



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



**EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE
HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
(UNELLEZ)**

Trabajo de Grado como Requisito Parcial para optar al Grado de Magister en
Educación mención Orientación y Asesoramiento

Autora:

Rodríguez Ana

Tutor:

Dr. Héctor Martínez

Bárbula, Febrero 2021



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



**EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE
HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
(UNELLEZ)**

Autora:

Rodríguez Ana

Tutor:

Dr. Héctor Martínez

Bárbula, Febrero 2021

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo. quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA (UNELLEZ)

Presentado para optar al grado de: **MAGÍSTER EN EDUCACIÓN, MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO** por el(la), aspirante **ANA GABRIELA RODRÍGUEZ C. I.: 18.906.983.**

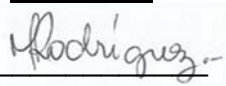
Realizado bajo la tutoría del profesor: **HÉCTOR MARTÍNEZ** cédula de identidad número **V- 7.077.539**

Una vez evaluado el trabajo presentado se decide que el mismo, está: **APROBADO.**

En Bárbula la a los **25** días del mes de **FEBRERO** del año **2021**

Profesora: Marisol Rodríguez

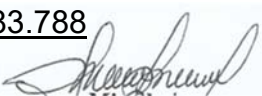
C. I.: 6.531.549

Firma 

Fecha: 25/02/2021

Profesora: Yolanda Rodríguez

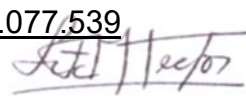
C. I.: 3.683.788

Firma 

Fecha: 25/02/2021

Profesor: Héctor Martínez

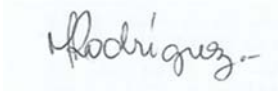
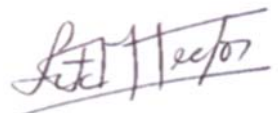
C. I.: 7.077.539

Firma 

Fecha: 25/02/2021

VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para evaluar el Trabajo de Grado titulado: EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA (UNELLEZ). Presentado por el, la Lcd(a.o): Ana Gabriela Rodríguez Cédula de Identidad N° 18.906.983. Para optar al título: Magister en Educación, Mención Orientación y Asesoramiento, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: APROBADO.

Nombre	Apellidos	Cédula de Identidad	Firma
Marisol	Rodríguez	6.531.549	
Yolanda	Rodríguez	3.683.788	
Héctor	Martínez	7.077.539	

Bárbula, 25 de Febrero de 2021



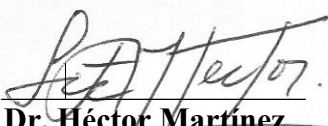
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Dr. Héctor Martínez, titular de la cédula de identidad N° **7.077.539**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría titulado **“EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA (UNELLEZ)”** presentado por la ciudadana Ana Gabriela Rodríguez, titular de la cédula de identidad N° 18.906.983, para optar al título de Magister en Educación, Mención: Orientación y Asesoramiento, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe. Por lo tanto, doy fe de su contenido y autorizo su inscripción ante la Dirección de Asuntos Estudiantiles

En Bárbula, a los 08 días del mes de junio del año 2018.


Dr. Héctor Martínez
C.I: 7.077.539

Bárbula, Febrero 2021



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN ORIENTACIÓN Y
ASESORAMIENTO



INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Ana Gabriela Rodríguez

Cédula de identidad N° V-18.906.983

Tutor: Dr. Héctor Martínez

Cédula de Identidad N° V- 7.077.539

Correo electrónico del participante: gabrielaunellez88@gmail.com

Título tentativo del trabajo: “EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA” (UNELLEZ)”

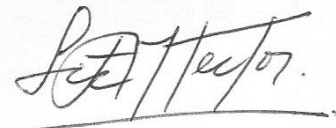
Línea de investigación: Escenarios de la Orientación y el Asesoramiento.

Sesión	Fecha	Asunto tratado	Observación
01	01/11/2015	Consideraciones generales del problema de investigación	
02	28/11/2015	Título, objetivos y planteamiento del problema	Correcciones
03	16/12/2015	Planteamiento y bases teóricas	Arqueo bibliográfico
04	11/01/2016	Inicio de capítulos I y II	Selección de bases teóricas
05	26/01/2016	Organización del capítulo I	Correcciones
06	23/02/2016	Estructura del capítulo II	Revisión bibliográfica
07	22/03/2016	Definición de los antecedentes	Correcciones
08	29/03/2016	Operacionalización de variables	Envío de variables
09	23/04/2016	Operacionalización de variables	Correcciones
10	24/04/2016	Marco metodológico	Revisión bibliográfica
11	26/05/2016	Marco metodológico	Correcciones
12	26/06/2017	Capítulo I	Correcciones

13	21/07/2017	Capítulo II	Revisión
14	16/08/2017	Capítulo II	Correcciones
15	25/09/2017	Capítulo III	Revisión
16	05/10/2017	Capítulo III	Correcciones
17	20/11/2017	Instrumento	
18	05/12/2017	Análisis e Interpretación de los datos	
19	20/01/2018	Conclusiones y recomendaciones	
20	28/02/2018	Revisión preliminar	
21	04/04/2018 al 30-04-2018	Revisión final	

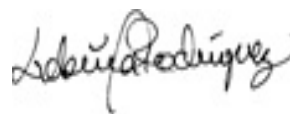
Título Definitivo: EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA (UNELLEZ)”

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de Dirección del Trabajo de Grado arriba mencionado.



Dr. Héctor Martínez

C.I.: V-7.077.539



Lcda. Ana Rodríguez

C.I.: V- 18.906.983

DEDICATORIA

A Dios divino y la Virgen por guiarme en cada paso y meta trazada.

A los profesores dedicados a la investigación, quienes entregan su vida para brindar luz en el proceso académico, como pilar de una nación.

A todos los Orientadores que aman su labor y cada día se esfuerzan por lograr que esta hermosa disciplina llegue a cada rincón.

A mi amada madre Noemí Rodríguez, como pilar del hogar, por enseñarme a no desmayar en cada meta propuesta.

A mis abuelos Carmen y Carlos, tíos Juan Carlos, Oscar, William y tías Verónica, Yoli, Leydy quienes siempre me han guiado con valores, e incentivo en lograr cualquier meta que me proponga

A Alejo, por ser el apoyo permanente e incondicional.

A mis primitos Andreina, Carlos y Juan Andrés, para que mi logro les sirva de norte y puedan alcanzar el suyo sin desmayos.

A mis compañeros Guio, Natary y Keilla por el hecho de mantenernos unidos en esta meta que nos trazamos juntos y darnos ánimos cada día para culminarla satisfactoriamente.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad de Carabobo, por darme la oportunidad de crecer académicamente, con una planta profesoral que verdaderamente asume lo que es el arte de enseñar por vocación.

A la profesora Misaela Montes por su guía en esta meta desde el inicio de la Maestría.

A cada uno de los profesores que tuve la oportunidad de conocer y aprender, por su apoyo, dedicación.

Al Profesor Juan Ruffino por su asesoría y orientación en la conducción de este trabajo de investigación.

A la Dra. Luisa Rojas por sus orientaciones y apoyo.

Al Prof. Ángel Deza por su ayuda desinteresada y colaboración

A mi estimado tutor Dr. Héctor Martínez que a pesar de sus compromisos, tuvo el tiempo, paciencia y dedicación para guiarme en la construcción de este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

pp

DEDICATORIA	ix
RECONOCIMIENTO.....	x
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	8
Justificación	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación	12
Bases teóricas	18
Referentes conceptuales	25
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la investigación	51
Tipo de investigación	52
Diseño de la investigación	52
Población y muestra	53
Técnica de recolección de datos	55
Validez del instrumento	55
Confiabilidad	55
Técnica de análisis de datos	57

CAPÍTULO IV

Análisis y presentación de resultados	59
Conclusiones	85
Recomendaciones	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXO A. Formato de validez del instrumento de recolección de datos	99
ANEXO B. Acta de Validación	101
ANEXO C. Formato de validez del instrumento de recolección de datos	104

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Pp.
1. Significado de valores del coeficiente.	57
2. Operacionalización de variables.	58
3. Total de frecuencia y porcentaje de los ítems.	60
4. Item: 1.- Actualmente el orientador te ayuda a reconocer cuáles son tus necesidades afectivas.	61
5. Item: 2.- Asistir con el orientador de la unidad de desarrollo estudiantil te ayuda a reconocer lo que eres capaz de lograr.	62
6. Item: 3.- Una de las funciones del orientador es promover diálogos con los docentes cuando los estudiantes tienen dificultad en la comprensión de los contenidos desarrollados en clase.	64
7. Item: 4.- Consideras que el orientador utiliza la comunicación efectiva como proceso importante para la toma de decisiones	65
8. Item: 5.- Cuando has tenido un problema, pides ayuda al orientador para que te brinde alternativas de solución.	67
9. Item: 6.- Ha sentido la confianza de hablar abiertamente con el orientador sobre tus relaciones familiares	68
10. Item: 7.- Cuando acudes al orientador, sientes que con él puedes hablar a plenitud sobre tus relaciones interpersonales	69
11. Item: 8.- Existe motivación de hablar con el orientador cuando se te presenta alguna situación conflictiva.	71
12. Item: 9.- Estimas que cuando has pasado por algún mal momento, el orientador se ha sentido motivado en ayudarte.	72
13. Item: 10.- Te sientes a gusto al hablar con el orientador	74
14. Item: 11.- Percibes que el orientador entiende tus problemas	75

planteados

15. Item: 12.- El proceso de orientación te ha ayudado en la socialización con tus compañeros de clases.	76
16. Item: 13.- Cuando converso con mis compañeros suelo hacer muchas expresiones corporales.	77
17. Item: 14.- Requieres de un gran esfuerzo para que tus compañeros entiendan lo que hablas o expresas.	78
18. Item: 15.- Expreso mi punto de vista de manera apropiada, respetando la opinión de los demás.	79
19. Item: 16.- Estimo que en oportunidades donde he expresado mis opiniones, no han afectado negativamente a los demás.	80
20. Item: 17.- Honestamente, cuando deseas algo y no lo obtienes, tiendes a buscar culpables.	81
21. Item: 18.- Mi tono de voz cambia, al enfadarme.	82
22. Item: 19.- Por miedo a ser juzgado, evito expresar mi opinión	83
23. Item: 20.- Me cuesta iniciar una conversación con un desconocido .	84

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico	Pp.
1. Item: 1.- Actualmente el orientador te ayuda a reconocer cuáles son tus necesidades afectivas	61
2. Item: 2.- Asistir con el orientador de la unidad de desarrollo estudiantil te ayuda a reconocer lo que eres capaz de lograr.	62
3. Item: 3.- Una de las funciones del orientador es promover diálogos con los docentes cuando los estudiantes tienen dificultad en la	64
4. Item: 4.- Consideras que el orientador utiliza la comunicación efectiva como proceso importante para la toma de decisiones.	65
5. Item: 5.- Cuando has tenido un problema, pides ayuda al orientador para que te brinde alternativas de solución.	67
6. Item: 6.- Ha sentido la confianza de hablar abiertamente con el orientador sobre tus relaciones familiares.	68
7. Item: 7.- Cuando acudes al orientador, sientes que con él puedes hablar a plenitud sobre tus relaciones interpersonales	69
8. Item: 8.- Existe motivación de hablar con el orientador cuando se te presenta alguna situación conflictiva	71
9. Item: 9.- Estimas que cuando has pasado por algún mal momento, el orientador se ha sentido motivado en ayudarte.	72
10. Item: 10.- Te sientes a gusto al hablar con el orientador.	74
11. Item: 11.- Percibes que el orientador entiende tus problemas planteados	75
12. Item: 12.- El proceso de orientación te ha ayudado en la socialización con tus compañeros de clases.	76
13. Item: 13.- Cuando converso con mis compañeros suelo hacer muchas expresiones corporales.	77
14. Item: 14.- Requieres de un gran esfuerzo para que tus	78

compañeros entiendan lo que hablas o expresas

15. Item: 15.- Expreso mi punto de vista de manera apropiada,
respetando la opinión de los demás. 79

16. Item: 16.- Estimo que en oportunidades donde he expresado mis
opiniones, no han afectado negativamente a los demás. 80

17. Item: 17.- Honestamente, cuando deseas algo y no lo obtienes,
tiendes a buscar culpables. 81

18. Item: 18.- Mi tono de voz cambia, al enfadarme. 82

19. Item: 19.- Por miedo a ser juzgado, evito expresar mi opinión. 83

20. Item: 20.- Me cuesta iniciar una conversación con un
desconocido 84



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



**EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE
HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA**

Autora: Ana Rodríguez

Tutor: Héctor Martínez

RESUMEN

El surgimiento de necesidades humanas, cada día más complejas, producto del proceso de globalización acelerado implica que la persona desarrolle habilidades que le permitan enfrentar las situaciones que se le presentan en el día a día en pro de su desarrollo integral. En este sentido, la educación formal contribuye a que el estudiante aumente sus habilidades sociales, su desempeño académico y por lo tanto su inserción en el mundo laboral. Es por ello que se hace prioritario el desarrollo de dichas habilidades, ya que sin ellas, los mismos suelen abandonar o suspender su formación personal y profesional. Por tal motivo, el proceso de orientación en la universidad cumple una función de alto impacto psico-emocional, para la adquisición y perfeccionamiento de las habilidades sociales en la autorrealización personal, que tributan en su quehacer académico y profesional. Razón por la cual, se analizó el proceso de orientación en el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de la UNELLEZ, sustentado en los aportes sobre aprendizaje social de Bandura (1978) la Teoría humanista de Rogers (1980), las habilidades sociales de Gil y León (1995), Kelly (1987) Argyle (1983) y otros especialistas. La investigación se orientó en un diseño no experimental, de tipo descriptiva, bajo un enfoque cuantitativo. La información se obtuvo mediante un cuestionario de 20 ítems, validado mediante juicio de expertos, dirigido a una muestra de 330 estudiantes del II semestre de la UNELLEZ. Finalmente, se analizaron los resultados obtenidos de manera porcentual, y realizaron las conclusiones pertinentes, las cuales indican que el proceso de orientación brindado en la UNELLEZ Barinas, no se encuentra acorde a lo que rige dicha disciplina, mucho menos promueve el desarrollo de las habilidades sociales, por lo que se sugiere la revisión a la labor orientadora y ejecución de programas para dicho fin y resignificación de dicha función.

Palabras clave: Proceso de orientación, habilidades sociales, desempeño académico.

Línea de Investigación: Escenarios de la orientación y el asesoramiento. **Temática:** La orientación y su práctica profesional en el campo de acción personal-familiar-social y académica.

Subtemática: Campo de acción académica.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



**THE PROCESS OF ORIENTATION IN THE DEVELOPMENT OF SOCIAL
SKILLS IN UNELLEZ STUDENTS**

Author: Ana Rodríguez

Tutor: Héctor Martínez

ABSTRACT

The emergence of human necessity, each day more complex, product of the process of accelerated globalization implies the person develops abilities that let them confront the situations that are present day by day in favor of its integral development. In this sense, formal education helps the student increase their social skills, his academic performance and therefore his insertion in the working world. That is why the development of these skills becomes a priority, since without them; they usually abandon or suspend their personal and professional training. For this reason, the process of orientation in the university fulfills a function of high psycho-emotional impact, for the acquisition and improvement of social skills in personal self-realization, which are tribute in their academic and professional work. The reason why, the process of orientation in the development of social skills in UNELLEZ students was analyzed, supported by the contributions on social learning of Bandura (1986) The Humanist Theory of Rogers (1980), the social skills of Gil and Leon (1995), Kelly (1987) Argyle (1983) and other specialists. The research was oriented in a non-experimental design, of descriptive type, under a quantitative approach. The information was obtained through a 20 item questionnaire, validated by experts' judgment, directed to a sample of 330 students of the II semester of the UNELLEZ. Finally, the results obtained were analyzed in percentage, and they made the relevant conclusions, which indicate that the orientation process provided in the UNELLEZ Barinas, is not according to what rules said discipline, much less promotes the development of social skills, therefore, it is suggested to revise the guiding work and execution of programs for this purpose and resignification of said function.

Keywords: Orientation process, social skills, academic performance.

Line of Research: Orientation and counseling scenarios.

Theme: Orientation and professional practice in the field of personal-family-social and academic action.

Sub-theme: Academic field action.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de comunicación entre los individuos ha sido una constante a lo largo de la historia de la humanidad, y en el sistema educativo se desarrolla el proceso clave para que los estudiantes logren las mismas. Ese espacio educativo con el pasar de los años, ha tomado en cuenta el aprendizaje para una futura inserción laboral de los estudiantes. A este respecto, es la educación universitaria la que determina la conducción de un país, al momento de egresar los profesionales para la productividad de una nación.

Las instituciones universitarias contienen un alto compromiso para la nación, por lo que deben brindar un servicio de calidad. En un principio, el estudiante que ingresa a cursar sus estudios superiores presenta una serie de emociones que intervienen en el fracaso o éxito de su meta académica, tomado ello desde un proceso educativo integral, personalizado y permanente, conforme a los principios que establece la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI (UNESCO, 1996).

El reto de la presente investigación fue el análisis del proceso de orientación en el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes universitarios, y se llevó a cabo, específicamente, en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Universidad Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, tomando en cuenta que la orientación es un proceso transformador de conductas y el desarrollo de las habilidades sociales es fundamental para la autorrealización en los individuos, para sus proyectos de vida y, por ende, repercuten en el desarrollo de una nación.

Este estudio se encuentra estructurado en cuatro capítulos. En el primero, se hace referencia al planteamiento de la situación, y a los objetivos general y

específicos, respectivamente, para finalizar con la justificación de la investigación como aporte esencial del mismo.

Seguidamente, en el capítulo II, el Marco Teórico, se presentan los antecedentes del tema que contribuyen a extraer elementos esenciales a tomar en cuenta para este estudio. Además se incluyen las bases teóricas, y los referentes conceptuales, entre los cuales estuvo constituido por el proceso de Orientación, habilidades sociales, tipos de habilidades sociales, motivación, comunicación.

El capítulo III, concerniente a la metodología empleada, se encontró estructurado por la naturaleza de la investigación, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra estudiada, validez y confiabilidad del instrumento empleado que permitió recabar la información necesaria, siguiendo con el capítulo IV, que corresponde al análisis e interpretación de los resultados, donde se organizan los datos obtenidos, facilitando su análisis y de esta manera establecer las conclusiones de la investigación y por último las recomendaciones, entre las cuales se sugiere poner en marcha a la brevedad posible, el desarrollo de programas orientadores para el desarrollo de habilidades Sociales en los estudiantes, que le permitan su inserción plena al plano académico y su futuro al área profesional, abordando de esta manera las áreas personales y sociales que permita la canalización de necesidades que perturben el desarrollo de las mismas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los seres humanos desde que nacen, se desarrollan en una sociedad con una serie de normas y rigurosidades para poder convivir, pero ¿Qué sucede en ese diario vivir?, ¿Qué ocurre si ese ser no se adapta al entorno? Ya lo decía Darwin (1963) en su teoría evolucionista, aquellas especies que no se adaptan, lamentablemente, desaparecerán. En lo que respecta a los seres humanos como especie, ocurre lo mismo.

En todo proceso de adaptación de las personas está presente la convivencia; implica relacionarse entre sí. En este sentido, Vived (2011) expresa que “la relación y la convivencia son elementos sustanciales de nuestra vida como seres humanos. Por ello, saber relacionarse y saber convivir se ha convertido en una de las riquezas más apreciadas de la sociedad” (p.13). Por lo tanto, el poder de saber convivir ha dependido del aprendizaje que se transmite desde las primeras etapas del individuo. A este respecto, las familias son las pioneras en cuanto a llevar los patrones de ese nuevo ser, acompañada a los pocos años por las escuelas que al pasar el tiempo han venido a reforzar los patrones de conducta y modos de relacionarse entre los individuos.

