan importante como complejo, en el que ha de revisarse: qué, cuándo, dónde, ante quiénes y cómo se dice cada una de las palabras, para evitar iatrogenias en el manejo de información tan personal y delicada entre orientador y orientado.

Con la información recogida en esta fase, se elabora un pronóstico, que consiste básicamente en el análisis de las distintas posibilidades del sujeto, de las diferentes decisiones que puede adoptar tratando de prever sus posibles consecuencias y los esfuerzos que se requerirán. La predicción significa, además, elaborar una hipótesis acerca del nivel de éxito probable que alcanzará el orientado al finalizar el proceso, del avance probable que pueda lograr en las diferentes variables.

Los instrumentos diagnósticos

En la labor de orientación, la *entrevista* se ha descrito como el método esencial a emplear. Autores como Gener (1993) han denominado incluso fase de entrevistas iniciales al momento inicial del proceso de orientación, señalando que éstas pueden ser de varios tipos: exploratorias, de diagnóstico, de evaluación, de ubicación hipotética, entre otros, pero en todos los casos tienen el propósito de provocar el primer acercamiento orientador-individuo.

Otra de las herramientas básicas que se debe dominar es la *observación* en su sentido más completo, pues pueden ser fuentes de informaciones esenciales para el orientador, igualmente las manifestaciones verbales como las no verbales del orientado. La variedad de estas últimas puede ilustrarse mediante la clasificación ofrecida por Gelso y Fritz (citados por Arias, 2003), quienes mencionan las conductas no verbales paralingüísticas, expresión facial, kinesia, conducta visual y el tacto. Se describen otros instrumentos de gran utilidad especialmente para este proceso de diagnóstico y evaluación: tests psicológicos, técnicas no estandarizadas, entre otras fuentes de información.

Fase de establecimiento y definición del contrato

Originada en la práctica de la Psicología clínica, esta fase tiene gran utilidad práctica para la organización y conducción de la orientación, en cualquiera de las modalidades y contextos en que se realice el proceso. Se constituye en sí

mismo como un proceso formativo y educativo para el orientado. El contrato, elaborado de común acuerdo entre orientador y orientado está encaminado al establecimiento de límites. Da carácter oficial, "seriedad", al proceso, pues pauta de manera ordenada toda la estructura y consecutividad que éste seguirá. Constituye el encuadre espacial, temporal, secuencial de las sesiones de trabajo, enfatiza en la necesidad de puntualidad y sistematicidad en los encuentros y constituye una guía de las cuestiones organizativas de la orientación, desde sus inicios hasta las etapas conclusivas.

Fase de procedimientos

Esta fase, denominada también de orientación o tutoría, es la referida al aspecto operativo de la orientación, al núcleo del proceso orientador, en la medida en que se dirige a la puesta en práctica de un plan de acción que incluye el establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo y de las estrategias correspondientes para alcanzarlas, en función de lo que el sujeto puede y desea realizar. En ella se concreta y desarrolla toda la metodología de trabajo. (La explicación del cómo se debe llevar a cabo esta etapa, seguramente se desarrollará en el programa de capacitación).

Fase de cierre

Es una etapa también importante que debe estar en función de los términos tratados en el contrato. Aunque se reanuden los contactos entre orientador y orientado, este es un momento crucial para ir dando cierres al cumplimiento de los objetivos inicialmente tratados, donde resulta de gran valor ajustarse a los límites pautados en los inicios de la orientación; desde luego, en el caso que esto atente contra el bienestar del orientado, debido a que éste aún no esté preparado para enfrentarse a sus problemas con total autonomía, se debe reanudar el proceso, retomando las etapas iniciales de una forma cualitativamente nueva.

Las cifras de matrícula en la universalización de la educación superior cubanas, o sea, el posible campo de aplicación de la orientación supera a los 400.000 estudiantes. En el presente curso, dichas cifras se comportan como sigue: Ministerio de Educación Superior, 139.420 estudiantes; Ministerio de Educación, 120.974; Ministerio de Salud Pública, 122.232; Instituto Nacional de Deporte Educación Física y Recreación, 42.659. Si nos centramos en los profesores guías y tutores que en la actualidad deben realizar el proceso de orientación, la cifra supera a los 75.000, entre los profesores propios de la universidad (13.855), los profesores a tiempo parcial (59.866) y los alumnos ayudantes que participan de la tutoría (1.291).