A medida que el conocimiento y las necesidades individuales y grupales se han hecho más complejas la educación sistemática se ha convertido en el ambiente principal para propiciar la convivencia. La educación se fue transformando producto de la evolución de sociedades y complejidad del ser, así pues, con el devenir histórico, surgió la universidad, durante la Edad Media (siglos V al XV d.C). Esta

etapa de la historia se convirtió en un importante avance para la evolución de la humanidad, donde la razón y la religión iban de la mano. Es así, como se conformó la universidad, que más adelante con el proceso de colonización, se aplicó en Venezuela, con el mandato de Felipe V, que tuvo sus estadios, de una universidad colonial hacia la universidad republicana.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) se toma al sistema educativo como un ambiente para el desarrollo de la personalidad. De allí que el estudiante universitario se ha reinventado, y el mercado laboral se ha convertido en el escenario norte de los mismos para poner a prueba sus aptitudes, para ello se ha requerido de una preparación académica integral, lo que conllevó al proceso educativo a expandirse y realizar un engranaje con diversas disciplinas, para el fortalecimiento de la personalidad de los estudiantes, como vía de canalizar las necesidades reales de todos ellos. Por otro lado, los sistemas educativos de los países desarrollados, han adoptado un modelo de servicios en Orientación, como uno de los modelos de atención escolar para el alcance de una educación de calidad. Según Gordillo (1985):

La orientación se concibe de un modo más amplio, no limitada a la escuela, sino abarcando la ayuda a la persona a lo largo de toda su vida, es lógico que esta etapa vital, tan importante para su posterior desarrollo, sea objeto de la máxima atención por parte de los educadores. (p. 438)

Para Mallart (1974) la orientación guarda entre sus funciones el logro de una inserción integral del individuo al mercado laboral, y envuelve una reinserción general de los seres humanos a la sociedad, así como la reorientación de los adultos. Dichos pilares, en 1967, daría pie al servicio de orientación en las instituciones educativas y para 1968, el surgimiento del Departamento de Orientación como apoyo al estudiante en su situación académica y proyecto de vida.

Por otro lado, Bisquerra (1996) plantea que en 1977, surgen los Servicios Provinciales de Orientación Escolar y Vocacional (SOEV), como vía de desarrollo integral y aceptación de sí mismo para el desarrollo de la personalidad. En este sentido, se puede ver como se empieza a configurar la orientación universitaria que años más tarde vendría a implantarse en los demás países de otros continentes. Por ejemplo, en Colombia, hacia 1954, surgieron los mismos con motivo de la deserción escolar, además de los Institutos de Estudios Psicológicos y de Orientación Profesional, para ofrecer asesoría vocacional a los bachilleres en aras de escoger las carreras con las que más se identifiquen.

Con el paso de la Venezuela agraria a la petrolera, surgió la orientación como producto de todos esos cambios socio-económicos que vinieron dándose en los países desarrollados. Para la época, en un principio estuvo solo añadida al sistema educativo básico, con la creación de los Núcleos integrales de Bienestar Estudiantil (NIBE) como un organismo destinado a cubrir los aspectos socioeducativos de los estudiantes, ello basado en la Ley Orgánica de Educación de los años 80. Ergo, en el ámbito universitario nacional, mediante la creación de la Ley de Universidades (1970) se concibe al estudiante como un ser dentro de una comunidad que guardará intereses con otros, en cuanto a la búsqueda de la verdad y de sus actividades académicas, conlleva a la contribución de arraigar problemas que revisten al país, pero que primeramente se atienden las necesidades de los protagonistas de los recintos universitarios, como son los estudiantes.

El contexto en los entes educativos a nivel universitario en países desarrollados y en Venezuela, mediante las leyes que rigen la materia, contienen el mismo objetivo del proceso de orientación como lo es brindar una formación integral a los estudiantes, que constituye un elemento clave y de acompañamiento en lo que converge al ámbito escolar, familiar, y proyección profesional, por lo que el proceso de orientación en las instituciones educativas universitarias, se vislumbra como la

médula espinal que da los pasos de adquisición y desarrollo de habilidades sociales que contribuyen a un mejor desarrollo personal y rendimiento académico, en pro de que se prepare cognitivamente para la inserción al campo laboral y mejor formación personal.

Las habilidades sociales son estrategias que no solo se basan en la parte emocional del individuo, que si bien contribuye a que este se sienta bien consigo mismo, el comunicarse eficazmente conlleva a relaciones interpersonales satisfactorias y la esencia para plantearse todo proyecto de vida. En este sentido, la Dirección General de Ingreso a la Educación Superior y Desempeño Estudiantil adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología, por el cual se rigen las universidades, en su organigrama presenta un servicio de bienestar estudiantil, donde la práctica del orientador se encuentra presente.

En Barinas bajo la responsabilidad del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, existe una coordinación de Desarrollo Estudiantil cuya misión es la atención de las necesidades biopsicosociales del estudiantado, que a su vez, cuenta con un Departamento de Orientación, cuya finalidad descrita en su manual de funcionamiento, es el “asesorar y proporcionar información académica institucional, evaluar las áreas cognoscitivas y Biopsicosocial del estudiante, en aras de proporcionar diagnósticos en cuanto a emociones, los factores sociales conflictivos y así gestionar planes, programas y actividades técnico-administrativas proyectadas hacia la atención integral del estudiante en su proceso de crecimiento y desarrollo personal.

Los estudiantes que hacen vida en la UNELLEZ-Barinas, son jóvenes de 16 a 27 años de edad aproximadamente, que vienen, en su mayoría, de municipios y

pueblos aledaños a cumplir su sueño de convertirse en profesionales de este país. Ellos realizan una serie de actividades e interactúan constantemente con su entorno, basado en sus creencias, valores e intereses. Para ello, en la mayoría de los casos y dependiendo de su núcleo familiar, deben entrenarse para mejorar el amor propio, respetar las opiniones de los demás, convertirse en seres asertivos, ya que son, en esencia, ser seres sociales.

En este sentido, la razón que motivó la realización de este estudio, es el interés de conocer más profundamente la situación que se presenta al momento de la intervención del proceso de orientación desde el Departamento de Orientación. Desde esta interesante investigación se busca, además, indagar sobre si el mismo, a través de sus orientadores, brinda el desarrollo de habilidades sociales, considerando que la construcción y prevalencia de dichas habilidades conllevan al bienestar personal en todos los aspectos, ese que determina a los seres como humanos y cohabitantes de una sociedad, que motiva a la superación personal, al logro de metas a nivel personal y académico, sin ocasionar daños a terceros, y por ende, el buen manejo de las relaciones interpersonales.

Con base a lo planteado, y por observaciones y entrevistas informales previamente establecidas en la institución universitaria involucrada, se evidencia un bajo rendimiento en los estudiantes, un índice relativamente alto de deserción, la existencia de un Departamento de Orientación solo entre papeles, ya que en su mayoría los estudiantes no tienen conocimiento de las funciones del mismo, considerando además de que dentro del vicerrectorado los estudiantes muestran a simple vista una falta de habilidades en cuanto a la manera de comunicarse y de relacionarse con el resto de la comunidad unellista, lo cual se manifiesta en su comunicación verbal y no verbal, aunado al escaso conocimiento de los servicios que se ofrecen a los mismos. De esta manera, argumentando que la comunicación, la inteligencia emocional y el cosechar relaciones interpersonales prósperas y positivas

coadyuvan en el éxito académico y en las bases sólidas de los proyectos de vida de todos los individuos, surgen las siguientes interrogantes:

¿En qué medida se corresponde el proceso de orientación con el desarrollo habilidades sociales en los estudiantes del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ?

¿Qué significado le otorgan los estudiantes al desarrollo de las habilidades sociales en el contexto universitario?

¿De qué manera la orientación contribuiría con la prosecución escolar de los estudiantes unellistas?

Objetivo general

Analizar el proceso de orientación en el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de la UNELLEZ-Barinas

Objetivos específicos

Identificar la correspondencia del proceso de orientación con el desarrollo habilidades sociales en los estudiantes del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ.

Determinar la importancia del desarrollo de habilidades sociales para el éxito personal y académico de los estudiantes de la UNELLEZ-Barinas.

Recomendar estrategias de orientación para el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes universitarios de la UNELLEZ-Barinas.

Justificación de la investigación

El propósito del estudio del tema sobre el proceso de orientación en el desarrollo de las habilidades sociales se dirige en que la capacitación de estas últimas, garantizan la prosecución académica de los estudiantes y el incentivo por el mayor rendimiento académico, tomando en consideración que el fomento de las aptitudes sociales desde el Departamento de Orientación no solo se basaría en el área académica, sino que el acompañamiento desde la orientación trae consigo el desarrollo de dichas habilidades para abarcar cada uno de los contextos en los que se desenvuelve el estudiante, y que conlleva a comunicaciones eficaces que culminan en grandes beneficios para las relaciones interpersonales, como son la seguridad en sí mismo, emociones positivas, reduciendo los conflictos que tanto hacen daño en la convivencia de los seres humanos, pero para manejarlos solo se logra con el desarrollo de las destrezas para la comunicación y las relaciones interpersonales.

Tomando en cuenta que la UNELLEZ es una Organización y lugar de convivencia e interacción constante, para lograr sus objetivos principales como es el egreso de profesionales para la inserción laboral de los mismos, requieren de herramientas interdisciplinarias, entre ellas la orientación y lo que implica su proceso; en virtud de que éste es uno de los pilares para el progreso y culminación de la meta académica de todo aquel que inicie estudios a nivel universitario, y además el desarrollo habilidades sociales para el progreso, éxito en sus relaciones interpersonales y comunicación, inmersas dentro de la convivencia y modo de vivir del individuo.

Por lo antes expuesto, conlleva al hecho de realizar la presente investigación y de esta manera proyectar el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, ya que, la importancia de que se desarrollen las mismas, desde el proceso de orientación reside en que los estudiantes primeramente se conciben como seres

humanos integrales, de manera que en sus trayectos académicos surjan resultados positivos, unidos a su proceso de prosecución educativa. De allí la importancia que se le debe dar al proceso de orientación, ya que no se basa en que es un servicio más para los estudiantes, sino en un pilar importante en el éxito académico de los mismos y el desarrollo de habilidades más abstractas como las cognoscitivas.

En este sentido, cabe resaltar que el estudiante una vez culminado sus estudios universitarios, inicia su proceso de inserción al mundo laboral e inicia una convivencia distinta, donde en un primer plano, la preparación académica es requerida como fin de concretar la inserción al trabajo, pero este proceso de inserción requiere de habilidades sociales para lograr su éxito profesional, como es la asertividad y demás componentes para lograr una comunicación verdaderamente asertiva, en aras de afrontar conflictos que pudieran surgir en su contexto. Por lo cual, el proceso de orientación proporciona a los estudiantes universitarios las herramientas para desarrollar estas habilidades, requeridas para la vida y para enfrentar situaciones de índole interpersonal, las cuales son necesarias para la cristalización de los proyectos de vida de los individuos.

Por otra parte, la presente investigación desarrollada constituye un antecedente importante para futuras investigaciones, por lo que se convierte en fuente de retroalimentación para el personal orientador de la referida institución, ya que éste, pudiera hacer una revisión crítica en lo que respecta a su función de orientación como pilar fundamental de desarrollo de las habilidades sociales, a su vez que se convertiría en un aporte de conocimiento a esta maravillosa disciplina; un proceso que ha estado presente en el devenir del individuo de los nuevos tiempos.

Esta investigación se justifica, además, porque contribuye con la UNELLEZ, en cuanto la orientación, ya que permite una revisión a la práctica de los profesionales que fungen como orientadores, tomando a dicho proceso como forjador

del éxito personal de los individuos y a su vez, incrementar la importancia del desarrollo de las habilidades sociales como fundamento determinante en los proyectos de vida de los estudiantes universitarios y en la resolución de situaciones complejas que puedan entorpecer no solo su éxito académico sino su proceso de autorrealización.

Asimismo, con el presente estudio se deja un aporte significativo para la Universidad de Carabobo, por cuanto la misma, desde el punto de vista metodológico ofrecería una ampliación a la temática, no solo a la orientación sino a la importancia del conocimiento de las habilidades sociales y a su manejo y desarrollo de las mismas, la cual solo con investigaciones es posible que esos conocimientos puedan desarrollarse en el país. En este sentido, se permitiría un mayor acceso a la sociedad del conocimiento del desarrollo de las habilidades sociales, como cimientos determinantes en los procesos de interacción, convivencia social y relaciones interpersonales de los individuos.

En lo que respecta a la investigadora, deja la satisfacción de culminar el mismo para la obtención de una meta académica, además de poder aportar un conocimiento enriquecedor a los estudiantes universitarios que tantas necesidades llevan inmersos y que, en su mayoría, son esas insuficiencias y falta de entrenamiento en resolución de situaciones, las que impiden su culminación académica y el hecho de verificar el proceso de orientación en cuanto al desarrollo de habilidades pudiera contribuir a la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

La revisión de las primeras investigaciones en cuanto a la temática escogida, permite una referencia y guía para el estudio presentado. Entre dichas investigaciones está García (2016) en su trabajo titulado “El desarrollo de la orientación educativa en el aprendizaje-servicio. Un estudio de caso en un instituto de educación secundaria de la Comunidad de Madrid”, con el propósito de comprender el desarrollo de la orientación educativa en la experiencia de ApS de un Instituto de Educación. En este sentido, la metodología aplicada fue de carácter cualitativo, basado en un estudio de casos, el cual permitió conocer en profundidad la labor del orientador educativo. La selección de la muestra fue intencional y abarcó el orientador, profesorado, director, alumnos y familia.

Concluyó el autor que el Aprendizaje por Servicio (ApS) es una forma de enmarcar las actuaciones del orientador. A esto se refieren cuando utilizan la expresión «la mirada ApS» del orientador, que significa dar un sentido social a sus actuaciones. El ApS es percibido por el orientador y el profesorado como un programa de intervención sobre el contexto social, que conecta con las necesidades sociales, las visualiza y actúa sobre ellas con una intención de cambio y mejora. Igualmente el autor concluye que el orientador establece la conexión entre ApS y sus funciones en la medida en que es una herramienta para desarrollarlas, haciendo hincapié en actuaciones de convivencia y de intervención en el entorno.

En virtud de lo expuesto, el trabajo antes mencionado guarda relación con el presente estudio, pues, lo que se pretende es verificar las funciones que realiza el

personal que labora en el Departamento de Orientación de la unidad de Bienestar Estudiantil de la UNELLEZ-Barinas, específicamente el profesional dedicado a la labor de la orientación en cuanto a la promoción de las habilidades sociales, ya que debe considerarse un asesor y guía en los estudiantes para el logro de un mayor rendimiento académico y por ende, donde se logre el fin común de todas las instituciones, donde se lleve a cabo la práctica educativa que es una mayor proyección de las instituciones de educación universitaria que hacen vida en el Estado venezolano.

Por su lado, Arias (2014) en su investigación “Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes que viven en contextos de vulnerabilidad social”, tuvo como propósito describir las dificultades en el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes provenientes de establecimientos educacionales subvencionados de sectores vulnerables de la Región Metropolitana. La naturaleza de la investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva, de campo; se tomó como muestra 45 alumnos y entre las conclusiones que llegó el autor expresó que la socialización es fundamental para el desarrollo de las personas, ya que en las relaciones interpersonales es el espacio donde se ponen en juego todas las habilidades sociales. Para ello, es necesario el entrenamiento en habilidades de relación interpersonal puesto que los déficits en estas habilidades que aparecen a edades tempranas se agravan con el tiempo. Además, los comportamientos interpersonales adecuados se consideran requisitos imprescindibles para una buena adaptación a la vida y convivencia social.

Esta investigación se relaciona con el estudio que se desarrolla, por cuanto las mismas, plantean la necesidad del desarrollo de habilidades sociales, tomando en cuenta que todo ser humano viene destinado a comunicarse, mantener relaciones interpersonales, por consiguiente, las habilidades son el foco de enlace a las áreas de desenvolvimiento del individuo y conlleva a una plena convivencia e inserción en la sociedad, desarrollando una comunicación de forma asertiva con el entorno, de modo

que el desarrollo de estas habilidades se conviertan en oportunidades para el mejoramiento de calidad de vida de los mismos.

En esta misma línea de investigación, otro estudio realizado, es el de Carrillo (2013) titulado “Orientación universitaria desde las dimensiones humanas” el cual tuvo como objetivo implementar un programa de orientación basado en las dimensiones humanas, en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, ubicada en el Campus Bárbula de Valencia, estado Carabobo. Es necesario resaltar que dicha investigación surgió de la necesidad que los futuros profesionales del país, en ese caso odontólogos sean exitosos, capaces y comprometidos con su labor, con vocación y enamorados de su profesión y trabajo; lo cual se puede lograr a través de un ofrecimiento de atención, apoyo, seguimiento y orientación oportuna en las dimensiones académica, personal, social, emocional y espiritual y de esta manera formar ciudadanos exitosos, comprometidos y felices.

Por otra parte, dicha investigación estuvo enmarcada en una metodología de tipo descriptiva, de campo bajo la modalidad de proyecto factible y entre las conclusiones que llegó el autor, expresó que la orientación universitaria parece convertirse en un factor decisivo en la mejora de la calidad en la universidad, de forma muy especial en lo que se refiere a la enseñanza y el asesoramiento individual y grupal. Asimismo, la orientación cada vez más, procura crear nuevas iniciativas y esfuerzos que buscan en la actualidad el pleno desarrollo de la educación. En este sentido, la universidad venezolana para mejorar su calidad educativa debe conducir a una optimización en la utilización de los recursos tanto humanos, como institucionales, materiales y otros, atendiendo de forma muy especial a aquellos servicios, programas o planes académicos que contemplen diferentes factores para favorecer dicha calidad educativa.

En concordancia con el investigador, el proceso de orientación es un pilar fundamental en garantizar un mayor rendimiento académico para los estudiantes. Igualmente, dicho proceso no sólo debe estar centrado en el estudiante, puesto que en la mayoría de los casos, el proceso de interacción con su entorno, llámese familia, amistades, puede interferir en su proceso de formación académica.

Se asumió este estudio como referencia, ya que lo que se pretende con la presente investigación es el análisis del proceso de orientación que se lleva a cabo en la unidad de Desarrollo Estudiantil de la UNELLEZ-Barinas, en el desarrollo de las habilidades sociales donde mediante el entrenamiento de las mismas desde dicho proceso, es determinante en el proceso de eliminación de los posibles factores que pudieran interferir en el rendimiento académico de los estudiantes de pregrado de esta institución y que, en definitiva, es obligatoria la presencia de los servicios de orientación, en cada una de los niveles educativos, para ofrecer a los estudiantes la ayuda en cuanto a sus necesidades biopsicosociales y, por ende, ofrecer una mayor calidad educativa.

De igual forma, Rojas (2014), en su investigación denominada “Propuesta de un programa de orientación para el abordaje de conflictos y mejoras de las relaciones entre iguales en los adolescentes” tuvo como finalidad proponer un Programa de Orientación, como estrategia en el abordaje de conflictos y mejoras de las relaciones entre iguales en los adolescentes.

Por otra parte, el tipo de metodología estuvo enmarcada en un enfoque cuantitativo, basado en un diseño de campo y una muestra de catorce (14) docentes. En relación a las conclusiones el autor mencionó que si bien la vigilancia en las instituciones educativas es muy importante, se debe instaurar un clima de relación espontánea, de libertad responsable, de cordialidad, de seguridad, optimismo, alegría, serenidad, paciencia ante las contradicciones y, sobre todo se realicen actividades que

favorezcan el desarrollo en valores de convivencia y encuentro entre todos los colectivos que en ella hacen vida. En este sentido, es imprescindible conocer las características de una comunicación efectiva y asertiva que permita motivar e integrar al grupo de estudiantes en actividades que admitan la cooperación, respeto de opiniones y compañerismo, todo bajo un clima de entendimiento que deje de lado los mecanismos de control autocráticos.

De lo antes descrito, existe semejanza entre ambos trabajos de investigación puesto que la misma se encuentra enfocada a la disciplina de la orientación, además de que es enmarcada a un determinado grupo de estudiantes, con características similares a esta investigación desarrollada, y la importancia que se debe dar al proceso de orientación para erradicar el conflicto en los estudiantes, solo mediante las habilidades sociales es posible. Asimismo, la investigación toma como referencia a la teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura que sustentó este estudio, tomando en cuenta que el estudiante universitario es un ser constante de interacción no solo entre sus pares, sino con los docentes, personal de la institución, y que su convivencia depende de la calidad y estilos de relaciones de personales que los mismos, en primera instancia traigan desde sus hogares, y segundo los que se forjen durante su proceso académico.

Igualmente, es importante considerar el estudio propuesto por Benítez (2011), quien en su investigación titulada “transversalita, sostenibilidad y valores ecológicos: una descripción desde la orientación en el contexto universitario” en la Universidad de Carabobo, analiza la transversalidad, sostenibilidad y valores ecológicos desde la orientación en los estudiantes del octavo semestre de ingeniería civil de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de las Fuerzas Armadas del Núcleo Cojedes. Este estudio se encontró fundamentado en la teoría de la complejidad de Morín (2000) y la teoría del aprendizaje social de Vygotsky (1978).

En cuanto a la metodología el estudio se presentó bajo el enfoque cuantitativo, correspondiendo a una investigación de tipo descriptiva, de diseño transeccional y la población estuvo constituida por treinta (30) estudiantes de la carrera ingeniería civil pertenecientes al VIII semestre de la U.N.E.F.A. del núcleo Cojedes. Entre las conclusiones que acordó la autora es que la orientación deberá promover en los estudiantes la motivación necesaria que los lleve a valorar sus propias ideas y su potencial innovador, basándose en la identificación de sus fortalezas. En este sentido, la concepción de la Orientación se centra en la formación de valores que admitan la sana convivencia y coexistencia de ciudadanos con pensamientos críticos, holísticos, con sentido de pertinencia social, corresponsabilidad, respeto dirigido a la conservación del ambiente desde sus diferentes contextos de acción, contribuyendo a generar un sentido de pertenencia global de identidad planetaria que lleve a sentir a la tierra como madre y patria de todos.

En consideración a los aportes de este antecedente con la presente investigación, se tiene que el proceso de orientación debe ir encaminado hacia el rol como mediador en los diversos entes donde hace vida, ya que de estas características se logra una plena inserción a quienes se atiendan por los Departamentos de Orientación, y donde el fin primordial del proceso es brindar a los estudiantes herramientas para una mejor solución de situaciones complejas, donde los mismos mediante perspectivas y herramientas como entrenamiento en habilidades sociales, valoren sus potencialidades y por ende evite un abandono en sus carreras universitarias.

Finalmente, Ruíz (2006) también realizó una investigación denominada “El Orientador y su rol de Promotor Social como Agente de Prevención en el área de Salud Integral”, realizado en las escuelas básicas del casco central, Municipio Guacara del estado Carabobo, a través de un estudio de naturaleza cualitativa de tipo descriptivo, de campo. En tal sentido, Ruíz concluye que la salud integral son

contenidos que tienen que ver con los valores y actitudes que responden a un proyecto de sociedad y de educación, dentro de un marco social libre, pacífico, respetuoso con las personas y con el medio en el que se desarrollan y se relacionan entre sí. Una de las conclusiones obtenidas es que existe poca capacitación para el fortalecimiento de aptitudes en función de desarrollar acciones que permitan al orientador una efectividad oportuna en su rol como promotor social.

La presente investigación se fortalece con los aportes de Ruíz porque refleja cuáles pudieran ser los factores que inciden en el proceso de orientación que brinda la unidad de desarrollo estudiantil de la UNELLEZ-Barinas, para el desarrollo de habilidades sociales, y de esta manera detectar y analizar la relación de esos factores para el éxito personal y académico en los estudiantes.

Bases teóricas

Las bases teóricas en toda investigación son las que brindan al lector una descripción en cuanto a los fundamentos conceptuales de las variables involucradas en un trabajo. Al respecto, Arias (2012), señala que “el marco teórico referencial es el producto de la revisión documental – bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar” (p. 106). Bajo esta percepción, se presentan las bases teóricas que soportan esta investigación, como son la Terapia Centrada en el Cliente de Rogers y Teoría del Aprendizaje Vicario de Bandura.

Teoría de la Terapia Centrada en el Cliente de Rogers (1980) aplicada al proceso de orientación

Durante la primera mitad del siglo XX, la psicología estaba dominada en un primer instante por la teoría Freudiana, en segundo orden por los conductistas, y más

tarde se añadieron los existencialistas, pero como reacción surgió la psicología humanista, considerada por algunos como la “cuarta fuerza”. En este sentido, la teoría centrada en el cliente propuesta por Rogers (1980), también llamada orientación no directiva, se considera de gran relevancia para el presente estudio ya que, se encuentra basada en que los individuos a través de sus quehaceres no vienen genéticamente independizados para realizar sus actividades, ni mucho menos aprenden por condicionamientos algunos, exceptuando diferentes áreas como las matemáticas, sino que a través de la práctica de los mismos, logran independizarse y perfeccionarse en el área donde se desenvuelven.

Así pues, Rogers (1980) indica que la orientación y el asesoramiento son tan importantes ya que “ofrece ayuda y una guía a diversos grupos, así como también hace énfasis en que cuando sea necesario las familias deberán ser involucradas dentro del proceso de la orientación. De esta manera, Rogers (Ob. cit) expone que todo profesional de la orientación debe constantemente preguntarse a sí mismo, si está haciendo su trabajo, cómo lo está ejecutando y debe repetirlas constantemente, pues de allí depende su autoevaluación a su labor. En este orden, Rogers (1980) indica:

El rol del orientador debe ir en consonancia a los sentimientos de su cliente. Por lo tanto, el orientador debe evaluarse en su quehacer diariamente, de esta manera es posible determinar qué propósito o propósitos están siendo implementados en la entrevista. La orientación constituye una búsqueda de la relación de autenticidad en la que los seres humanos aprenden a ser independientes, desarrollando la tendencia de actualización unificada de su organismo bajo el sistema de regulación aportado por la evaluación positiva de sus experiencias”. (p.30).

En consecuencia, se evidencia cómo el proceso de la orientación en las instituciones universitarias se relaciona con la teoría de Rogers (1980), donde la intervención de estos profesionales ha de dirigirse en una práctica basada en las

actitudes y no en sus técnicas, donde los estudiantes que acuden al departamento de orientación perciben un asesoramiento, una guía pero no un redireccionamiento de sus conductas, sino que por sí mismos, pueden darse cuenta de cada una de sus aptitudes, actitudes y moldearla; de esta manera Rogers (Ob. cit) considera en su teoría de la orientación no directiva, una serie de aspectos.

El primero, es la “no directividad” en el cual Rogers (Ob. cit) supone que la persona lleva en su interior la solución de todos sus problemas, de forma que el orientador no debe dar consejos, ni indicar qué debe hacer, sino más bien como la teoría Rogeriana ha de utilizar la técnica del reflejo, donde el profesional de la orientación se encarga de delimitar los obstáculos que están impidiendo que la persona crezca, es decir que limpia lo que hay en su alrededor para que el ser crezca, de manera que conlleva a que el individuo resuelva los problemas cuando se centre en reconocer qué es lo que verdaderamente se encuentra interfiriendo en su proceso de aprendizaje.

De acuerdo a lo anterior, la terapia centrada en el cliente de Carl Rogers (1980) se concibe como una psicoterapia de la libertad y la responsabilidad de la persona, por lo tanto, los seres humanos son libres y responsables de sí mismo, de forma que cuando se dirige el proceso, no se toma en cuenta a la persona y esto se traduce a la limitación del orientado, ya que al tomarlo como dependiente del proceso, este podría tomarse como incapaz. En este sentido, Rogers (Ob. cit) indicó tres (03) elementos que todo profesional de la orientación debe tener inmerso, estos son la congruencia, la empatía, el respeto. De lo anterior, se deduce que estos elementos, no solo son importantes en el proceso de la orientación, sino en todos los ámbitos donde este profesional se encuentre fungiendo.

En este sentido, el autor relaciona al término empatía como la capacidad de ponerse en el lugar del cliente, sin quedarse estático, y ayudarlo en su búsqueda de

exploración para el desarrollo de la autoconcepción e imagen del individuo y que por ende esta repercute en la autorrealización del mismo. En concordancia con lo expuesto, las instituciones universitarias donde el profesional de la orientación hace vida, en un primer instante debe practicar la empatía en todo momento ya que la habilidad de sentirse identificados con los otros es lo que permite un ambiente de confianza para los estudiantes, quienes son los protagonistas de los entes educativos y, donde su rendimiento académico debe ir guiado hacia la excelencia.

Otro aspecto fundamental de la teoría de Rogers (1980), es la congruencia, la cual se percibe como el balance de la persona entre el yo real y el yo ideal. Esto se traduce a que dicha teoría empleada en la orientación aclara en el individuo lo que actualmente posee en cuanto a debilidades y fortalezas, y transforma su pensamiento al darse cuenta de las habilidades capaces de desarrollar para lograr su autorrealización. Por último el aspecto llamado respeto, no es más que la preocupación del orientador por los estudiantes, de manera integral que coadyuve en el logro de un mejor desempeño en su proceso de enseñanza y aprendizaje y el logro de un mayor rendimiento académico de los mismos.

A través de la teoría planteada por Rogers (1980) se afianzan los principios planteados, y la importancia de su aplicación por todo profesional de la orientación, sobre todo en las instituciones universitarias, ya que el mismo es un guía en el proceso, es decir un asesor primeramente y por lo tanto debe tomar en cuenta las competencias individuales del individuo, fomentando el desarrollo del autoconcepto y autoimagen de los estudiantes, como pilares para el restablecimiento de metas, la construcción de sus proyectos de vida y, finalmente de su autorrealización, fomentando ese sentimiento de sentirse feliz consigo mismo y con los demás, para ello el proceso de orientación no debe dejar a un lado la empatía, donde el orientador debe practicarla a cada momento, generando confianza entre el estudiante que acuda al servicio, y que dicho estudiante se vea a sí mismo, sin ser juzgado, tomando en

cuenta que en su mayoría, lo que encierran son situaciones conflictivas de bloqueo en cuanto a su integridad plena y que por ende influye en su rendimiento académico.

Por consiguiente, se observa la importancia de la teoría de Rogers (Ob. cit), aplicada al proceso de orientación brindado en las instituciones universitarias, ya que el fin máximo es la autorrealización de los estudiantes en cuanto a todos los aspectos de la personalidad, por lo que se torna como elemental, proporcionar una formación académica a los individuos, que brinde un crecimiento personal, y por ende, facilite su convivencia.

Aprendizaje Social de Albert Bandura (1978)

Para este estudio, se tomó en cuenta la teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1978), en la cual el autor expone que el desarrollo de las habilidades sociales de cada individuo, es incrementado a través de sus relaciones con el entorno. Bajo esta concepción el autor indica que la teoría aprendizaje social o vicario, está basada en el desarrollo psicológico del ser humano y será producto de su interacción con el mundo externo; con esta idea, la teoría de Bandura (Ob. cit) coincide con la presente investigación, ya que los estudiantes deben encontrarse primeramente en la búsqueda de conocerse a sí mismo y esto ocurre a través de la guía de un profesional de la orientación, donde su interacción con el medio externo influya positivamente en el mismo y por ende se encuentre presente para asumir de manera eficaz no solo su rol de estudiante, donde no solo se involucran diversos procesos psicológicos de orden cognitivo, sino los procesos complejos para comunicarse que involucra el hecho social de convivir en una sociedad y las maneras de actuar ante distintos acontecimientos para su supervivencia.

Para Bandura (1978) los seres humanos vienen dados e influenciados por el entorno, y la manera de aprender es observando a los demás. A este punto, Bandura

(1978) tomó de las bases del condicionamiento operante de Skinner, para explicar el proceso de aprendizaje, que se desarrollan mediante el entorno, por ende, dependiendo de lo que el sujeto perciba en su hábitat es lo que conllevará al reforzamiento de habilidades sociales, pero tomándolo como una ruleta, bien sea como un reforzamiento positivo o de manera negativa, esta última pudieran desarrollar conductas disruptivas.

La teoría del aprendizaje social o vicario, indica que las conductas aprendidas pueden modificarse, las cuales llamó proceso de modelado. Para ello, consta de unos elementos como son la atención, la retención, la reproducción y la motivación. El individuo aprende primeramente en el hogar, y situaciones nuevas que observe el sujeto son las que mejor recordará, por ende pasa al siguiente estadio que es la retención y es a este punto, donde el sujeto empieza a imitar una conducta, que luego se traduce en reproducción de la misma, a manera de repetición. En este sentido, mientras más sea repetida la conducta será más significativa. Por último, la motivación es la pieza clave final del proceso de aprendizaje social ya que, el individuo debe sentirse motivado para ejecutar todo el proceso de aprendizaje, a mayor motivación, mayor reforzamiento de la conducta el cual se da por premios o castigos.

A este respecto, la teoría del aprendizaje social (1978) indica que los primeros seres que imitan los individuos es a sus padres, y luego los factores externos vienen a reforzar la misma, de manera que la práctica y desarrollo de las habilidades sociales como saber escuchar o no, practicar la empatía, comunicarse eficazmente, ser asertivo, son contenidos netamente aprendidos en el hogar, pero reforzados en el entorno, específicamente en las escuelas, universidades, lugares de trabajo.

En consecuencia, el desarrollo de los individuos se debe a su desenvolvimiento de su entorno, y sus metas académicas que se propongan, viene

dado por la observación de sus pares, por lo tanto para que surja de manera amena el cambio de conductas en los estudiantes para una mayor proyección en sus proyectos de vida, el desarrollo de las habilidades sociales debe darse desde el proceso de orientación durante su formación académica, forjando una comunicación asertiva, esta como herramienta esencial puesto que son seres sociales con diversas necesidades y, producto de la socialización, ameritan ser canalizadas o guiadas por un profesional de la orientación y, a este punto, el orientador se concibe como un mediador de los estudiantes universitarios en su contexto social.

Para Bandura (Ob. cit) las conductas pueden ser modeladas, y para poner en práctica una conducta visualizada, el individuo deberá contar con habilidades que le permitan adquirirlas. Partiendo de esta denominación, se puede apreciar la influencia del comportamiento de una persona en el ámbito en el que se desempeñan el resto de individuos; y por ende, las personas van desarrollando su vida en base a la búsqueda progresiva de conocer nuevas formas de convivir, hasta lograr su autorrealización.

Por lo tanto para la adquisición de un nuevo comportamiento, será impulsado de acuerdo a lo que se observa en el entorno, y a esto se suma la importancia del desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes universitarios, ya que el hecho de poder observar destrezas de sus compañeros en su manera de comunicarse asertivamente, es lo que permite el refuerzo de conductas asertivas elementales para la vida, y que tributan en una percepción positiva de los mismos estudiantes, apuntando hacia el éxito académico, pero sobre todo al desarrollo integral de los mismos, el cual constituye el norte de la orientación en las instituciones educativas. Es por ello, que el desarrollo de dichas habilidades sociales van de la mano del proceso de orientación ya que permite el descubrimiento de cada una de las capacidades en los individuos y el posterior desarrollo de habilidades para decidir

asertivamente ante una serie de alternativas para la solución de situaciones que se le presenten, producto de sus relaciones interpersonales.

Referentes conceptuales

La Orientación

La orientación es fundamental para la formación, desarrollo integral y autorrealización del individuo en la sociedad. En este sentido, el Diseño Curricular, de Educación Básica (1995), citado por Zamora y Castejón (2006) estiman que la orientación se define como: “el conjunto de funciones y tareas cuyo propósito es generar el desarrollo de las potencialidades de la persona en cualquier campo de acción y guiarlos en su proceso de adaptación psicosocial antes los cambios evolutivos y eventos imprevistos”. (p.23)

La Orientación es definida por Bisquerra (Ob. Cit.), “como un proceso de ayuda, dirigido a todas las personas, en todos sus aspectos y a lo largo de toda su vida, cuyo objetivo es la optimización de sus recursos tanto personales como de la organización socio-educativa a la que pertenezcan”. La orientación dentro del contexto educativo involucra el esfuerzo de todos los comprometido en este caso, la del docente, ya que la orientación educativa, es una causa de aprendizaje que requiere ser planificada sistemática y profesionalmente, atendiendo al propio desarrollo del alumno/a y a las directrices teóricas del aprendizaje.

Sobre la base de lo antes referido, se hace mención a la orientación en el área académica, sustentado en el artículo 24 del Código de Ética del Profesional de la Orientación (2001), donde se define como:

El área cuyo énfasis de acción está vinculado al rol de la persona como estudiante o aprendiz cuya finalidad es que la persona pueda obtener el

pleno desarrollo de sus potencialidades, mediante actividades inherentes, a sus procesos de aprendizaje, con temas relacionados con: adaptación al proceso educativo, actitudes favorables para el estudio, desarrollo cognitivo, desarrollo del potencial creador, asesoría a los docentes en ejercicio, entre otras. (p.16)

Áreas de la Orientación

De acuerdo al Código Ética del profesional de la Orientación (2001), las áreas de la orientación están concebidas como centros o núcleos de abordaje de los procesos de consulta y asesoría; se definen tomando como criterio roles específicos asociados a tareas evolutivas importantes en el medio social. Estas son: la personal - familiar - social, académica, vocacional, laboral y recreativa - comunitaria.

De acuerdo al artículo 23 del mencionado código, el Área Personal - Familiar – Social, se define como aquella área cuya finalidad es propiciar el desarrollo de los procesos asociados con el rol de la persona, derivado de pertenecer a un grupo social, propiciando la comprensión de su “sí mismo” y de su entorno, con el fin de alcanzar y mantener la estabilidad psicológica y afectiva. Entre los procesos en esta área, se encuentran:

1. Desarrollo Psicológico: identidad personal: autoestima: toma de decisiones; estabilidad emocional: desarrollo psicosexual y potencia intelectual.
2. Desarrollo Social: relaciones interpersonales: familia; motivación al estudio y al trabajo: adaptación social: valores éticos-morales y actitudes.
3. Desarrollo familiar: prevención en el funcionamiento de parejas, orientación para padres e hijos. Intervención en crisis familiar (divorcio, duelo, enfermedades terminales), desarrollo de la sexualidad.

En el artículo 24 el Área Académica, se define como el área cuyo énfasis de acción está vinculado con los procesos asociados al rol de la persona como estudiante o aprendiz y la finalidad es que la persona y/o el grupo pueda obtener el pleno desarrollo de sus potencialidades, a través de las actividades inherentes a sus procesos de aprendizaje. Entre los temas relacionados con esta área se encuentran: adaptación al proceso educativo, actitudes favorables para el estudio, desarrollo cognoscitivo, desarrollo del potencial creativo, rendimiento académico, asesoría a los docentes en ejercicio, e integración de la institución educativa con su entorno.

Según el artículo 26 el Área Laboral se define como aquella que está asociada al rol como trabajador, cuya finalidad es prestar un servicio de orientación que conduce a la consecución de los objetivos personales en relación con los organizacionales. Entre los procesos están: gerencia de procesos, desarrollo de carrera, motivación, comunicación, toma de decisiones, manejo de conflicto, calidad de servicio, liderazgo y mejoramiento continuo, equipos de alto desempeño.

Igualmente, según el Art. 27.- Área Recreativa - Comunitaria. El énfasis de esta área lo constituyen los procesos asociados al rol de transformador social y la finalidad es prestar un servicio de orientación que permita mejorar la calidad de vida de la comunidad a la cual pertenecen los involucrados. Entre los procesos en esta área están: recursos de la comunidad; actividades cívicas, lúdicas y de recreación; creatividad en la planificación y ejecución de actividades recreativas en la comunidad; uso del tiempo libre; programas de organización para la comunidad; calidad de vida; expresión de las diversas manifestaciones artístico y culturales.

Roles del orientador

De acuerdo, al artículo 29 del Código Ética del profesional de la Orientación (ob. cit) los roles del Orientador u Orientadora, según las áreas y contextos pueden ser:

- 1.- Mediador o Mediadora: Diseña, desarrolla y evalúa procesos que permiten el desarrollo armónico e integral del potencial de los seres humanos.
- 2.- Asesor o Asesora: Presta sus servicios profesionales actuando como experto en desarrollo humano en situaciones vinculadas a cualquier área de la Orientación.
- 3.- Promotor e interventor o Promotora e interventora: Participa activamente en los procesos de transformación de los grupos humanos con los que se involucra.
- 4.- Consultor o Consultora: Diseña y evalúa planes de intervención.
- 5.- Planificador o Planificadora: Diseña programas, proyectos, acciones y demás actividades propias para la resolución de situaciones específicas.
- 6.- Investigador o Investigadora: Utiliza las herramientas y técnicas que le proporcionan los métodos de investigación para hacer más efectivo el proceso de intervención y para el desarrollo de la Orientación como disciplina.
- 7.- Otros: Derivados de la especificidad del área ocupacional por atender y los contextos que surjan en el desarrollo de la Orientación y que se reglamente por la Organización Nacional de Orientadores.