CONCLUSIONES

La orientación es un proceso de interacción entre dos o más personas donde el orientador se propone contribuir a que el contenido de la personalidad del sujeto orientado opere o funcione en una dirección adecuada en relación con su vida real y cotidiana. Teniendo en cuenta que está encaminada a promover el desarrollo humano con recursos personales, grupales e institucionales que garanticen una contribución activa al enriquecimiento de la cultura; a prevenir dificultades, conflictos y problemas en el proceso de integración social y de satisfacción personal, entonces estaremos de acuerdo con que en las nuevas condiciones de la educación superior cubana emerge la necesidad de que los estudiantes, procedentes ahora de diversas fuentes de ingreso, reciban la asistencia y ayuda de un tutor, no sólo para las cuestiones puramente académicas, de contenido de las materias propias de su especialidad, sino que actúe como orientador, de manera que el estudiante desarrolle una mejor calidad de vida y cuente con los recursos necesarios para incrementar la efectividad de su integración social y su satisfacción personal.

Aunque la mayoría de los autores enfatiza que las etapas de la orientación sólo deben servir para organizar la realización de un proceso que es dinámico y activo por naturaleza y no verse como un modelo de funcionamiento rígido, quienes se mueven en el campo de la orientación psicológica, coinciden al plantear las siguientes: fase de diagnóstico inicial, fase de establecimiento y definición del contrato, fase de procedimientos y fase de cierre.

REFERENCIAS

- Arias, G. 2003. "La orientación psicológica". En *Psicología. Selección de textos*. (Compiladora: Castellanos R.). La Habana: Editorial Félix Varela.
- Calviño, M. 2000. *Orientación psicológica. Esquema referencial de alternativa múltiple*. La Habana, Cuba: Editorial Científico Técnica.
- Domínguez, L. 1995. "Orientación Educativa y Profesional". Material básico de la asignatura del mismo nombre de la Maestría en Psicología Educativa, Mención Desarrollo Personal. Facultad de Psicología. Universidad de La Habana, Cuba.
- Gener, Y. 1993. "Orientación psicológica: Cuestionamientos, reflexiones y alternativas". Trabajo Diploma Facultad Psicología. Universidad de La Habana, Cuba.
- González, J. R. 2007. "La reconceptualización de la orientación educativa. Una necesidad impostergable, urgente, prioritaria". *Revista Mexicana de Orientación Educativa* N° 11, marzo-junio.
- González, O. 1996. "El enfoque histórico-cultural como fundamento de una concepción pedagógica". En: Canfux V.; Castellanos, A.V.; Corral, R. *et al.*, *Tendencias pedagógicas contemporáneas*. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de

- la Educación Superior (CEPES), Corporación Universitaria de Ibagué. Colombia: Fondo Editorial.
- Horta Navarro, M.; Marcet Sánchez, M. y Montalván Horta, J. Y. “La educación semi-presencial. El ejemplo de Cuba”. En: <http://www.monografias.com/cgi-bin/jump.cgi?ID=90805>
- Ordaz, M.; Márquez, J. L.; Pérez, K. M.; Garvizo, N. & Alea, A. 2007. “Evaluación del impacto de la universalización de la educación superior en jóvenes cubanos: propuesta metodológica”. *Revista Innovación Educativa*, 38, mayo-junio.
- Rodríguez, L. 2004. *La comunicación educativa. Consideraciones para su estudio por el maestro. Primera versión en soporte digital*. Cuba: Departamento de Formación Pedagógica General. Instituto Superior Pedagógico de Pinar del Río.
- Roger, G. 1948. *La orientación escolar*. Buenos Aires: Editorial Kapelusz y Cía.
- Rogers, C. y Kinget, M. 1961. *Psicoterapia y relaciones humanas*. New York: T. I.
- Torroella, G. 2001. *Aprender a vivir*. Editorial Pueblo y Educación.
- Vela, J. y Valdés Asán, J. 2007. “Reglamento de trabajo docente y metodológico”. Resolución N° 210/2007. La Habana, Cuba: Ministerio de Educación Superior.