Los roles antes descritos contribuyen ampliamente con el cumplimiento de todas las acciones pertinentes del Orientador como facilitador de un proceso que invita al estudiante a que descubra sus potencialidades, desaprenda y reaprenda aquellos aprendizajes que lo van a llevar a ser mejor persona y, por ende, mejor profesional en un futuro cercano.

Las funciones del orientador

En cualquier contexto de acción el Orientador u Orientadora cumple las siguientes funciones específicas:

1. Diagnosticar las características de los sistemas humanos en los contextos educativos, organizacional, asistencial jurídico y comunitario.
2. Diseñar, ejecutar y evaluar programas dirigidos a desarrollar el potencial de los sistemas humanos en los distintos contextos y áreas de la Orientación.
3. Generar investigaciones sobre aspectos relacionados con las áreas de acción del orientador u orientadora.
4. Facilitar y estimular conductas sanas y productivas dentro de la gama de posibilidades del individuo y su entorno.
5. Promover el desarrollo y adaptación del individuo en su contexto.
6. Asesorar a personas e instituciones en distintas áreas relacionadas con la atención psicológica y formación de individuos.
7. Diseñar actividades de prevención y crecimiento del individuo, cónsonas con sus necesidades, metas, aspiraciones, potencialidades y contextos.

Habilidades Sociales

Existe una gran gama de autores que se han dedicado al estudio de las habilidades sociales, en el caso de Vived (2011) las define como las “capacidades que se adquieren por medio del aprendizaje y del desarrollo, por lo que se pueden potenciar desde la escuela y desde otros contextos. (p.16). En este sentido, Vived (Ob. cit) indica además que las habilidades sociales “suponen el conocimiento de los modos

aceptados de comportamiento y traen como consecuencia un beneficio personal, mediante refuerzo social y de un aumento de adaptación e inclusión en la sociedad”. (p. 16)

Bajo esta concepción, las habilidades sociales se encuentran presente en cada una de las relaciones interpersonales, y de allí nace la importancia del desarrollo de las mismas, por cuanto trae consigo beneficios, ya que el ser toma en cuenta los intereses y opiniones de sus pares y trata de encontrar lo positivo en cada situación, ayudando a incrementar la calidad de vida. Por su parte, Phillips (1978) lo percibe como el grado en que un sujeto se comunica con los demás, para satisfacer sus placeres, sin dañar los derechos, necesidades, del otro individuo. Caballo (1983) en cuanto a la definición de habilidades sociales, las define como:

“El conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esa conducta en los demás, y que resuelve problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.(p.15)

Para Argyle y Kendon (1967) la habilidad social es una actividad organizada, coordinada, a un objeto o situación, que implica una serie de mecanismos cognitivos; mientras que autores como Gilbert y Connolly (1995) estiman que una deficiencia en el manejo de habilidades sociales conllevan a desajustes psicológicos en los individuos y favorecen al comportamiento disruptivo que influye en el aprendizaje. Las principales características de las habilidades sociales según Caballo (1983) serían las siguientes:

- a) Se trata de una característica de la conducta, no de las personas.
- b) Es aprendida. La capacidad de respuesta tiene que adquirirse.
- c) Es una característica específica a la persona y a la situación, no universal.
- d) Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
- e) Está basada en la capacidad

de un individuo de escoger libremente su acción. f) Es una característica de la conducta socialmente eficaz, no dañina. (p.16)

En este sentido, las características de las habilidades sociales, según Fernández (1994), considera en primer lugar la Heterogeneidad, puesto que las habilidades sociales por tratarse en las relaciones interpersonales se sucumben en distintos comportamientos del individuo producto de la interacción. A su vez, tiene una naturaleza de orden netamente social y a su vez es específica, por cuanto surge solamente cuando se dan las relaciones interpersonales. Las habilidades sociales incluyen elementos como la comunicación verbal y no verbal, la resolución de conflictos que se generan por relaciones interpersonales y son conductas que se aprenden, producto del proceso de socialización y que pueden ser reforzadas. Por otro lado, Santrock (2002) expresa que las estudiantes y los estudiantes que son más aceptadas y aceptados por sus pares y que poseen buenas habilidades sociales, con frecuencia obtienen mejores notas en la institución educativa y tienen una actitud y motivación de logro académico positiva.

Tipos de habilidades sociales

1. La comunicación

De acuerdo a Satir (1982) la comunicación es un proceso de interacción y esto implica la conducta verbal como la no verbal, aunado a una serie de símbolos que las personas desglosan para el logro de la misma. De manera que la comunicación se ha hecho presente desde la historia de la humanidad y que sin esta, no se podría sobrevivir, ya que permite las relaciones interpersonales, por lo que decodificar el proceso de comunicación es la base de la socialización y el éxito en los individuos. Así, las palabras se convierten en la transmisión de un pensamiento, pero

dependiendo del acompañamiento no verbal, como los gestos corporales se afianzan las relaciones interpersonales o da pie a los conflictos en la sociedad.

En términos de Satir (Ob. cit) los individuos se comunican de forma funcional o disfuncional. Es decir que la forma disfuncional ocurre, cuando no ha aprendido a comunicarse de manera apropiada. Ello ocurre, cuando el emisor no interpreta correctamente lo que percibe, asunto que aquel que se comunica de manera funcional tiene la habilidad no solo de expresar con firmeza, sino aclarar, esperar una respuesta de esa codificación del mensaje y aceptarla.

Para Satir (Ob. cit), en cuanto a la comunicación verbal, señala:

Si se quiere que la comunicación verbal sea razonablemente clara, tanto el emisor como el receptor del mensaje tienen la responsabilidad de hacer que así sea. Permite a ambas partes ser específicas y probar sus afirmaciones. Permite a una persona verificar su realidad y compararla con la realidad de las otras personas. También ayudan a separar a quien percibe las cosas de lo que está siendo percibido. Frena la tendencia a proyectar en otros los propios deseos, pensamientos y percepciones. Frena los esfuerzos de una persona de hablar por otra. (p. 78).

Por otra parte, la comunicación no verbal tiene el deber de engranar lo que se dice y esta contiene una serie de elementos como son 1) la mirada, el contacto visual, el cual es importante a lo largo de una conversación, ya que la ausencia del mismo, puede interpretarse a la otra persona que no se está prestando atención, por otro lado, mirar a la persona mientras se conversa se perciben detalles no verbales de la otra persona; 2) la expresión facial, es un indicador de emociones, por ejemplo el rostro de una persona puede revelar muchos pensamientos durante el proceso de comunicación; 3) la postura corporal; 4) las manos; 5) la distancia/proximidad.

Cabe destacar el componente paralingüístico en la comunicación, este es una variable de la voz, entre los que se destaca: 1) la latencia, que no es más que el

periodo de tiempo transcurrido entre una frase y otra. En este sentido, es importante mencionar que cuando estas latencias son cortas se debe a conversaciones fluidas e interesante, contrario a cuando la latencia es más larga; 2) el volumen, es importante hacer los cambios ya que por ejemplo, un tono muy bajo de voz indica a los demás actitudes como sumisión, tristeza, o timidez. Mientras que la voz muy elevada puede indicar, según el contexto, seguridad, dominio, extraversión, persuasión o ira, los diferentes tonos pueden cambiar un mismo mensaje. En este sentido, la comunicación es percibida como una habilidad, ya que constituye el elemento clave de interacción entre los individuos que conforman una sociedad y por ende constituye una ventaja y un medio para satisfacer necesidades. Con respecto a la comunicación, Barrera (2008), afirma:

Toda persona es comunicador social: cada quien se relaciona, se expresa con otros; el humano es un ser social y la comunicación es la extensión de esa particularidad. La comprensión antropológica de “comunicador social” es genérica: toda persona es relacional, toda persona es social, toda persona es comunicadora. (p. 20).

De acuerdo a lo anterior, la comunicación es un proceso que está presente en cada acción de los seres humanos, y mediante la misma, se cubren una serie de necesidades, además que la relación entre emisor y receptor puede colaborar en la búsqueda de soluciones, a su vez que se puede brindar un acompañamiento al sujeto en las búsqueda de dichas soluciones, es decir la comunicación es la manera de exteriorizar lo que perciben y sienten los individuos, una manera de hacer catarsis, y sin comunicación no puede darse el desarrollo intrapersonal en los seres humanos, en otras palabras no hay sociedad ni calidad de vida. Sin embargo, es preciso mencionar a Ribeiro (1994) quien expresa:

La comunicación está asociada a un tipo de inteligencia: la interpersonal, entendida ésta como la capacidad de hacer un gran número de

distinciones en un contexto. Saber distinguir los diferentes aspectos que conllevan el intercambio de información entre las personas y aplicar en la práctica este conocimiento, significa tener más poder para convencer a otras personas e influir en ellas. (p.13)

Dentro de la comunicación el transmisor y el receptor codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia. O sea que ambos entienden el mensaje transmitido y ayuda a construir niveles cada vez más profundos de confianza, comprensión y ayuda a trascender las limitaciones. Los procesos de comunicación se caracterizan porque todos los distintos elementos de la comunicación deben, en el caso del transmisor, la credibilidad, debe conocer el tema, conocer a quien y cómo se debe emitir el mensaje para evitar malos entendidos. Por su parte el mensaje debe mostrar componentes intelectuales (lenguaje que nos ayude entender y razonar) y componentes emocionales (las emociones y sentimientos explican nuestro sentir sobre el mensaje). Por último el receptor debe escuchar y entender el mensaje para responder efectivamente a la situación.

En este sentido, los seres humanos son considerados seres netamente sociales, y la comunicación es la vía para el desarrollo de las potencialidades, tanto individuales como colectivas, por ello aquellos individuos que se comunican de manera natural, les resulta fácilmente desenvolverse en cualquier situación. Por ello, la importancia de lograr una comunicación plena entre el orientador y los estudiantes para el desarrollo de habilidades sociales, que son las destrezas que permiten una fluida comunicación y conlleva a la integración en el núcleo educativo en general, desde una mejor comunicación entre sus pares, y por supuesto el desarrollo de la comunicación para la convivencia en todos los aspectos. Además el proceso de interacción que implica la comunicación viene cargada de una serie de información, las cuales influyen en

las relaciones interpersonales de los individuos y en los proyectos de vida de cada individuo.

A este respecto, cabe mencionar que una comunicación pudiera ser inefectiva o efectiva. De acuerdo a Báez (2000) “la comunicación es netamente una interacción social, que se basa en compartir una serie de símbolos y maneras de pensar, sentir y actuar. En este sentido, el autor menciona que “para llevar una comunicación efectiva con otra persona conlleva a que somos capaces de entenderlo, practicar la empatía, interpretar con mucha certeza sus estados de ánimo o lo que puede pensar en un momento dado, por sus gestos o actitudes”. (p. 15)

2. Asertividad

La palabra asertivo, proviene del latín assertus y significa: afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Según Riso (1988) define la asertividad como la conducta que permite a la persona expresar adecuadamente sentimientos positivos en general, de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros, en síntesis la capacidad de actuar de los individuos expresando libremente sus pensamientos, pero respetando al mismo tiempo, el punto de vista de los demás. Las tres (03) áreas principales de la asertividad según Galassi citado por Roca (2014) son:

1. La autoafirmación, que consiste en defender nuestros legítimos derechos, hacer peticiones y expresar opiniones personales.
2. La expresión de sentimientos positivos, como hacer o recibir elogios y expresar agrado o afecto.

3. La expresión de sentimientos negativos, que incluye manifestar disconformidad, en forma adecuada cuando está justificado hacerlo.

Características de las personas asertivas

Para Roca (Ob. cit) los seres asertivos presentan una serie de pensamientos, conductas y emociones típicas, estas son:

1. Se conoce a sí misma y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea en cada momento.
2. Se acepta incondicionalmente, sin que ello dependa de sus logros ni de la aceptación de los demás. Por eso, cuando gana o pierde, cuando obtiene un éxito o cuando no consigue sus objetivos, conserva siempre su propio respeto y dignidad.
3. Se mantiene fiel a sí misma en cualquier circunstancia y se siente responsable de su vida y de sus emociones. Por tanto, mantiene una actitud activa, esforzándose a mantener sus objetivos.
4. Sabe comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás. Por tanto, no experimenta más ansiedad de la conveniente en sus relaciones interpersonales, y es capaz de afrontar serenamente los conflictos, los fracasos o los éxitos.
5. No exige las cosas que quiere, pero tampoco se autoengaña pensando que no le importan.

6. Acepta sus limitaciones de cualquier tipo, pero al mismo tiempo, lucha con todas sus fuerzas por realizar sus posibilidades.
7. Como tiende a conocerse y aceptarse a sí misma, y a expresar lo que piensa, quiere y siente, suele dar una imagen de persona congruente y auténtica.
8. Se respeta y valora a sí misma y a los demás. Así, es capaz de expresar y defender sus derechos, respetando al mismo tiempo los derechos de los demás.
9. Puede comunicarse con personas de todos los niveles: amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, sincera, franca y adecuada.

Consecuencias positivas de la Asertividad

Entre las consecuencias positivas de la práctica de la asertividad según Roca (ob. cit) conlleva a:

1. Facilitar la comunicación y conlleva a minimizar la posibilidad de que los demás malinterpreten los mensajes emitidos.
2. Ayuda a mantener relaciones interpersonales satisfactorias.
3. Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
4. Favorece la autoestima sana.
5. Fomenta emociones positivas, en uno mismo y en los demás.

Conductas no asertivas

1. Inhibición

De acuerdo a Gómez y otros (2005) mencionan que la inhibición se percibe como una manera no asertiva que se caracteriza por la sumisión, deja al otro decidir por él, es un sujeto que no consigue sus objetivos, se siente frustrado e incapaz de emitir los propios intereses, sentimientos, deseos, opiniones e intereses. Las personas inhibidas de acuerdo a Roca (ob. cit) tienden a pensar, sentir y actuar de formas contraproducentes, como las siguientes:

1. No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren, esperan que los demás lo adivinen, y se sienten mal cuando necesitan algo y los otros no les responden como desean.
2. No se atreven a rechazar peticiones o se sienten culpables al hacerlo.
3. Se dejan dominar por los demás porque creen que tengan razón o por temor a que se ofendan.
4. Suelen callar o hablar en voz baja e insegura, mostrarse nerviosas y evitar el contacto ocular, mostrando así su incomodidad al relacionarse con otras personas.
5. Temen a expresar sus sentimientos y deseos. En ocasiones, están tan acostumbrados a reprimirlos que no llegan a darse cuenta de ello.
6. No afrontan los conflictos.

7. No se sienten dueñas de sus sentimientos y deseos.
8. No afrontan los conflictos.
9. Les molesta ser dependientes de otras personas, pero al mismo tiempo no se atreven a romper esa dependencia.
10. No se sienten dueñas de sus sentimientos, experimentando de vez en cuando explosiones emocionales que escapan de su control.

De acuerdo a Rice (2002), este autor menciona que las adolescentes y los adolescentes con una baja autoestima tienden a estar pendientes de su invisibilidad social. A ellas y a ellos no se les destaca o se les selecciona como líderes y con frecuencia no participan en la clase o en actividades sociales. No defienden sus propios derechos ni expresan sus opiniones sobre los asuntos que les interesan, es decir, carecen de asertividad. Estas adolescentes y estos adolescentes generalmente desarrollan sentimientos de aislamiento y soledad. Las personas tímidas, no asertivas, con frecuencia se sienten torpes y tensas en situaciones sociales, lo que les dificulta comunicarse con otras. Debido a que desean gustar y ser aceptadas, son más fáciles de influir y manipular y por lo general permiten a otras personas tomar decisiones producto de la falta de confianza en sí mismas.

2. La Agresividad

Es una forma de conducta opuesta a la inhibición. Se percibe como la forma en la que el individuo se predispone a conductas de ofensa, provocación o insultos. Entre las características de las personas agresivas:

1. Se pueden mostrar seguras de si mismas, sinceras, pero de forma inadecuada.

2. Expresan sus emociones y opiniones de forma hostil, exigente o amenazadora.
3. Toman cualquier conflicto o desacuerdo como un combate, donde no hay más opción que ganar o perder, y creen que ceder es igual a perder.
4. No respetan los derechos y sentimientos de los demás.
5. Suelen justificar su agresividad en nombre de la sinceridad y la congruencia, pensando que su comportamiento es deseable, porque son sinceras, dicen lo que piensan.
6. Confían demasiado en la violencia como medio de resolver conflictos.

La conducta agresiva, esta se describe en que puede ser física, pero se manifiesta comúnmente de forma verbal. La agresividad verbal puede expresarse mediante amenazas, comentarios hostiles, sarcásticos, y acompañado de gestos hostiles como tono de voz elevada. La conducta agresiva está íntimamente relacionada a la ira excesiva, ambas pueden darse por la falta de asertividad. Asimismo, Brenes (2006) en cuanto a la agresividad verbal indica que tiene lugar cuando, mediante el uso de la palabra, se hace sentir a una persona que no hace nada bien, se le ridiculiza, insulta, humilla y amenaza en la intimidad o ante familiares, ante amigos o desconocidos” (p. 200). Esta conducta es generalmente aprendida en la interacción con el mundo externo, tal como lo describe Bandura (1978) en su Teoría de Aprendizaje Social.

3. *La empatía*

Existe una variedad de definiciones sobre la empatía. Para Hoffman (1992) se percibe como una respuesta emocional que tiene que ver más con ponerse en el lugar

del otro. La empatía es la capacidad de sentir lo que otro individuo padece sin que esto desmorone las emociones del mismo. Algunas personas se diferencian por su gran capacidad de empatía, que no solo se mide por el hecho de escuchar, sino además la capacidad de descifrar mediante lenguaje no verbal (gestos corporales) lo que el otro está sintiendo, además de que el juzgar a una persona no existe en el léxico de los seres empáticos. A este punto, los seres empáticos se caracterizan por buscar el lado positivo a la situación de otro sujeto y su principal cualidad es que son capaces de calmar a algún individuo que esté inmerso en una situación que le cause dolor. De manera que la empatía es la capacidad de sentir lo que otro ser padece, participando activamente.

Funciones de las habilidades sociales

De acuerdo a Monjas (2007) entre las diversas funciones de las habilidades sociales son:

1. Conocimiento de sí mismo y de los demás. El individuo aprende a conocer su identidad y rol en las relaciones interpersonales, permite que se forme una idea sobre sí mismo, ya que de acuerdo a esas interacciones sociales se permite una comparación con otros, de esta manera pudiendo evaluarse, juzgarse y ampliar su idea sobre su estatus en la sociedad, dado el proceso de aprendizaje social.
2. Desarrollo de determinadas conductas, habilidades y estrategias necesarias para relacionarse con los demás. De esta manera para lograr fortalecer el conocimiento social es necesario las prácticas de habilidades como la reciprocidad, la empatía y el socializar con los pares, guiar y ser guiado en las relaciones interpersonales.

3. Autocontrol y autorregulación de la propia conducta a partir del proceso de realimentación que recibe el individuo por el entorno y proceso de convivencia, por lo que el refuerzo o el castigo de la conducta, viene dada por la observación y el aprendizaje social.
4. Apoyo emocional, la relación entre iguales en los individuos aporta una fuente de afecto, apoyo, compañía, comprensión, que se traduce en bienestar social, la cual posibilita una adaptación al contexto donde se desarrolla con otros.

Autoestima

De acuerdo a Branden (1995) la autoestima se percibe como la confianza del sujeto en si mismo, en cuanto al aprendizaje y la toma de decisiones en aras de realizar elecciones adecuadas para el sujeto y para afrontar el cambio. De acuerdo a Branden (ob.cit) la autoestima se conforma de dos elementos como son la eficacia personal y el respeto a uno mismo. En este sentido, la eficacia personal es definida como la confianza del sujeto en cuanto a sus capacidades como pensar y entender, para la toma de decisiones y de esta manera entender los hechos de sus entorno.

Por otra parte, el respeto a uno mismo no es mas que la valía personal del sujeto, donde el mismo se visualiza con una actitud positiva, sintiéndose a gusto con sus pensamientos, deseos, donde determina que la alegría y satisfacción son innatas. Es decir que la autoestima se manifiesta en el placer propio de sentirse a gusto con todo lo que le rodea, de allí que se ve reflejado en el rostro de las personas, en su manera de hablar y expresarse, demostrando afecto y aprecio, y en la manera positiva de ver cada circunstancia en la vida.

Por su parte, Baumeister y Leary (1995) señalan que la autoestima elevada favorece las relaciones interpersonales, ello debido a que la persona se siente feliz a

plenitud, por cuanto amplía su panorama ante el fracaso, mirándolo como un impulso para lograr su fin. Desde el enfoque humanista de Maslow (1991) mediante su pirámide de jerarquía de necesidades, estableció que el ser al nacer viene dado de una serie de necesidades que se van satisfaciendo y de esta manera ascendiendo hasta el peldaño máximo que es la autorrealización. De allí que Maslow (ob. cit) describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja. En tal sentido, la estima alta es referida a la necesidad del individuo por respetarse a si mismo, y para ello vienen inmerso los sentimientos como son la confianza, competencia, logros, independencia y libertad. Por su parte, la estima baja se identifica con el respeto de las demás personas y su necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

Para Maslow (ob. cit) el tener satisfecha esta necesidad impulsa el sentido de vida ya que la valoración del sujeto se expresa, y de esta manera puede tranquilamente escalar al peldaño último de la pirámide como lo es la necesidad de la autorrealización. No obstante, la necesidad de autoestima tiene dos vertientes, ya que puede contribuir al equilibrio en el ser humano, puesto que se convierte en el pilar fundamental para que el individuo se visualice y por ende, se convierta en una persona exitosa como siempre ha soñado, o en un ser humano visualizado al fracaso, donde depende de otros y no logra nada por sus propios medios.

Sin embargo, al hablar de autoestima, se deben mencionar dos términos muy unidos como son el autoconcepto y autoimagen. En este sentido, autoconcepto es definido como la manera en la que se percibe el individuo, es decir el concepto que tiene el individuo de si mismo, las cuales también son reforzadas por sus pares y que la misma es cambiante. Este autoconcepto también es influido por las creencias de cómo observan el resto a un individuo, la forma de ver la vida, en síntesis, lo que describe a un individuo. Por su parte, la autoimagen no es mas que el concepto de imagen que tiene el sujeto de si mismo, va mas allá de la apariencia, por lo que

incluye cómo piensa y siente el sujeto de si mismo. Estos elementos son los que constituyen el autoestima en la persona, que es el valor que se da el sujeto a si mismo.

En este sentido, en las instituciones universitarias los estudiantes en su mayoría son jóvenes. Estos jóvenes muchas veces tienen una autoimagen errónea y un autoconcepto negativo producto de su interacción y convivencia, que repercute en su quehacer académico, por lo que se hace imprescindible el proceso de orientación para guiar en la búsqueda de que esos estudiantes se conozcan a si mismo, ya que al tener un autoestima baja, esto no es culpa de quien la padece, sino de aquel conjunto de mensajes verbales y no verbales que ha recibido el sujeto por parte de su entorno (familia, amigos, profesores) que repercuten en su distorsión de autoimagen y autoconcepto, por tanto la importancia de la orientación es el desarrollo integral de los estudiantes como pilar de su crecimiento personal y de esta manera preparar a los estudiantes no solo para su desempeño profesional y autorrealización, sino además prepararlos para su formación de núcleo familiar, y romper con esas cadenas familiares tóxicas que lo llevan a padecer baja autoestima, que tanto repercute en su desenvolvimiento en general.

Toma de decisiones

De acuerdo a Heller (1987) la toma de decisión es definida como: “un juicio o una elección entre dos o más opciones, y es algo que surge de innumerables situaciones, ya sea para solucionar un problema, ya sea para aplicar una medida”. (p.6). Es decir que la toma de decisiones es el proceso mediante el cual el sujeto escoge entre más de dos alternativas para la resolución de un problema.

A este respecto, según Robbins y Coulter (2005) indican que para llevar a cabo la toma de decisiones se deben dar seis (6) pasos esenciales:

1) Asegurarse la necesidad de una decisión donde a este punto se reconoce que se necesita tomar una decisión.

2) Identificar los criterios de una decisión o desglosar aquellos que son esenciales.

3) Ponderar y etiquetar criterios para definir cuál es el más importante para la toma de decisiones.

4) Desplegar las alternativas, donde el sujeto realiza una lista de alternativas que pudieran resolver un “problema”. Luego, al evaluar las alternativas se realiza en el quinto paso.

5) Se verifican las ventajas y desventajas de cada alternativa.

6) Seleccionar la alternativa donde el tomador de decisiones escoge que tuvo mayor calificación en el paso 5.

Para Carmona (1997) “el acto de decidir tiene por objetivo elegir una entre varias soluciones posibles para dar respuesta a una situación problemática”. (p. 23). De acuerdo al autor los elementos necesarios para que se pueda decir que se trata de un problema son tres (03): la situación problemática, las alternativas de solución y una cierta cantidad de tiempo y recursos para recapacitar sobre qué alternativa escoger. (p.25). Pero para que se lleve a cabo la toma de decisiones como un acto, el elemento imprescindible es el decisor y constituyen el elemento activo del proceso, donde los demás elementos dependen del mismo.

Por otro lado, de acuerdo a la perspectiva de Lonergan (1999) la cual viene basada en teorías humanistas, el autor menciona que el sujeto auto-transciende cuando decide y actúa, ya que al ver más allá de si mismo, su escogencia irá en la búsqueda del verdadero bien de los demás, llevándolo a actuar de forma consciente, intencional, libre y responsable. De esta manera se deduce que el ser humano toma

una decisión para un colectivo, puesto que la elección elegida repercute en sus relaciones interpersonales.

Cabe resaltar que al hablar de toma de decisión, hay que mencionar aquellos aspectos que entorpecen dicho proceso, tal es el caso de la indecisión, esta se percibe como el impedimento para elegir una opción, en síntesis lo opuesto a la toma de decisiones. Es importante resaltar que los adolescentes son los individuos frecuentes a padecer de indecisiones, que si bien es un proceso natural producto de su paso entre dejar de ser niño, pasar a ser adolescente y querer ser adultos. De modo, que esta ambigüedad se convierte en un problema para aquel que no ha desarrollado habilidades sociales que permite tomar decisiones asertadas para su bienestar.

En este sentido, es importante resaltar que debido a la dinámica de las relaciones interpersonales, la toma de decisiones se convierte en una constante en la vida de los individuos ya que, siempre surgirán situaciones que ameritan de una decisión, pero se debe añadir que la decisión implica un verbo que es la acción, es decir decisión es sinónimo de actuar.

A este punto, es importante el análisis y la comprensión de un problema, para poder tomar una decisión correcta que elimine el mismo, ya que esa decisión es la que llevará al individuo a un resultado, donde convergen los valores y las creencias del sujeto, por ello se hace tan imprescindible la orientación para el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes, que permita guiarlo en su avance y trascendencia, donde diversas situaciones que impliquen una decisión se transforme en soluciones rápidas ante cualquier situación, ya que repercuten en la vida, el éxito y la autorrealización de los mismos.

Relaciones interpersonales

Existen diversas definiciones sobre lo que significan las relaciones interpersonales, sin embargo autores como Cornejo y otros (2011) las definen como el proceso de interacción recíproca entre dos o más personas, las cuales vienen dadas por una serie de destrezas sociales y emocionales que conllevan a un proceso de comunicación efectiva, donde infieren una serie de habilidades sociales. Dichas relaciones, han sido establecidas desde hace siglos, donde convergen elementos comunicacionales como son los gestos, el lenguaje, por el hecho de que las relaciones interpersonales son la necesidad de comunicarse con el entorno.

La importancia de mantener las relaciones interpersonales radican como lo describió Sullivan (1956) radica en que conllevan una serie de procesos cognitivos, producto de la afectividad y motivación que lleva el proceso de interacción, donde esas relaciones interpersonales son un patrón de situaciones sociales que caracterizan la vida humana, por lo que se convierten en una constante a lo largo de la vida de los individuos ya que depende de su interacción con otros.

Sin embargo, de acuerdo a Harter (1999) la etapa de la adolescencia es donde generalmente se puede producir una discrepancia en las relaciones interpersonales, ya que los adolescentes empiezan a experimentar y desarrollar diferentes roles y a formar parte de distintas relaciones, por lo que ameritan con mayor fuerza de una guía para el desarrollo de habilidades sociales, tan imprescindibles para su autorrealización. Tomando en cuenta que las habilidades sociales son aprendidas, se debe procurar que los adolescentes desde las instituciones universitarias desarrollen las mismas, para mantener relaciones interpersonales verdaderamente significativas para su desempeño académico, y su necesidad de autorrealización.

Motivación

Existe una variedad de definiciones a lo que es la motivación, la cual ha estado presente desde los inicios de la humanidad, vislumbrándose como el motor que nos conlleva a realizar alguna meta. En este sentido, Marcano, (1996) al referirse al término motivación expresa que:

La motivación son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia fines y metas definidas. (Pág. 97).

Por su parte, Chiavenato (2000) expresa que “motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento”. (p. 47). En este sentido, Chiavenato (Ob. cit) indica que el comportamiento depende de factores internos, de allí que nace su complejidad en las organizaciones, donde el mencionado autor hace mención al ciclo motivacional, el cual empieza con el surgimiento de una necesidad, por lo tanto “la necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio”. (p. 49).

A este punto, cabe destacar el enfoque de jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1991), en la cual el autor indicó que cada individuo posee unas necesidades básicas y otras de alta jerarquía o más complejas que en este caso las diseñó a través de una pirámide, En tal sentido, la pirámide de Maslow (ob. cit) indica que:

Establece la existencia de una jerarquía de cinco necesidades (fisiológicas, de seguridad, amor, estima y autorrealización). Para que el sujeto busque unas de nivel superior debe satisfacer antes la del nivel inferior, la autorrealización es la necesidad de mayor jerarquía y consiste en explotar al máximo las propias capacidades, si las puede satisfacer con trabajos que permitan autonomía y ofrezcan responsabilidades o intereses. (p. 274).

Igualmente, en cuanto a la teoría de Jerarquía de necesidades, Maslow (1991), expone que:

“El ser humano una vez que va satisfaciendo cada nivel de necesidades le surgen otras de nivel siguiente superior, así hasta tender al nivel más alto que es el de autorrealización. El nivel más alto es aquel en el cual el individuo puede desarrollar todo su potencial físico e intelectual para llevar a cabo sus actividades” (p.3)

En este sentido, es importante mencionar y desglosar la importancia de la autorrealización. Para Maslow (ob. cit) es el ideal que todo individuo debe alcanzar, puesto que implica una visión positiva del ser humano y una energía y condición cognitiva que le permite obtener un logro, que se traducen en la satisfacción plena, el sentirse bien consigo mismo y con el entorno.

Sin embargo, para poder llegar a la autorrealización, se deben canalizar cada una de las necesidades anteriores, como las fisiológicas, estas son las que constituyen la prioridad del individuo y se encuentran relacionadas a su supervivencia. Es decir, no se le puede exigir a los estudiantes un mayor rendimiento académico cuando los mismos no tienen canalizadas sus necesidades básicas, por ende los protagonistas del quehacer educativo deben mantener un equilibrio en su organismo, y el proceso de Orientación que se proporciona en las instituciones educativas, debe brindar un asesoramiento profundo a los fines de indagar en las necesidades primarias de los mismos, de manera de que dichas necesidades no afecten su proceso de aprendizaje,

ya que el hecho de estar motivado contribuye al desarrollo de habilidades sociales que le permitan triunfar en su vida personal y académica, como es la empatía, asertividad, poder comunicarse asertivamente, en síntesis, sentirse un servidor a la sociedad.

Igualmente, es importante destacar que el rol del orientador es fundamental para redirigir la motivación de los estudiantes de seguir su desempeño académico, ya que para nadie es un secreto que en el proceso de enseñanza y aprendizaje pueden surgir inconvenientes que desmotiven al estudiante, pero mientras se sientan apoyados y motivados a continuar, mas se sienten orgullosos y esa motivación, los prepara para enfrentarse a situaciones futuras que no entorpezcan en su proceso de autorrealización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación para lograr los objetivos aborda un conjunto de estrategias e instrucciones que acarrearán una cadena de pautas lógicas para llevar al límite un estudio. También es una actividad definida en términos del cumplimiento de un conjunto de procedimientos sucesivos y organizados, con el objeto de conseguir el conocimiento en relación a las estructuras y transformaciones. En tal sentido, el marco metodológico establece el enlace que vincula el modelo teórico con el marco práctico; es una referencia para el investigador donde se le indica los pasos a seguir para comprobar su modelo metodológico. Para el estudio de investigación, es necesario seguir unas pautas lógicas que se desarrollarán de la siguiente manera:

Naturaleza de la investigación

La presente investigación se desarrolla con un enfoque de tipo cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo definen como “la recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos.” (p.62). Por consiguiente, la presente investigación se ajusta a dicho enfoque, ya que permitió la obtención aproximada de evidencias que sustentan el presente estudio. Los autores Palella y Martins (2010), definen la investigación cuantitativa:

Se caracteriza por privilegiar el dato como esencia de su argumentación, en ella el dato es la expresión clara y concreta que representa la realidad. Igualmente especifican que todo debe estar soportado en el número, en la estadística que es una aproximación de la manifestación del fenómeno, además este tipo de investigación presupone la utilización de instrumentos y técnicas de recolección y análisis de los datos. (p. 36)

En este sentido, las definiciones antes mencionadas respaldan la presente investigación, por cuanto la misma buscó determinar cómo es el analizar el proceso de orientación en el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de la UNELLEZ-Barinas. Igualmente, el estudio se apoya en instrumentos de medición que proporcionan datos cuyo estudio se da a través de modelos matemáticos y estadísticos.

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, de campo que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 76). De esta manera, la investigación descriptiva, trabaja sobre la realidad de los hechos, y su característica principal es describir las situaciones en un contexto y recabar información que una vez se arrojen resultados procederá al análisis.

Por lo tanto, los autores mencionados señalan que “únicamente pretenden medir, recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (p. 76). Dicho lo anterior, la presente investigación es de tipo descriptiva ya que la finalidad del mismo es analizar el proceso de orientación en el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de la UNELLEZ-Barinas.

Diseño de la investigación

En este caso, corresponde a un diseño no experimental, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) pertenecen a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149). Por lo tanto, la

investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.

En este orden de ideas, los mencionados autores indican que los diseños de investigación transeccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p.151). En este sentido, el estudio responde a un diseño transeccional, ya que pretende explicar cómo es el proceso de orientación en el desarrollo de habilidades sociales brindado a los estudiantes de la UNELLEZ-Barinas. Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit) en cuanto a diseños transeccionales descriptivos señalan:

Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas, situaciones, comunidades; y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores). (p. 152)

En virtud de lo expuesto, la presente investigación se ubica en un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo, ya que los datos han sido recopilados en un solo momento; las variables no se hacen variar de manera intencionada, ya que lo que se pretende es observar el fenómeno tal cual se da en el ambiente, para después analizarlos, haciéndolo de esta manera de tipo descriptiva.

Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit) la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174). En virtud de lo expuesto, la población del presente estudio ha de estar representada por

los estudiantes de la UNELLEZ-Barinas, los cuales constituyen un total de 3.300 estudiantes regulares, inscritos a partir del II semestre, para el periodo académico 2016-I. En tal sentido, la razón por la cual se ha decidido tomar a la población estudiantil y no a los orientadores, se debe a que los estudiantes son los protagonistas directos de esta labor.

Por lo tanto, los mencionados estudiantes son los encuestados idóneos que pueden describir mediante cada ítem estipulado en el instrumento, cómo se les ha ofrecido el mismo, cómo ha sido dicho proceso, si el mismo abarca el desarrollo de habilidades sociales las cuales tienen un impacto positivo en el éxito y continuidad académica de los mismos.

Muestra

Según lo expresa Hernández, Fernández y Baptista (ob. Cit), “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p.173).

En este mismo sentido, Morles (1994) define que “una muestra entre 10 por ciento y 30 por ciento de la población es representativa de esta” (p.42). Igualmente, Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit) en cuanto a muestras probabilísticas expresan que “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis”. (p. 183). Por lo tanto, en el caso del presente estudio, la muestra ha sido probabilística o aleatoria, mediante el proceso de azar simple, constituida por el 10 por ciento de los estudiantes inscritos la UNELLEZ sede Barinas, por consiguiente se

escogieron al azar un total de 330 estudiantes inscritos en los distintos programas académicos.

Métodos de recolección de datos

Con respecto al método utilizado para recolectar los datos, el mismo consistió en la encuesta utilizando una escala de estimación, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) define el escalamiento tipo likert en:

Un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico”. (p. 236)

Validez del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que la validez consiste en el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.” (p. 95). Ahora bien, dichos autores señalan la validez de expertos que “se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p.201). Por lo tanto, el instrumento utilizado en el presente estudio, ha sido validado por el método de juicios de expertos; los que determinaron la coherencia, pertinencia y claridad en cada una de las dimensiones que conforman las variables en estudio.

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit) la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo

individuo u objeto produce resultados iguales” (302). En este sentido, para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a los estudiantes con características similares a la población seleccionada y en este caso, por ser el instrumento construido de ítems de varias alternativas de respuesta, fue determinado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

N = Número de ítems del instrumento

$\sum Si^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems del instrumento

St^2 = Varianza total del instrumento

De acuerdo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) en cuanto al Alpha de Cronbach:

Se requiere una sola administración del instrumento de medición por lo que al aplicar el coeficiente de Cronbach, existe una gran ventaja debido a que no necesita la división en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, ya que solo se aplica la medición y se calcula el coeficiente (p.202).

Cuadro N° 1 Significado de los valores de coeficiente

Valores del coeficiente	Valores de correlación Grado de relación
0,00 – 0,20	Insignificante (Muy poca)
0,20 – 0,40	Baja (Muy débil)
0,40 – 0,70	Moderada (Significante)
0,70 – 0,90	Alta (Fuerte)
0,90 – 1,00	Muy alta (Casi perfecta)

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2008)

Técnica de análisis de los datos

Para el análisis de los datos, se realizó su procesamiento y análisis de la información mediante una descripción minuciosa de todos los indicadores inmersos en la operacionalización de las variables. En este sentido, los resultados se presentaron y analizaron mediante la estadística descriptiva que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que los “análisis de estadística descriptiva para cada una de las variables de la matriz (ítems) y luego para cada una de las variables del estudio, finalmente aplica cálculos estadísticos para probar sus hipótesis” (p.287). Por lo tanto, indican que existen diversos tipos o métodos de análisis cuantitativo o estadístico.

Cuadro N° 2. Operacionalización de las variables

Objetivo general: Analizar el proceso de orientación en el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de la UNELLEZ-Barinas

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem
Orientación	Constituye una búsqueda de la relación de autenticidad en la que los seres humanos aprenden a ser independientes, desarrollando la tendencia de actualización unificada de su organismo bajo el sistema de regulación aportado por la evaluación positiva de sus experiencias. Rogers citado por Secadas (2008)	Proceso basado en buscar las herramientas necesarias para establecer un bienestar individual y grupal a los individuos, partiendo de principios y áreas específicas para lograr el crecimiento pleno de los individuos	Área personal	Autoestima	1-2
			Área social	Toma de decisiones	3-5
				Relaciones interpersonales	6-7
				Motivación	8-10
Habilidades sociales	Es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esa conducta en los demás, y que resuelve situaciones inmediatas mientras minimiza la probabilidad de futuros inconvenientes. Caballo (1983). Las mismas contribuyen a comunicarse eficientemente con los demás y consigo mismo.	Es la capacidad de los individuos de conocerse a si mismo y poseer una conducta fortalecida, expresando sus ideas e intereses sin ocasionar molestias a terceros en aras de mantener relaciones interpersonales afectivas que no afecten su desarrollo cognitivo (emociones)	Tipos	Empatía	11-12
				Comunicación	13-14
				Asertividad	15-16
				Agresividad	17-18
				Inhibición	19-20

Fuente: Rodríguez (2017)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se esbozan cada uno de los resultados que surgen de la investigación realizada. Los mismos, han sido obtenidos por medio del instrumento diseñado para el estudio en cuestión, que han permitido analizar e interpretar las observaciones que se han evidenciado en relación a las dimensiones estudiadas, las cuales permiten responder a las preguntas planteadas en la investigación.

Para ello, en la recolección de datos de la investigación, se aplicó la entrevista como técnica y el cuestionario como instrumento, presentando los resultados de forma ordenada a través de cuadros y gráficos para visualizar mejor la información. Así mismo, se realizan los respectivos análisis por cada afirmación, y poder tener un punto de vista concreto y llegar a conclusiones objetivas.

A continuación se presenta el cuadro N° 3 donde se observan las frecuencias y porcentajes de todos los ítems utilizados en el instrumento y posteriormente, los cuadros y gráficos antes mencionados.

Cuadro N° 3

Total de frecuencias y porcentajes de los ítems

ITEMS	Frecuencias Absolutas Fx						Frecuencias Relativas Porcentuales fr(%)					
	TA	DA	NA,ND	ED	TD	TOTAL	TA	DA	NA,ND	ED	TD	%TOTAL
01	0	14	64	72	53	33	0%	43%	19%	22%	16%	100
02	26	0	0	13	54	33	80%	0%	0%	4%	16%	100
03	27	19	0	34	0	33	84%	6%	0%	10%	0%	100
04	0	0	195	19	116	33	0%	0%	59%	6%	35%	100
05	19	19	0	0	116	33	59%	6%	0%	0%	35%	100
06	0	0	0	84	246	33	0%	0%	0%	25%	75%	100
07	0	0	0	33	297	33	0%	0%	0%	10%	90%	100
08	0	0	54	19	257	33	0%	0%	16%	6%	78%	100
09	0	0	0	19	311	33	0%	0%	0%	6%	94%	100
10	0	0	55	192	83	33	0%	0%	17%	58%	25%	100
11	0	0	0	195	135	33	0%	59%	0%	59%	41%	100
12	19	0	0	195	116	33	6%	0%	0%	59%	35%	100
13	34	0	82	19	195	33	10%	0%	25%	6%	59%	100
14	19	0	0	19	116	33	59%	0%	0%	6%	35%	100
15	19	13	0	0	0	33	58%	42%	0%	0%	0%	100
16	19	0	89	0	47	33	59%	0%	27%	0%	14%	100
17	0	0	0	55	275	33	0%	0%	0%	17%	83%	100
18	0	55	0	0	275	33	0%	17%	0%	0%	83%	100
19	0	0	0	169	161	33	0%	0%	0%	51%	49%	100
20	22	0	0	6	100	33	68%	0%	0%	2%	30%	100

Fuente: Rodríguez (2017)

Cuadro N° 4

Item: 1.- Actualmente el orientador te ayuda a reconocer cuáles son tus necesidades afectivas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	141	43
NA/ND	64	19
ED	72	22
TD	53	16

Fuente: Rodriguez (2018)

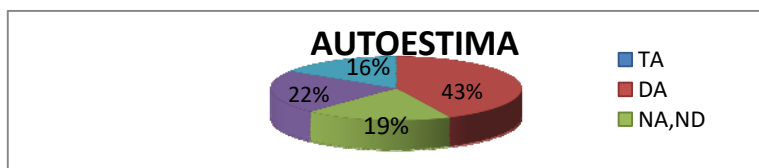


Gráfico N° 1. Actualmente el orientador te ayuda a reconocer cuáles son tus necesidades afectivas

En relación con los objetivos de la investigación, se evidencia que un alto porcentaje, un 57% refleja no estar de acuerdo que el orientador ayuda a reconocer cuáles son las necesidades afectivas, en relación a un 43% que si lo está. Al respecto, deja en evidencia que el orientador no está cumpliendo con su rol primordial, que es ser un guía para que los estudiantes puedan chequear sus necesidades. En este sentido, se encuentra el orientador obviando lo planteado por Branden (1995) quien considera la autoestima como la confianza en nuestra capacidad de pensar, en nuestra capacidad de enfrentarnos a los desafíos básicos de la vida. La confianza en nuestro derecho a triunfar y a ser felices; el sentimiento de ser respetables, de ser dignos, y de tener derecho a afirmar nuestras necesidades y carencias, a alcanzar nuestros principios morales y a gozar del fruto de nuestros esfuerzos.

Cuadro N° 5

Item: 2.- Asistir con el orientador de la unidad de desarrollo estudiantil te ayuda a reconocer lo que eres capaz de lograr

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	263	80
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	13	4
TD	54	16

Fuente: Rodriguez (2018)

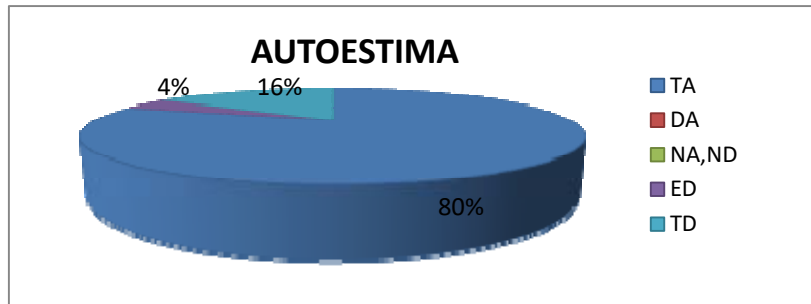


Gráfico N° 2. Asistir con el orientador de la unidad de desarrollo estudiantil te ayuda a reconocer lo que eres capaz de lograr

En relación a este ítem, un 80% de la muestra encuestada, afirma que asistir con el orientador le ayuda a reconocer lo que es capaz de lograr. De este modo, es preciso mencionar que en el Código Ética del Orientador en Venezuela (2001), menciona que la Orientación tiene como tarea indagar y evolucionar en las áreas personales de los individuos, por tanto en su artículo 23 señala que en el área personal, familiar y social, su rol es propiciar el desarrollo de los procesos asociados

con el rol de la persona, derivado de pertenecer a un grupo social, propiciando la comprensión de su “sí mismo” y de su entorno, con el fin de alcanzar y mantener la estabilidad psicológica y afectiva.

Por consiguiente, dado que los estudiantes expresaron que si asisten a dicho proceso les ayuda a reconocerse a si mismo, por lo que es importante que los profesionales orientadores cumplan a cabalidad su normativa nacional, en aras de lograr cambios positivos en donde se encuentre funcionando dicha disciplina, sobre todo en el ámbito académico, donde existe una diversidad de necesidades de todo tipo de acuerdo a la jerarquía ideada por Maslow (1991) que van desde las afectivas hasta las necesidades de reconocimiento y donde los estudiantes lo que ameritan es que sean escuchados para poder canalizar las mismas y por consiguiente, lograr su culminación de estudios a nivel superior.

Cuadro N° 6

Item: 3.- Una de las funciones del orientador es promover diálogos con los docentes cuando los estudiantes tienen dificultad en la comprensión de los contenidos desarrollados en clase.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	277	84
DA	19	6
NA/ND	0	0
ED	34	10
TD	0	0

Fuente: Rodriguez (2018)

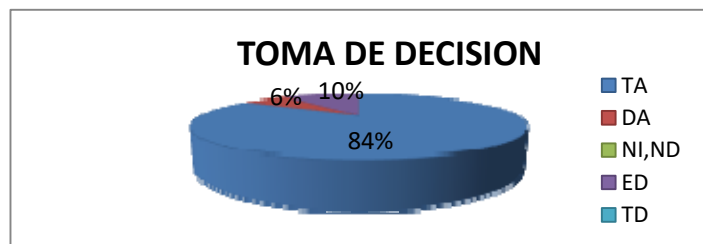


Gráfico N° 3. Una de las funciones del orientador es promover diálogos con los docentes cuando los estudiantes tienen dificultad en la comprensión de los contenidos desarrollados en clase

Partiendo de la gráfica anterior, se observa que un 90% de los encuestados está de acuerdo en que una de las funciones del orientador es promover diálogos con los docentes cuando los estudiantes tienen dificultad en la comprensión de los contenidos desarrollados en clase. En este sentido, se evidencia que los estudiantes reconocen el proceso de orientación como una herramienta fundamental para su proceso de aprendizaje, que de acuerdo a García (2016) el orientador se convierte en un agente educativo que vincula a los docentes para el desarrollo integral de los estudiantes.

Cuadro N° 7

Item: 4.- Consideras que el orientador utiliza la comunicación efectiva como proceso importante para la toma de decisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	195	59
ED	19	6
TD	116	35

Fuente: Rodríguez (2018)

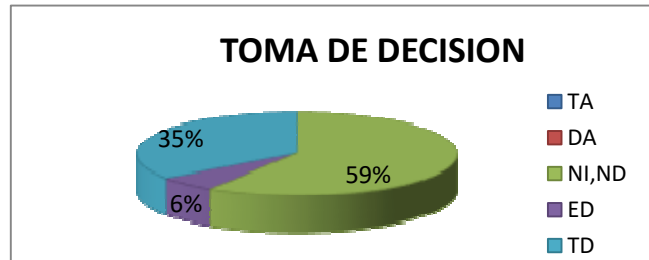


Gráfico N° 4. Consideras que el orientador utiliza la comunicación efectiva como proceso importante para la toma de decisiones

Partiendo de los resultados del gráfico anterior, es importante resaltar que un 100% de encuestados, afirma que el orientador no utiliza la comunicación efectiva para el proceso de la toma de decisiones. A este respecto, sirve de contraste a lo planteado en la perspectiva de Lonergan (1999) donde el mismo muestra que la toma de decisiones basada en enfoques humanistas, el sujeto auto-transciende cuando decide y actúa, ya que al ver más allá de sí mismo, su escogencia irá en la búsqueda del verdadero bien de los demás, llevándolo a actuar de forma consciente, intencional, libre y responsable. Por su parte, se verifica mediante este ítem que el orientador no utiliza un proceso tan primitivo en los seres humanos, como lo es la comunicación, un proceso tan esencial para la supervivencia del individuo, que permite la coexistencia dentro de una sociedad. En este sentido, Báez (2000) menciona que “la comunicación es netamente una interacción social, que se basa en compartir una serie de símbolos y maneras de pensar, sentir y actuar. De acuerdo al autor éste menciona que “para llevar una comunicación efectiva con otra persona conlleva a que somos capaces de entenderlo, practicar la empatía, interpretar con mucha certeza sus estados de ánimo o lo que puede pensar en un momento dado, por sus gestos o actitudes”. (p. 15)

Cuadro N° 8

Item: 5.- Cuando has tenido un problema, pides ayuda al orientador para que te brinde alternativas de solución.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	195	59
DA	19	6
NA/ND	0	0
ED	0	0
TD	116	35

Fuente:Rodriguez (2018)

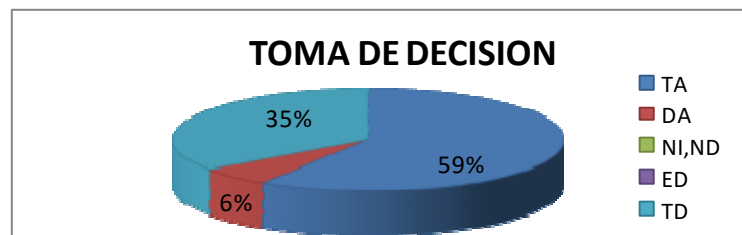


Gráfico N° 5. Cuando has tenido un problema, pides ayuda al orientador para que te brinde alternativas de solución.

Partiendo desde este ítem, correspondiente al indicador toma de decisiones, es preciso mencionar que existe un 65%, el cual afirma que han pedido ayuda al orientador cuando han tenido que resolver una situación. Esto se traduce como un aspecto positivo en los estudiantes, de reconocer y pedir ayuda cuando la requieren para la toma de decisiones, que según Robbins y Coultier (2005), lo delimitan como el primer paso donde el sujeto reconoce que se necesita tomar una decisión, estableciendo de esta manera la identificación de los criterios de una decisión o desglosar aquellos que son esenciales y proceder a etiquetar criterios para definir cuál es el más importante para la toma de decisiones.

Cuadro N° 9

Ítem: 6.- Ha sentido la confianza de hablar abiertamente con el orientador sobre tus relaciones familiares.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	84	25
TD	246	75

Fuente:Rodriguez (2018)

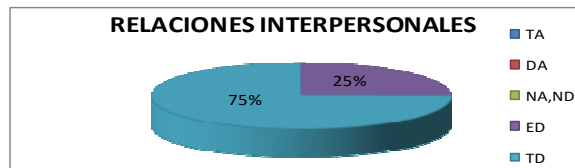


Gráfico N° 6. Ha sentido la confianza de hablar abiertamente con el orientador sobre tus relaciones familiares.

Analizando este ítem se puede alegar que un 100% de encuestados expresan no sentir confianza de hablar con el orientador sobre sus relaciones familiares. De este modo, se afirma que el proceso brindado de orientación a los estudiantes de la UNELLEZ, no se corresponde a lo dispuesto por las grandes teorías y a la realidad educativa de los últimos años en las instituciones educativas universitarias, por lo que no se justifica que el orientador no le brinde la suficiente confianza a los estudiantes para que los mismos puedan hablar abiertamente sobre sus relaciones familiares, por lo que el feedback y la realimentación no ha sido posible en el proceso de orientación del presente estudio. A este respecto, es preciso mencionar que para Rogers (1980) la orientación y el asesoramiento son tan importantes ya que “ofrece ayuda y a encontrar una luz tanto a grupos, como trabajar individualmente e involucrar a las familias cuando sea necesario”.

Cuadro N° 10

Item: 7.- Cuando acudes al orientador, sientes que con él puedes hablar a plenitud sobre tus relaciones interpersonales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	33	10
TD	297	90

Fuente:Rodriguez (2018)

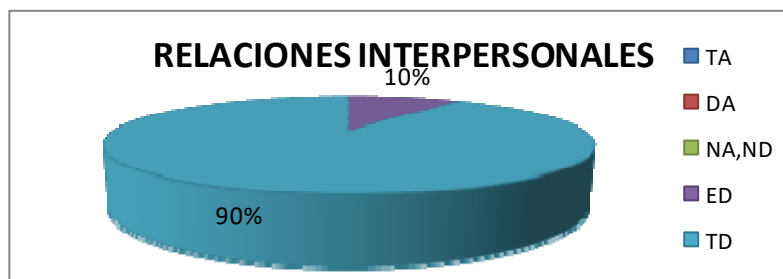


Gráfico N° 7. Cuando acudes al orientador, sientes que con él puedes hablar a plenitud sobre tus relaciones interpersonales.

Partiendo del resultado anterior, se evidencia que un 100% niega rotundamente que cuando han acudido con el orientador, no existe esa reciprocidad de hablar con ese profesional sobre sus relaciones interpersonales. Es por esta razón que parece existir un ambiente desfavorable en el departamento donde funge el orientador, y en relación con los objetivos de la investigación, se evidencia un

ambiente no garante de la acción comunicativa como elemento primordial de las relaciones interpersonales. A este respecto no se asemeja a lo dispuesto por Cornejo y otros (2011) quienes alegan que el proceso de interacción recíproca entre dos o más personas, vienen dadas por una serie de destrezas sociales y emocionales que conllevan a un proceso de comunicación efectiva, donde infieren una serie de habilidades sociales, donde convergen elementos comunicacionales como son los gestos, el lenguaje, por el hecho de que las relaciones interpersonales son la necesidad de comunicarse con el entorno.

Cuadro N° 11

Item: 8.- Existe motivación de hablar con el orientador cuando se te presenta alguna situación conflictiva.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	54	16
ED	19	6
TD	257	78

Fuente:Rodriguez (2018)



Gráfico N° 8. Existe motivación de hablar con el orientador cuando se te presenta alguna situación conflictiva.

En relación con los objetivos de la investigación, se evidencia que para el indicador motivación, un 100% de los encuestados indicaron que no se sienten

motivados de hablar con el orientador acerca de sus situaciones conflictivas. Según los argumentos planteados por Chiavenato (2000) el motivo impulsa a que los individuos actúen de determinada manera, según los factores internos como la personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente interno y externo, actitudes, emociones, valores, etc.)”. En este sentido, es importante solicitar ayuda para la resolución de situaciones, ya que le permiten buscar alternativas para mejorar una situación, y, por consiguiente aprende a manejar adecuadamente las emociones ante diversas circunstancias que se le puedan presentar.

Cuadro N° 12

Item: 9.- Estimas que cuando has pasado por algún mal momento, el orientador se ha sentido motivado en ayudarte.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	19	6
TD	311	94

Fuente:Rodriguez (2018)



Gráfico N° 9. Estimas que cuando has pasado por algún mal momento, el orientador se ha sentido motivado en ayudarte.

De acuerdo al gráfico anterior, se puede evidenciar que un 100%, manifiesta que el orientador no se ha sentido motivado en ayudarlo cuando han expuesto haber pasado por algún mal momento. A este respecto, se hace notorio que el profesional de la orientación no ha logrado crear espacios agradables, los cuales son necesarios para que los estudiantes puedan canalizar sus necesidades de tipo afectiva, profesional, el cual debe ser el norte de las instituciones educativas.

A este respecto, Maslow (1991) al hablar de motivación considera que el ser humano, viene dado por una serie de necesidades que conforme se satisfacen va subiendo de peldaño hasta tender al nivel más alto que es el de autorrealización. En este sentido, el autor habla que el nivel más alto es aquel en el cual el individuo puede desarrollar todo su potencial físico e intelectual para llevar a cabo sus actividades. Por eso que desde el proceso de orientación es importante que se brinde ayuda para motivar a los estudiantes, de modo que los mismos se sientan ágilmente preparados para accionar en cada uno de sus ámbitos, y para el alcance de una meta u objetivo en sus proyectos de vida

Cuadro N° 13

Item: 10.- Te sientes a gusto al hablar con el orientador

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	55	17
ED	192	58
TD	83	25

Fuente: Rodriguez (2018)

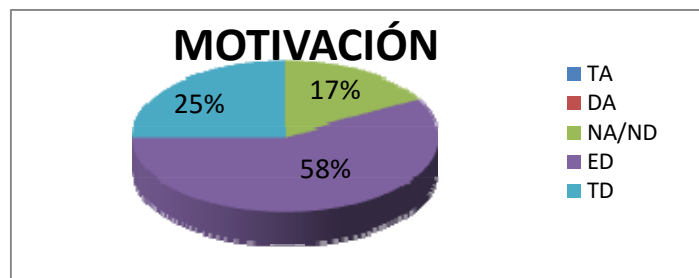


Gráfico N° 10. Te sientes a gusto al hablar con el orientador.

De acuerdo al gráfico anterior, el 100% manifiesta incormformidad al afirmar no sentirse a gusto al momento de hablar con el orientador. A este respecto, Rogers (1980), considera que la orientación y el asesoramiento son tan importantes ya que “ofrece ayuda y a encontrar una luz tanto a grupos, asi como trabajar individualmente e involucrar a las familias cuando sea necesario”. Por consiguiente, la orientación en las instituciones universitarias tienen el deber de forjar en los individuos relaciones armoniosas para que permite el desarrollo de habilidades sociales que conviertan al individuo a ser mejor ciudadano y profesional, para poder convivir en una sociedad.

Cuadro N° 14

Item: 11.- Percibes que el orientador entiende tus problemas planteados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	195	59
TD	135	41

Fuente: Rodriguez (2018)

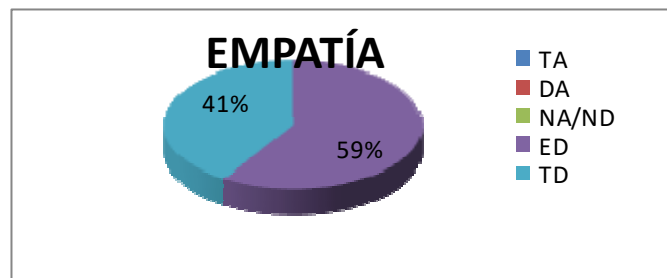


Gráfico N° 11. Percibes que el orientador entiende tus problemas planteados.

De acuerdo a los resultados del gráfico anterior, se deduce que un 100% de los sujetos encuestados, perciben que el orientador no entiende el planteamiento de sus situaciones personales. En tal sentido, para Hoffman (1992) la empatía se percibe como una respuesta emocional que tiene que ver más con ponerse en el lugar del otro. La empatía es la capacidad de sentir lo que otro individuo padece sin que esto desmorone las emociones del mismo.

Cuadro N° 15

Item: 12.- El proceso de orientación te ha ayudado en la socialización con tus compañeros de clases.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	19	6
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	195	59
TD	116	35

Fuente: Rodriguez (2018)

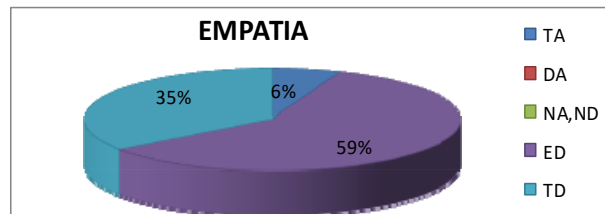


Gráfico N° 12. El proceso de orientación te ha ayudado en la socialización con tus compañeros de clases.

Se evidencia que un 6% afirma, mientras una mayoría, correspondiente al 94%, no está de acuerdo en que el proceso de orientación le ha ayudado en la socialización con sus compañeros de clase, dejando en evidencia la falla existente en el proceso de orientación de la unidad de Desarrollo Estudiantil abordada. A este respecto, Carl Rogers (1980) en su teoría de la Teoría Terapia Centrada en el Cliente indica que el rol del orientador debe ir relacionado intimamente a los sentimientos de su cliente. Por lo tanto, el autor menciona que “el orientador en su principal rol es el de evaluarse en su quehacer diariamente, de esta manera es posible determinar qué propósito o propósitos están siendo implementados en la entrevista” (p.30). Al hablar de empatía, Rogers (1980) menciona que el orientador debe ser un ser empático que permita generar una confianza entre el estudiante que acuda al servicio.

Cuadro N° 16

Item: 13.- Cuando converso con mis compañeros suelo hacer muchas expresiones corporales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	34	10
DA	0	0
NA/ND	82	25
ED	19	6
TD	195	59

Fuente: Rodriguez (2018)

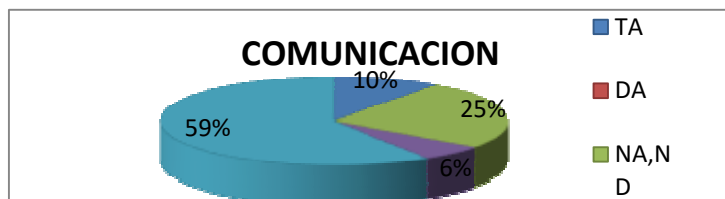


Gráfico N° 13. Cuando converso con mis compañeros suelo hacer muchas expresiones corporales.

De acuerdo a los resultados del gráfico anterior, se pone de manifiesto que el 90% de los estudiantes no realizan muchas expresiones corporales cuando conversan con sus compañeros. Tal como lo expone Phillips (1978) al referirse a las habilidades sociales, se perciben como “el grado en que un sujeto se comunica con los demás, para satisfacer sus placeres, sin dañar los derechos, necesidades, placeres del otro individuo, manteniendo una comunicación fluida de forma abierta”. (p.). Por su parte, al referirse a la comunicación no verbal, Satir (1982) menciona que tiene el deber de engranar lo que se dice y esta contiene una serie de elementos como la expresión facial, la cual constituye un indicador de emociones que refleja el emisor. La importancia de los gestos en el proceso de comunicación de los individuos, radica en que constituyen un elemento esencial para lograr el flujo efectivo de un mensaje en el proceso de comunicación porque ellos facilitan dicho proceso, pero a su vez, hay que cuidar de dichos gestos ya que pudieran entorpecer, en virtud de que los mismos son la denotación de las emociones.

Cuadro N° 17

Item: 14.- Requieres de un gran esfuerzo para que tus compañeros entiendan lo que hablas o expresas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	195	59
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	19	6
TD	116	35

Fuente: Rodriguez (2018)

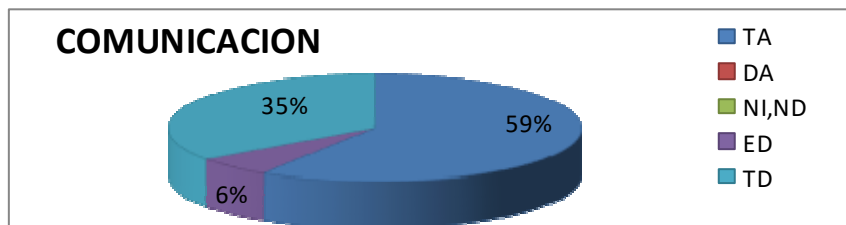


Gráfico N° 14. Requieres de un gran esfuerzo para que tus compañeros entiendan lo que hablas o expresas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el hecho de que el 59% de los estudiantes encuestados, afirmen que requieren de un gran esfuerzo para que los demás descifren lo que expresan, se convierte en una piedra entorpecedora en cuanto a la canalización de sus necesidades. En este sentido, en términos de Satir (1982) los individuos se comunican de forma funcional o disfuncional. Es decir que la forma disfuncional ocurre, cuando no ha aprendido a comunicarse de manera apropiada. Ello ocurre, cuando el emisor no interpreta correctamente lo que percibe, a diferencia de aquel que se comunica de manera funcional, quién tiene la habilidad no solo de expresar con firmeza, sino aclarar, esperar una respuesta de esa codificación del mensaje y aceptarla.

Cuadro N° 18

Item: 15.- Expreso mi punto de vista de manera apropiada, respetando la opinión de los demás.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	192	58
DA	138	42
NA/ND	0	0
ED	0	0
TD	0	0

Fuente: Rodríguez (2018)

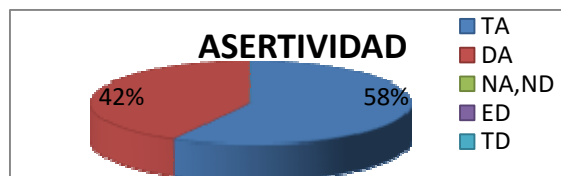


Gráfico N° 15. Expreso mi punto de vista de manera apropiada, respetando la opinión de los demás.

De acuerdo al gráfico anterior, se manifiesta que un 58% de los estudiantes, admiten expresar sus puntos de vista, respetando la opinión de los demás. Esto demuestra que a pesar de que el proceso de orientación no sea del todo motivador y agradable para los estudiantes y que, por ende, no se logre el desarrollo y abarque entrenamiento de habilidades sociales, los mismos se pueden considerar seres asertivos, que de acuerdo a la teoría de Roca (2014), el desarrollo de seres asertivos conlleva a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, incrementar las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia, favorece la autoestima sana, y, por último, fomenta emociones positivas, en uno mismo y en los demás; elementos claves que repercuten en el proyecto de vida de los seres humanos.

Cuadro N° 19

Item: 16.- Estimo que en oportunidades, donde he expresado mis opiniones, no han afectado negativamente a los demás.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	194	59
DA	0	0
NA/ND	89	27
ED	0	0
TD	47	14

Fuente: Rodríguez (2018)

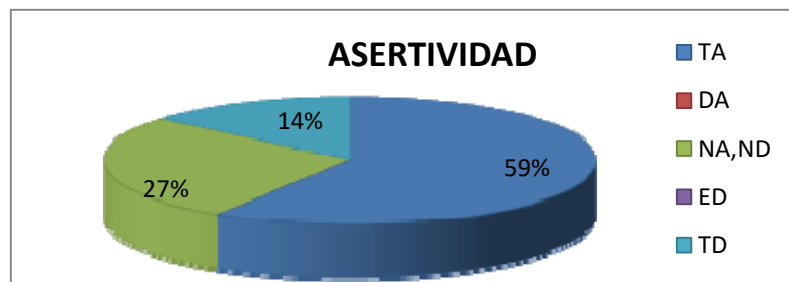


Gráfico N° 16. Estimo que en oportunidades, donde he expresado mis opiniones, no han afectado negativamente a los demás.

En relación al indicador asertividad, en el 59% de los estudiantes encuestados, se logra verificar el grado positivo de asertividad que poseen los encuestados. De esta manera, para Riso (1988) la asertividad es la conducta que permite a la persona expresar adecuadamente sentimientos positivos en general, de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros.

Cuadro N° 20

Item: 17.- Honestamente, cuando deseas algo y no lo obtienes, tiendes a buscar culpables.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	55	17
TD	275	83

Fuente: Rodriguez (2018)

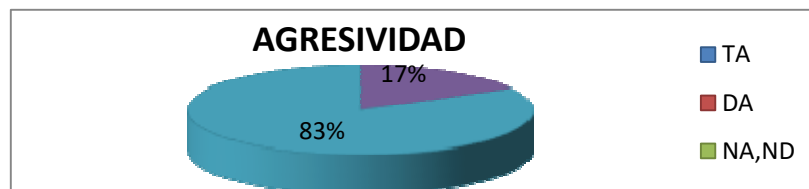


Gráfico N° 17. Honestamente, cuando deseas algo y no lo obtienes, tiendes a buscar culpables.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los estudiantes encuestados, no buscan culpables al momento de desear algo y no obtenerlo. En ese sentido, Roca (2014), plantea que las personas agresivas convierten cualquier conflicto o desacuerdo en un combate, donde no hay más opción que ganar o perder, y creen que ceder es igual a perder; no se respetan los derechos y sentimientos de los demás. Por eso, es determinante que el orientador desarrolle a plenitud las habilidades sociales en los estudiantes, tomando en cuenta el grado de autoestima y autoconfianza que poseen los estudiantes, ya que en los actuales momentos y situaciones, se hace perentorio aflorar lo mejor del ser humano, y más aun, en las instituciones educativas, las cuales se vislumbran como la médula espinal de una nación.

Cuadro N° 21

Item: 18.- Mi tono de voz cambia, al enfadarme.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	55	17
NA/ND	0	0
ED	0	0
TD	275	83

Fuente: Rodriguez (2018)

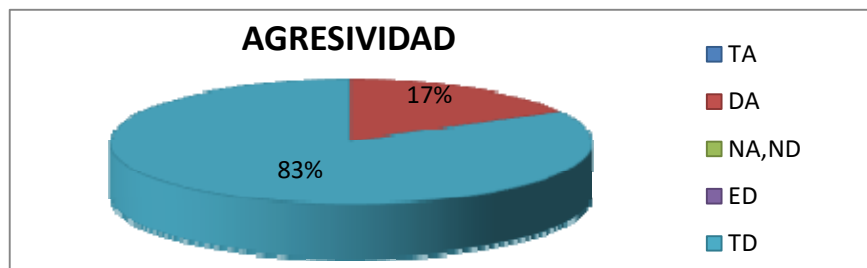


Gráfico N° 18. Mi tono de voz cambia, al enfadarme.

De acuerdo a los resultados anteriores, en lo que respecta a los estudiantes encuestados, el 17% está de acuerdo en que su tono de voz cambia al enfadarse, mientras un 83% se encuentra totalmente en desacuerdo, por tanto, no se corresponde a un indicador de agresividad de tipo verbal. De acuerdo a Brenes (2006) este autor indica que “la agresividad verbal tiene lugar cuando, mediante el uso de la palabra, se hace sentir a una persona que no hace nada bien, se le ridiculiza, insulta, humilla y amenaza” (p. 200) y, a su vez viene acompañado de gestos hostiles y el tono de voz elevada. La conducta agresiva está íntimamente relacionada a la ira excesiva, ambas pueden darse por la falta de asertividad. Generalmente el tono de voz aumenta, incluso hasta el grito cuando la persona se siente enfadada y obstaculiza la comunicación efectiva, evitando la resolución de situaciones que se presentan.

Cuadro N° 22

Item: 19.- Por miedo a ser juzgado, evito expresar mi opinión.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	0	0
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	169	51
TD	161	49

Fuente: Rodríguez (2018)

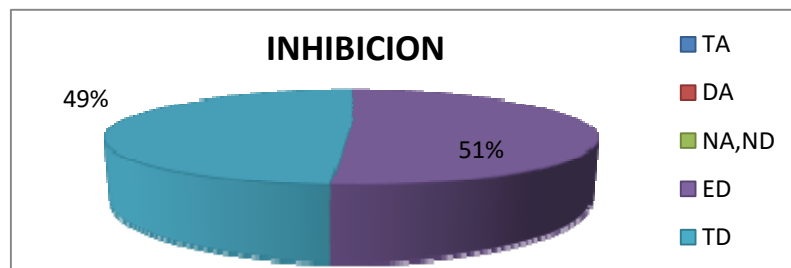


Gráfico N° 19. Por miedo a ser juzgado, evito expresar mi opinión.

De acuerdo a los datos obtenidos, el 100% de los encuestados, niega evitar expresar sus opiniones por miedo a ser juzgados por quienes mantienen su intercambio de comunicación en ese momento. En virtud de lo anterior, no se corresponde a que los estudiantes presenten indicios de inhibición, un punto favorable para los orientadores de la institución abordada, ya que de acuerdo a Gómez et al (2005) mencionan que la inhibición se percibe como una manera no asertiva que se caracteriza por la sumisión, deja al otro decidir por él, es un sujeto que no consigue sus objetivos, se siente frustrado e incapaz de emitir los propios intereses, sentimientos, deseos, opiniones e intereses. Las personas inhibidas tienden a pensar, sentir y actuar de formas contraproducentes.

Cuadro N° 23

Item: 20.- Me cuesta iniciar una conversación con un desconocido.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA (fx)	FRECUENCIA RELATIVA fr(%)
TA	224	68
DA	0	0
NA/ND	0	0
ED	6	2
TD	100	30

Fuente: Rodríguez (2018)

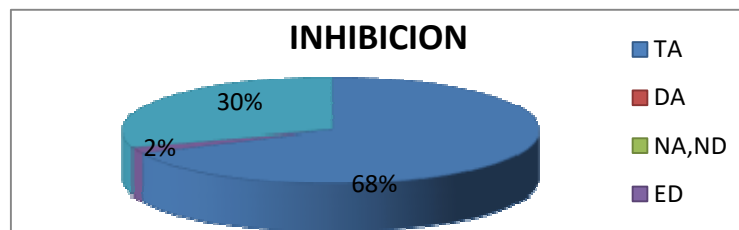


Gráfico N° 20. Me cuesta iniciar una conversación con un desconocido.

De acuerdo a los resultados, el 32% de la población encuestada niega que les cuesta iniciar una conversación con un desconocido, mientras un 68% afirma lo contrario, situaciones éstas que son de la cotidianidad, donde hasta para la simple toma de un autobús, se puede conocer a alguien e iniciar una conversación. En este sentido, para Roca (2014) las personas inhibidas suelen callar o hablar en voz baja e insegura, mostrarse nerviosas y evitar el contacto ocular, mostrando así su incomodidad al relacionarse con otras personas. Por otra parte, la teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1978), expresa que el desarrollo de las habilidades sociales de cada individuo, es incrementado a través de sus relaciones con el entorno. Es decir que la teoría Aprendizaje Social o Vicario, está basada en el desarrollo psicológico del ser humano y dicho desarrollo será producto de su interacción con el mundo externo.

Conclusiones

De acuerdo a los objetivos e interrogantes planteadas en la investigación, una vez realizado el diagnóstico en la unidad de Desarrollo Estudiantil, permitió conocer la realidad en cuanto al proceso de orientación brindado por ese departamento a los estudiantes. En este sentido, en concordancia a los resultados arrojados en el instrumento aplicado, se pudo evidenciar lo siguiente:

En primer lugar, durante el proceso de cumplimiento del primer objetivo específico, se pudo destacar que el proceso de orientación se encuentra sumamente

aislado a lo que respecta a su código ética y a sus teorías que la avalan, y como refiere Casado (1995), el servicio de orientación no ha logrado cumplir con la función de apoyo y complemento al estudiante que la caracteriza al estar inmersa en un sistema educativo, ya que los orientadores no toman en cuenta las necesidades e inquietudes que manifiestan los estudiantes, alegando estos últimos que si desean recibir una orientación para la canalización de sus necesidades. Esto pone de manifiesto que dicho departamento, solo se concibe como un espacio organizativo dentro de la UNELLEZ, y no practica la verdadera esencia de su labor, como lo es el guiar, orientar a los individuos en la búsqueda de su autorrealización.

En este sentido, se expone el nivel tan alto de que el personal que realiza la función de orientador se encuentra carente de atractivo para dialogar con los estudiantes, y, por consiguiente, se contrapone a los principios de motivación expuestos por Chiavenato (2000) y demás autores, ya que el hecho de que no se cree el vínculo de no querer dialogar, aún cuando los estudiantes han manifestado deseos de que se les oriente, es un claro testimonio de que el proceso de orientación ha fallado y no corresponde a lo que es el verdadero espíritu de orientar.

Aunado a esto, es importante mencionar que los estudiantes perciben al orientador como un sujeto ausente en la universidad, expresando una insatisfacción al momento de querer asistir con dicho profesional, lo cual no corresponde a la teoría de Rogers, en el cual hace alusión a que el mencionado servidor debe encontrarse inmiscuido en cada uno de los procesos de los estudiantes, como un guía para la consecución de su meta académica, su inserción al campo laboral y la construcción de sus proyectos de vida, este último tomado como referencia para la construcción de un país.

Esta situación generada, justifica el hecho de que los estudiantes encuestados se comunican de forma disfuncional, a un nivel notable de carencia en

cuanto a las habilidades sociales, que son tan primordiales para la interacción entre los individuos y el fomento de relaciones interpersonales. Este asunto de discrepancia entre lo que se dice y lo que se interpreta, realiza una gran línea que divide lo que desea expresar el individuo y lo que percibe el receptor, por lo que la comunicación es el proceso innato en los seres humanos y si no se desarrolla mediante las habilidades sociales, acarrea una serie de problemas que van desde el fracaso escolar, hasta la interrupción de los proyectos de vida de los individuos.

En segundo lugar, es menester mencionar que el estímulo de conductas sanas es el epicentro de la profesión orientadora, y el hecho de no lograr la comunicación efectiva por parte del orientador con los estudiantes, trae una serie de negaciones, las cuales interrumpen la confianza por parte de los estudiantes, de participar en un proceso tan importante para su consecución académica, a su vez que repercute en el desarrollo de las habilidades sociales, las cuales son requeridas para la construcción de los proyectos de vida de los mismos, quienes en su mayoría, cuando ingresan a una institución universitaria, aun no tienen definido cuál es su propósito para la culminación de su carrera, y, el hecho de proponerse metas bien sea a corto, mediano o largo plazo, pareciera que no existieran al momento de ingresar a cursar estudios universitarios.

A este punto, la asesoría que le pueda brindar el profesional de la orientación se convierte en un norte para los estudiantes, donde a pesar de que muchas veces los docentes pudieran cumplir una labor orientadora, esta no es suficiente en los recintos universitarios, por ende, la presencia del orientador y las funciones que cumpla deben trascender para poder guiar a todos los estudiantes en sus proyectos de vida.

Aunado a esto, es de resaltar que un estudiante con autoestima elevada se muestra más receptivo a su proceso de aprendizaje que aquellos alumnos menos felices, por consiguiente desde el proceso de orientación se debe potenciar la misma,

y más aún, teniendo cada una de las piezas vitales para que se lleve a cabo el desarrollo de autoestima y motivación en los estudiantes, como lo es la voluntad y disposición de asistir a sesiones con el orientador, constituyendo un punto positivo para que se de a cabo el proceso de orientación, por consiguiente, es notable la tarea de los orientadores en las instituciones universitarias para potenciar el desarrollo integral de los estudiantes, ya que el hecho de desarrollar el autoestima desde su autoconcepto y autoimagen, es un punto clave para el desarrollo pleno, y el posterior cumplimiento de proyectos de vida de los principales actores del quehacer educativo.

A este respecto, es importante mencionar la tarea y responsabilidad del orientador en su labor para la promoción del amor propio de los estudiantes, ya que, el desarrollo de la autoestima, permite ampliar horizontes al sujeto, pues no solo se considerará que es merecedor de todo lo que le rodea, sintiéndose a gusto y amado a sí mismo, sino que además permite la autorrealización del individuo y, conlleva a un mejor trato a los demás, lo que resulta beneficioso para su núcleo educativo en general y para la sociedad, evitando de esta manera las relaciones tóxicas que perturban el desarrollo integral del individuo y su entorno.

En cuanto al desarrollo de habilidades sociales, este es un tema el cual no se le está dando importancia en el departamento de orientación de la universidad, ya que no se justifica que los jóvenes, quienes tienen un alto potencial cognitivo, una gran creatividad y sus ganas de superarse, que es el principal motivo que los lleva a iniciar estudios universitarios, estos, simplemente no lo expresen por temor a ser rechazados, por esa pasividad que tienen latente, por lo tanto es competencia de los orientadores el desarrollo de dichas habilidades que permitan la plena inserción y desarrollo de los estudiantes en cada uno de los rincones universitarios, ya que cada uno de ellos, además de lograr una meta académica, pueden desarrollar otras facetas que a su vez sirven de recreación, por ejemplo pertenecer a un grupo de danza, deportivo, de canto, donde muchas veces, el estudiante no hace su vida universitaria a plenitud,

por el hecho de que teme a ser burlado, producto del no entrenamiento en habilidades sociales.

En este sentido, es preciso mencionar la importancia de las habilidades sociales para el fomento de las relaciones interpersonales, que no son mas que relaciones sociales, reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social; por tanto, resulta imprescindible resaltar que los estudiantes universitarios, en su mayoría son adolescentes y de acuerdo a Harter (1999) es la etapa de la adolescencia donde generalmente se puede producir una discrepancia en las relaciones interpersonales, de allí que surge la importancia de la orientación para la canalización de dichas discrepancias, pero que en este estudio no se corresponde con lo que ejecuta el orientador, ya que no ha logrado entablar lazos afectivos con los estudiantes que permite el flujo óptimo de comunicación entre los mismos, como un elemento clave para ayudar a los estudiantes en la construcción de sus proyectos de vida y su bienestar social en general, cuyo fin único es el de poder convivir como sociedad.

Por ende, las instituciones educativas se han convertido en el segundo hogar de los estudiantes y el modo en que se convive en las instituciones universitarias, se toma como proyección en la vida diaria de los mismos, donde la práctica de la cooperación, solidaridad y el hecho de respetar las reglas, pero sobre todo el hecho de enseñar a ser persona, son elementos a formar parte de la convivencia en las universidades, y a su vez una finalidad directa del proceso de orientación.

Cabe resaltar que los estudiantes universitarios en la mayoría de los casos, son los seres más vulnerables a sufrir y desencadenar imposibilidades de comunicación, debido a la poca o nula adecuación de habilidades sociales para comunicarse, y de la inexperiencia que pudieran sufrir por no practicar las mismas en su pleno desarrollo; estas actitudes pudieran justificarse ya que para los estudiantes que inician estudios a

otro nivel (de la etapa de bachillerato a estudios de tercer nivel), pudieran verse afectados por el cambio de pares, de amistades e incluso el cambio que implica mudarse de una ciudad a otra, para el inicio en la universidad, la cual en la mayoría de los casos implica el desapego a su nido familiar y enfrentar acciones como adultos, para poder lograr sus metas académicas.

Esa situación de desapegos, muchas veces traen duelos en los estudiantes, que con la guía y asesoramiento de un orientador, coadyuva en el proceso de adaptación del estudiante a un nuevo nivel educativo, sin embargo, resulta preocupante el hecho que la orientación brindada en la UNELLEZ, no corresponde a lo planteado por Hoffman (1992), y las teorías humanistas, ya que los estudiantes al expresar que el orientador no toma en consideración las necesidades e intereses, deja en evidencia las deficiencias presentes en cuanto a la orientación, las cuales requieren de atención y apoyo.

En este sentido, resulta imprescindible mencionar el hecho que los estudiantes a pesar de no comunicarse de forma fluida, manifiesten sus opiniones, sin pena alguna, ya que se consideran seres asertivos y no inhibidos, demostrando tener una amplia imagen positiva de si mismo, con un conocimiento de si mismo, de sus limitaciones, lo que los lleva a la culminación de sus metas, por lo que es un punto clave y favorecedor para que la orientación promueva el desarrollo de habilidades sociales, sobretodo, resaltando el proceso tan imprescindible para insertarse en la sociedad, como es la comunicación, que conlleven a cristalizar su meta académica y sus proyectos de vida.

En este sentido, tomando en cuenta que si el estudiante no modifica esa imposibilidad de comunicarse con otros, como lo explica Bandura (1978), difícilmente pueden vincularse con la institución y trae consigo problemas de relaciones interpersonales, y de índole social. Por ello, la importancia de vincular al

proceso de orientación para promover el desarrollo de las habilidades sociales que permitan el abordaje de este tipo de impedimento, se hace latente, tomando en cuenta que las conductas se moldean, tal como lo explica la teoría del Aprendizaje Vicario de Bandura (1978), y donde el ideal de toda institución educativa, es forjar profesionales con talento, resiliencia para su plena convivencia.

Recomendaciones

Constituye una relevancia mencionar que los estudiantes universitarios son un reflejo de la cultura de un país, de un estado, de una familia y la orientación es un proceso complejo, el cual no debe permanecer estático y centrado únicamente en la vocación de los estudiantes, sino que mediante este proceso debe encontrarse en la actualización constante de las herramientas usadas para brindar un servicio adaptado a las necesidades que están latentes en los estudiantes, basado en los principios de esta disciplina, que lleva inmerso el fomento de habilidades sociales para una mejor proyección en su autorrealización personal y profesional.

Los orientadores deben revisar las funciones que llevan a cabo dentro de la institución universitaria y ajustarla a las necesidades que presentan los estudiantes, a modo de resignificar la labor, ajustándola a la realidad que se presenta en la UNELLEZ-Barinas, pero, tomando como norte el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, que estimulen la capacidad para tomar decisiones, preparándolos para el desarrollo de prosecución académica, sus planes como profesional y proyectos de vida.

Es importante resaltar que los estudiantes universitarios, por ser en su mayoría adolescentes, vienen cargados de una serie de mensajes verbales y no verbales, producto de sus relaciones familiares, interpersonales en general, por lo que en muchas ocasiones su concepto de si mismo y su autoimagen, se encuentran

distorsionados. En este punto, es importante que el proceso de orientación en primera instancia guíe a los estudiantes en la búsqueda del amor propio, que aunque suene cliché, la autoestima se convierte en un norte tan imprescindible para el logro de metas en los individuos, ya que incrementan la productividad, e influye en las decisiones y permite explorar su potencial, un asunto, que muchas veces parece obviarse y resultan imprescindibles para la formación de seres inteligentes emocionalmente.

El Director de Desarrollo Estudiantil debe verificar las funciones que ejecuta el orientador, para su pleno desarrollo por el bien de los principales protagonistas de los entes educativos, como son los estudiantes, a modo de darle un significado netamente social a la profesión de la orientación, ya que, se hace notorio que las instituciones universitarias para poder mejorar la calidad de la educación, debe apostar por profesionales talentosos como trabajadores, ya que de allí dependerá el éxito, credibilidad y calidad educativa de la misma, tomando en cuenta que la universidad se debe es a los estudiantes y sus trabajadores, pero que estos últimos, deben ser comprometidos con sus funciones donde haga vida en los recintos universitarios.

Por lo tanto, se sugiere que el orientador esté siempre en asonancia al perfeccionamiento de su profesión, mediante su participación en cursos, talleres, que le permitan replantearse en su rol que cumplen en la sociedad, tomando en cuenta que como seres humanos surgen nuevas necesidades que ameritan de la reinvención de herramientas para el abordaje de las mismas, y esto solo se logra mediante su perfeccionamiento profesional y personal. Esta situación de perfeccionamiento le permitirá al profesional, la búsqueda de soluciones a los diversos problemas de índole social que traen consigo los estudiantes, en aras de que se generen conocimientos útiles para el desarrollo de la sociedad; donde durante su proceso de aprendizaje

puedan tener sentido de pertenencia a la intención vocacional que ellos han elegido mediante la carrera que cursan.

Una vez que el orientador resignifique su función, debe involucrar a las familias en el proceso de orientación, ya que si se aborda solamente al estudiante dejando al lado su núcleo principal de causa de emociones, difícilmente pueden canalizar las necesidades personales, entendiendo al núcleo familiar como el todo para el desarrollo integral de los estudiantes.

En síntesis, el desarrollo del proceso orientador debe ir más allá de su enfoque educativo, basado en los principios propios de la disciplina, para la divulgación de los planes dirigidos a los estudiantes, así como también difundir, comprometerse con los estudiantes en solventar las problemáticas que se generen y que repercuten en su quehacer académico, pero más allá de lo académico, afianzar la comunicación asertiva, la empatía dentro de la institución, como vía de promover la paz entre todos los que cohabitan en la UNELLEZ-Barinas, esa de la que tanto hace mención la UNESCO, pero que sin la ayuda de todos los actores del sistema educativo, difícilmente podría llevarse a cabo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación 6 Edición**. Caracas: Episteme.

Arias, N. (2014). **Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes que viven en contextos de vulnerabilidad social**. Universidad de Chile.

- Argyle, M; Kendon, A. (1967). **The Experimental Analysis of Social Performance.** Advances in experimental social psychology. Academic Press.
- Báez, C. (2000). **La comunicación efectiva.** Primera Edición. Santo Domingo, República Dominicana.
- Barrera, J. (2008). **Metodología de la investigación, una comprensión holística.** Caracas, Ediciones Quirón - Sypal.
- Bandura, A. (1978). **Aprendizaje vicario.** México, Trillas.
- Baumeister, R.F, Leary, M.R. (1995). **La necesidad de pertenecer: deseo de apegos interpersonales como motivación humana fundamental.** Boletín psicológico, 1995, vol. 117, no 3, p. 497.
- Benitez, D. (2011). **Transversalita, sostenibilidad y valores ecológicos: una descripción desde la orientación en el contexto universitario.** Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Educación Mención Orientación y Asesoramiento. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Bisquerra, R. (1996). **Orígenes y Desarrollo de la Orientación Pedagógica.** España. Editorial NARCEA, S.A
- Branden, N. (1995). **Los seis pilares de la autoestima.** Paidós.
- Brenes, E. (2006). **Los insultos entres los jóvenes: la agresividad verbal como armapara la creación de una identidad grupal.** Interlingüística, ISSN 1134-8941, N°. 17.
- Caballo, V. (1983). **Asertividad: definiciones y dimensiones.** Estudios de psicología. Vol. 4, no 13, p. 51-62.
- Carmona, A. (1997). **Toma de decisiones: análisis y entorno organizativo. Vol. 53.** Univ. Politécnica de Catalunya, España.
- Carrillo, M. (2013). **Orientación universitaria desde las dimensiones humanas.** Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Educación Mención Orientación y Asesoramiento. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2000). **Administración de Recursos Humanos.** Mc.Graw Hill. Santa Fé de Bogotá, Colombia. Quinta Edición.

- Código Ética del Profesional de la Orientación. 2001. Aprobado en el XXI “Encuentro nacional de orientadores” Guanare – Estado Portuguesa.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial N° 36.860. Caracas. Venezuela.
- Cornejo, M, Tapia, M. (2011). **Redes sociales y relaciones interpersonales en internet Fundamentos en Humanidades, vol. XII, núm. 24.** pp. 219-229 Universidad Nacional de San Luis San Luis, Argentina.
- Darwin, C. (1963). **El origen de las especies por la selección natural (Vol. 2).** Madrid. España. Ediciones Ibéricas y LCL.
- Fernández, R. (1994). **Evaluación conductual hoy.** Un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud. Pirámide. Madrid.
- García, M. (2016). **El desarrollo de la orientación educativa en el aprendizaje-servicio. Un estudio de caso en un instituto de educación secundaria de la Comunidad de Madrid.** Tesis presentada en opción al título académico de Doctora en Educación. Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Gilbert, D, Connolly, J. (1995). **Personalidad, Habilidades Sociales y Psicopatología: un enfoque referencial.** Barcelona. Ediciones Omega.
- Gómez, C, Calvo, M. (2005). **Habilidades sociales en adolescencia: un programa de intervención.** Revista Profesional Española de Terapia Cognitivo-Conductual 3 (2005), 1- 27. España.
- Gordillo, M. (1985). «**La orientación en la universidad**». En Revista Española de Pedagogía, n° 169-170 (435-451).
- Harter, S. (1999). **The Construction of the Self. “A Development Perspective”.** New York: Guilford Press.
- Heller, K. (1987). **Creatividad tecnoeconómica: posibilidades y medidas para su fomento especial.** Ideacción No.5, Valladolid, España.
- Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. (2008). **Metodología de la Investigación.** (3ª Ed.). Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación,** (5ª Ed.) México: Mc Graw-Hill.

- Hoffman, M. (1992). **La aportación de la empatía a la justicia y al juicio moral.** (La empatía y su desarrollo), Bilbao, España.
- Ley de Universidades de Venezuela. (1970). Gaceta Oficial N° 1.429. Caracas. Venezuela.
- Lonergan, B. (1999). **Insight. Estudio sobre la comprensión humana.** Salamanca, Ed. Sígueme y UIA
- Mallart, J. (1974) **Los Servicios de Orientación Profesional en España.** Boletín de la Institución Libre de Enseñanza. vol. 54, no 844, p. 230-233. España.
- Marcano, M. (1.996). **Lecciones Preliminares de Psicología.** Valencia- Venezuela. Dirección de Medios y Publicaciones U.C..Primera Edición.
- Maslow, A. (1991). **Motivación y Necesidades.** Editorial Mc Graw Hill. México.
- Ministerio de Educación. (1980). **Ley Orgánica de Educación.** Dirección Sectorial y Presupuesto. Caracas: ME.
- Monjas, M. (2007). **Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHS).** CEPE. Madrid, España.
- Morín, E. (2000). **Los siete saberes necesarios para la educación del futuro.** Caracas: Editorial FACES/UCV con el IESALC-UNESCO.
- Morles, V. (1994). **Guía para la elaboración y presentación de proyectos de investigación.** Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Palella, S y Martins, F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDEUPEL. Caracas. Venezuela.
- Phillips, E. L. (1978).**The social skills bases of psychopathology.** Londres: Grune and Stratton.
- Ribeiro, L. (1994). **La comunicación eficaz.** Editorial Urano. Barcelona, España.
- Rice, P. (2000).**Adolescencia. Desarrollo, relaciones y cultura.** Prentice Hall. Madrid, España.
- Riso, W. (1988). **Entrenamiento asertivo.** Medellín. Rayuela.

- Robbins, S, Coultier, M. (2005). **La Administración**. Octava edición. Mexico: Prentice hall Hispanoamerica S.A. Naucalpan de Juarez. Mexico.
- Rogers, C. (1980). **Enfoque Humanístico centrado en la personalidad**. México.
- Rojas, G. (2014). **Propuesta de un programa de orientación para el abordaje de conflictos y mejoras de las relaciones entre iguales en los adolescentes**. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Ruiz, M. (2006). **El Orientador y su rol de Promotor Social como Agente de Prevención en el área de Salud Integral**. Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Educación Mención Orientación y Asesoramiento. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Santrock, J. (2002). **Psicología de la educación**. Mc Graw Hill. México.
- Satir, V. (1982). **Psicoterapia familiar conjunta**. México: Prensa Médica Mexicana.
- Secadas, C. (2008). **Seis enfoques psicoterapéuticos**. México: Editorial El Manual Moderno.
- Sullivan, H. (1956). **Clinical studies in psychiatry**. Norton. New York.
- UNESCO. (1996). **La educación encierra un tesoro**. Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. Paris: Ediciones de la UNESCO.
- Vived, E. (2011). **Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación (Vol. 194)**. Prensas de la Universidad de Zaragoza. España.
- Vygotsky, L. (1978). **"Pensamiento y Lenguaje"**. Editorial Paidós. Madrid, España.
- Zamora, M, Castejón, H. (2006). **Procesos de cambio y transformación: competencias del perfil profesional del orientador**. Vol. 27, no 1, p. 349-363. Maracay, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO A

Formato de validez del instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado experto a continuación se presenta un instrumento de validación, cuyo propósito es que a través del mismo se le dé configuración y calidad al instrumentos de recolección de datos a aplicar en la investigación que se realiza. Este procedimiento es fundamental para aplicar el instrumento al colectivo objeto de estudio.

Es de hacer notar que junto al instrumento de validación, se le está haciendo entrega de la siguiente información:

- Título de la investigación.
- Objetivo general y objetivos específicos.
- Tipo de investigación.
- Cuadro técnico metodológico.
- Instrumento de recolección de datos.

Sin más a que hacer referencia, se despide de usted.

Atentamente,

Lcda. Ana Rodríguez

C.I. 18.906.983

ANEXO B
Acta de Validación



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



ACTA DE VALIDACIÓN

Yo Frank Rosal Ponce, titular de la cédula de la cédula de identidad N° 18 424 000, en calidad de experto, egresado de la UPCI (Barinas), valido el siguiente instrumento, después de haberlo revisado, como apto para la recolección de datos en la investigación que es llevada a cabo por la Lcda. Ana Gabriela Rodríguez, titulada **EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA**, bajo los criterios de contenido, redacción y pertinencia.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, a los 23 días del mes Octubre de 2018.

Firma del Experto validador

ANEXO C

Instrumento



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**



Barinas, 31 de enero de 2018

Investigadora:
Ana Rodríguez

Estimado estudiante:

El cuestionario que se presenta a continuación, tiene como finalidad recabar información necesaria sobre **“EL PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA”**.

El mismo tiene un carácter académico por lo que agradezco su valiosa colaboración

INSTRUCCIONES

1. Lea cuidadosamente el cuestionario antes de responder.
2. Responda marcando con una (X) en la opción más apropiada a su opinión.
3. Seleccione una opción por cada afirmación indicada.
4. En el caso de dudas, solicite ayuda a la investigadora.
5. Las opciones presentadas son: (TA) Totalmente de acuerdo; (DA): De acuerdo; (NA, ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (ED) En desacuerdo; (TD) Totalmente en desacuerdo.

Ejemplo:

Nº	Afirmaciones	Respuesta				
		T A	D A	NA, ND	E D	T D
1	En la Universidad funciona efectivamente la Unidad de Desarrollo Estudiantil.		X			

¡Éxito!

Nº	Afirmaciones	Respuesta				
		TA	DA	NA , ND	ED	TD
1	Actualmente el orientador te ayuda a reconocer cuáles son tus necesidades afectivas.					
2	Asistir con el orientador de la Unidad de Desarrollo Estudiantil te ayuda a reconocer lo que eres capaz de lograr.					
3	Una de las funciones del Orientador es promover diálogos con los docentes cuando los estudiantes tienen dificultad en la comprensión de los contenidos desarrollados en clase.					
4	Consideras que el orientador utiliza la comunicación efectiva como proceso importante para la toma de decisiones.					
5	Cuando has tenido un problema, pides ayuda al orientador para que te brinde alternativas de solución.					
6	Ha sentido la confianza de hablar abiertamente con el orientador sobre tus relaciones familiares.					
7	Cuando acudes al orientador, sientes que con él puedes hablar a plenitud sobre tus relaciones familiares.					
8	Existe motivación de hablar con el orientador cuando se te presenta alguna situación conflictiva.					
9	El proceso de orientación te ha ayudado en la socialización con tus compañeros de clases.					
10	Percibes que el orientador entiende tus problemas planteados.					
11	Te sientes a gusto al hablar con el orientador.					
12	Estimas que cuando has pasado por algún mal momento, el orientador se ha sentido motivado en ayudarte.					
13	Cuando converso con mis compañeros suelo hacer muchas expresiones corporales					
14	Me cuesta iniciar una conversación con un desconocido					
15	Expreso mi punto de vista de manera apropiada, respetando la opinión de los demás.					
16	Estimo que en oportunidades donde he expresado mis opiniones, no han afectado negativamente a los demás.					
17	Me cuesta iniciar una conversación con un desconocido.					
18	Mi tono de voz cambia, al enfadarme.					
19	Por miedo a ser juzgado, evito expresar mi opinión.					
20	Expreso abiertamente mi punto de vista ante mis compañeros de clase					

¡GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN!