

Competencias del orientador para la promoción de procesos personales

*Judith Beatriz Díaz Nava**
*y Marisela Virginia Árraga Barrios***

Resumen

El estudio estuvo dirigido a definir las competencias del Orientador para la promoción de procesos personales, usando como sustento teórico el enfoque de competencias de Hay Group y Martha Alles y el Diseño Curricular de LUZ. La investigación fue cualitativa; la población la conformaron 18 docentes. Los datos se recogieron utilizando una entrevista con preguntas abiertas. Como resultado, se identificaron y definieron diecinueve competencias requeridas: Confianza en sí mismo, empatía, ética, compromiso, desarrollo de personas, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, construcción de relaciones, salud mental, y autoconocimiento. Se recomienda su desarrollo en los orientadores para trabajar eficientemente procesos personales.

Palabras clave: Competencias, currículo integral, orientador, procesos personales.

Powers of the Guidelines for the Promotion Process Personal

Abstract

This study was directed to define the competitions of counsellor for the promotion of personal development, using as theoretical sustenance the approach of competitions of Hay Group and Martha Alles, and LUZ's curricular design. The investigation is qualitative; the population was conformed for 18 professors. The data took shelter using an interview with open questions.

* Lic. en Educación, Mención: Ciencias Pedagógicas. Área: Orientación. Personal Docente y de Investigación del Departamento de Psicología. Facultad de Humanidades y Educación. La Universidad del Zulia. Magister. en Gerencia de Recursos Humanos (0261-7596243). Correo electrónico: jbdiaz20@yahoo.es

** **Lic. En Educación, Mención: Ciencias Pedagógicas. Área: Orientación. Magister en Orientación. Personal Docente y de Investigación del Departamento de Psicología. Facultad de Humanidades y Educación. La Universidad del Zulia. Correo electrónico: mariarraga@cantv.net

Like result, nineteen required competitions were identified and defined: Confidence in itself, empathy, ethics, commitment, development of people, leadership, work in equipment, communication, construction of relations, mental health, and self-knowledge. It is recommended to develop them in the counsellors to work personal development.

Key words: Competitions, whole curriculum, counsellor, personal development.

Introducción

En el vigente diseño curricular de la licenciatura en educación, mención orientación de la Universidad del Zulia (LUZ), las competencias técnicas se encuentran suficientemente atendidas a través de las distintas asignaturas que se ofrecen; mientras que las genéricas carecen de la estructura académica o de servicio que permita su atención específica en forma sistemática y organizada; trayendo como consecuencia que algunos de los estudiantes de la mención, aunque obtienen y demuestran un rendimiento y desarrollo académico óptimo, presentan debilidades significativas en su crecimiento personal, lo que indudablemente les afectará en su desenvolvimiento como profesionales de la orientación (Díaz y Árraga, 2007).

Esta situación se ha podido observar en algunas asignaturas cuando al trabajar procesos personales, los estudiantes han mostrado conductas aprehensivas, poco asertivas y desmotivadoras, entre otras; así como poco manejo de las herramientas necesarias para enfrentar sus propios procesos y situaciones personales difíciles.

Existen antecedentes importantes de considerar como es el trabajo que están haciendo al respecto en universidades de otros países del mundo como es el caso concreto de México y los Estados Unidos, donde para ejercer profesionalmente como asesor y promotor del desarrollo humano, es requisito imprescindible cubrir créditos a través de programas y actividades de promoción del crecimiento y desarrollo personal, donde cada individuo se hace responsable del trabajo de sus propios procesos.

Estas razones incentivaron el estudio sobre la identificación de las competencias que debe desarrollar el orientador para promover procesos personales en sus clientes u orientados; logrando así el desarrollo de la conciencia de sí mismos para asumir con responsabilidad los procesos involucrados en su crecimiento personal, a fin de desplegar competencias que le permitan potenciar y promover con eficiencia, los procesos de otros y de esta manera, obtener un desenvolvimiento óptimo como profesionales encargados del asesoramiento y promoción del desarrollo humano (op.cit).

Desarrollo

1. La Orientación como profesión

La orientación como profesión, se define: "...Como el conjunto de funciones y tareas cuyo propósito es generar el desarrollo de las potencialidades de las personas en cualquier campo de acción y guiarlos en su proceso de adaptación psicosocial ante los cambios evolutivos y eventos imprevistos. El trabajo del orientador está dirigido a personas que estén dentro de los límites de la normalidad" (Universidad del Zulia, 1995:29).

De acuerdo a esta perspectiva de formación, el orientador está capacitado para el trabajo en equipo, ofreciendo atención en las diversas áreas del quehacer humano, en todas las etapas del ciclo vital y en cualquier contexto de trabajo; puesto que su labor está dirigida directamente hacia el desarrollo integral de la persona.

Las áreas y contextos en los que se puede desempeñar, de acuerdo a la clasificación que presenta el Diseño Curricular de la Escuela de Educación de LUZ, son:

- **Área Personal-Social:** Es aquella donde se propicia el desarrollo de procesos asociados con el rol social; desde la comprensión de sí mismo y del entorno, con el fin de alcanzar y mantener la estabilidad psicológica y afectiva, tales como: Identidad Personal, autoestima, toma de decisiones, estabilidad emocional, potencia Intelectual, relaciones Interpersonales, familia, adaptación social, valores éticos-morales y actitudes, prevención en el funcionamiento de parejas, orientación para padres e hijos, intervención en crisis familiar (divorcio, duelo, enfermedades terminales), desarrollo de la sexualidad.
- **Área Académica:** En ésta se enfatizan los asuntos inherentes al proceso formal enseñanza-aprendizaje; como: adaptación al proceso educativo, actitudes favorables para el estudio, desarrollo cognoscitivo, rendimiento académico, asesoría a los docentes en ejercicio, integración de la escuela con su entorno, fortalecimiento de la salud mental: memoria, inteligencia y otras habilidades.
- **Área Vocacional:** Se refiere a los procesos relacionados con el plan de vida personal y su rol como futuro trabajador. Entre ellos se encuentra el desarrollo vocacional, necesidades de estudio, madurez vocacional, preparación para el trabajo, actitud positiva hacia el trabajo y el estudio, planificación de carrera, proyecto de vida.
- **Área Laboral:** Asociado a los procesos propios de la persona como trabajador; tales como: Gerencia de procesos, motivación, comunicación, toma de decisiones, manejo de conflicto, liderazgo.
- **Área Recreativa-Comunitaria:** Se relaciona con el rol de transformador e interventor social; los procesos que pueden trabajarse en esta área son: Planificación, producción y gerencia de recursos de la comunidad, actividades cívicas, lúdicas y recreacionales, creatividad en la planificación y ejecución de actividades recreativas para la

comunidad, uso del tiempo libre, programas de organización para la comunidad, calidad de vida, expresión de manifestaciones artístico-culturales; entre otras.

Estas áreas de acción pueden ser abordadas en distintos contextos tales como: educativo, jurídico - penal, comunitario, médico, asistencial, organizacional, militar; entre otros; y en cualquiera de las etapas del ciclo vital: niñez, adolescencia, juventud, madurez y vejez.

De tal manera que el trabajo del orientador es muy rico, complejo y variado al igual que la disciplina sobre el cual se sustenta; ya que quienes investigan y ejercen la profesión, trabajan con sistemas humanos caracterizados por ser los sistemas integrados más complejos del universo; lo que requiere que el orientador logre involucrarse directamente con ellos para poder comprenderlos, aprehenderlos y captarlos (Árraga y Sánchez, 2006). Este planteamiento supone el desarrollo de un saber dialéctico o capacidad de investigar lo contrario, de sopesar y valorar las opiniones contrarias y sus argumentos, poniendo en suspenso el asunto con todas sus posibilidades (Martínez, 2004).

Para el autor citado, este enfoque es indispensable cuando se trabaja con estructuras dinámicas o sistemas que no se componen de elementos homogéneos y donde lo fundamental no es la noción de cantidad sino la de *relación*, como lo es el trabajo con los sistemas humanos.

Tal es el caso de la orientación como profesión. El orientador, trabaja con sistemas humanos, sistemas altamente complejos cuya existencia se fundamenta en las relaciones que la persona establece con ella misma y con los demás (Árraga y Sánchez, citados); por lo tanto, para lograr un trabajo eficaz, es imprescindible que el profesional haya desarrollado una serie de competencias que faciliten el establecimiento y buen funcionamiento de la relación orientador-orientado (sistema humano: persona o grupo) y que le permita promover con eficiencia el desarrollo de las potencialidades de esas personas en cualquier campo de acción, guiándolos en su proceso de adaptación psicosocial ante los cambios evolutivos y eventos imprevistos; tal como lo expresa el Diseño Curricular de la carrera en LUZ.

Para lograrlo se requiere, durante la formación profesional del orientador, enfatizar en el desarrollo de lo que hemos llamado "*competencias para la promoción de procesos personales*" que no son más que un conjunto de competencias que le permitirán al profesional de la orientación promover el desarrollo de las potencialidades de los otros y su adaptación al medio; éstas se encuentran asociadas con la personalidad y permiten demostrar la diferencia de una manera significativa entre un desempeño excelente, adecuado, eficaz e ineficaz. Forman parte de las llamadas *competencias genéricas* por Hay Group (1996).

En el perfil profesional del egresado de orientación de LUZ, aparecen las características, rasgos, roles y funciones que el profesional ha de tener y realizar, mas no se declaran las competencias, debido a que el Diseño curricular de la mención vigente, el de 1999, no está elaborado por

competencias, por lo que se hace imperioso la elaboración de los perfiles de competencias del orientador como profesional de ayuda, identificando y definiendo tanto las genéricas como las técnicas y dentro de las primeras, las relacionadas con la promoción de los procesos personales; tomando como fundamento el currículo integral de LUZ. Más aún cuando la inminente transformación curricular exige elaborar un currículo por competencias.

2. La formación de orientadores en LUZ y el currículo integral

A partir de 1983, la Universidad del Zulia (LUZ), para dar respuesta a los cambios que se estaban generando en todas las áreas y contextos del quehacer humano tanto en el mundo como en Venezuela, y en especial en la educación superior venezolana, comienza a estudiar alternativas viables que generen cambios y transformaciones en este nivel acordes con las demandas que se estaban presentando.

Es así como, considerando la realidad educativa del país, la experiencia de otros países y algunos planteamientos como el de la UNESCO sobre políticas para el cambio y el desarrollo de la Educación Superior; se implementa en la Universidad del Zulia (LUZ) el modelo de currículo integral desde 1995, definido por Perozo (citado por Roldán y otros, 1996) como el conjunto de:

- a) Actividades de desarrollo de la personalidad.
- b) Materias teóricas-prácticas.
- c) Orientación y prácticas profesionales.
- d) Seminarios, cursos especiales elegibles y actividades de investigación.

Estos autores interpretan la formación universitaria como un proceso armónico del individuo que implica una concepción de la vida, de la sociedad y de sus circunstancias, lo bastante integrada como para que le permita mejorar no sólo en el campo profesional específico con el que está comprometido, sino también como individuo capaz de contribuir con el desarrollo general de la comunidad y la sociedad en la que vive.

Desde esta perspectiva la educación integral de la persona intenta además de formar profesionales capaces de enfrentarse a la actualización de la ciencia e incorporar sus avances al trabajo cotidiano, mostrar caminos que faciliten la búsqueda de la autorrealización; refiriéndose ésta al anhelo del individuo de cambiar y desarrollar sus propias potencialidades y capacidades mediante el uso de su acción consciente (Roldán y otros, 1996). Es decir contribuir a la formación de individuos plenamente desarrollados, con una autoestima adecuada, visión de globalidad y actitud ecuaníme frente a los problemas situacionales; a través del desarrollo de sus potencialidades y de la conciencia crítica y autocrítica, promoviendo la incorporación de valores éticos, estéticos y morales; así como el amor y trabajo hacia la comunidad.

Para lograr estos propósitos se implementa el currículo integral el cual está conformado por:

- Asignaturas de formación general, básica y específica de cada profesión cuyos objetivos están dirigidos al desarrollo de habilidades y competencias técnicas.
- Programas Directores, que según Villalobos constituyen un elemento de la planificación curricular que pretende hacer una articulación horizontal y vertical de conocimientos y competencias técnicas y genéricas consideradas esenciales para el desarrollo de individuos integrales en cada una de las profesiones en las que se formen (citado por Roldán y otros, 1996).

Es así como, considerando la importancia que tiene para los *orientadores* potenciar su propio desarrollo y crecimiento personal, para poder conducir con eficiencia el de otros; es necesario la incorporación al plan de formación de la Licenciatura en Educación, Mención Orientación, de un programa director denominado *Promoción del Desarrollo Humano* que tenga como propósito promover en los estudiantes el desarrollo de la conciencia de sí mismos para asumir con responsabilidad el proceso de desarrollo humano, en pro de su comunidad, sociedad, nación y del universo mismo.

En la Mención Orientación de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia, se instrumentan ejes transversales mediante la implementación de los programas directores para la formación de Orientadores; con la finalidad de contribuir con el desarrollo de competencias que favorezcan el desempeño de su rol profesional como investigador e interventor de la realidad educativa; promuevan cambios, y proporcionen herramientas para el desarrollo de habilidades y actitudes que propicien un mayor dominio de las competencias básicas y específicas en diversas áreas de su formación; tales como la investigación, sistematización de la información y cuidado del ambiente; entre otros.

De tal manera que estos programas contribuyan con la formación de un recurso humano valioso, que no sólo se avoque al viejo paradigma de la orientación, concibiéndola como una profesión de ayuda en la que se atienden casos o problemas; sino expandiendo así el radio de acción de la labor de este profesional como mediador de procesos de aprendizaje, asesor y promotor del desarrollo personal en cualquier área o contexto donde se desenvuelva la persona.

Los programas directores desde la perspectiva transversal, al estar inmersos en todos los contenidos de las asignaturas del currículo, consolidan las competencias y habilidades ganadas por los estudiantes con algunos cursos e inclusive con su experiencia; permitiendo que no desaparezcan a causa del desuso, tal como lo expresan las leyes del aprendizaje propuestas por Thorndike (Papalia, 2004).

Hasta este momento, los programas directores establecidos no han considerado el desarrollo afectivo personal y social del estudiante, el hecho de que éste, como persona, como ser humano, posee una gran canti-

dad de características, virtudes y conflictos, así como situaciones difíciles por superar. Y debe ser la educación la que le brinde la oportunidad de hacerlo, de enfrentarse a ellas y salir airoso, de buscar alternativas a las situaciones difíciles y ponerlas en marcha.

Por tal razón, se ha considerado pertinente proponer la creación de un programa director de desarrollo personal que propicie procesos grupales donde se despliegue el potencial humano a lo largo de toda la carrera, con el objeto de egresar profesionales íntegros, seguros de sí mismos y con un alto sentido de la responsabilidad, compromiso y búsqueda del bien común. Dicho programa deberá contener las competencias genéricas que el profesional de la orientación requiere poseer para cumplir con su función de potenciador de los procesos personales, de los clientes, estudiantes u orientados.

Esta investigación pretende comenzar a dar respuestas concretas acerca de cuáles serían esas competencias que el orientador debe poseer y que la formación de éste profesional debe contemplar dentro del currículo integral de LUZ.

3. Método

El objetivo de este trabajo de investigación fue definir las competencias que el orientador ha de poseer para cumplir con su función de promotor de procesos personales. Para lograrlo, se establecieron tres objetivos específicos: el primero fue identificar tales competencias, el segundo: realizar su definición conceptual y el tercero: ponderar las competencias de acuerdo a la relevancia que tienen en la promoción de los procesos personales.

Durante el estudio se utilizó el enfoque cualitativo de investigación basado en la recolección de información mediante entrevista a los catorce (14) docentes del Departamento de Psicología y a cuatro (4) pertenecientes al Centro de Orientación de LUZ; quienes participan en la formación de los profesionales en orientación. La encuesta ofreció información sobre los docentes, que además de abordar los objetivos de cada una de las asignaturas que dictan, trabajan en la promoción de los procesos personales de sus alumnos en forma transversal.

Estos docentes se conformaron como un panel de expertos que según la metodología empleada por Hay Group (1996) consiste en constituir un conjunto de profesionales especialistas en un área, con conocimientos sobre el tema y clara visión del futuro. A este panel de expertos se le reunió en una ocasión, y mediante entrevista cualitativa estructurada, definida como una conversación entre el entrevistador(es) y otra persona o grupo (Hernández, Fernández y Baptista, 2003), se recogió información acerca de las competencias genéricas que de acuerdo a su experiencia y conocimiento, el orientador ha de poseer para promocionar los procesos personales. El panel de expertos fungió como entrevistado y las investigadoras fueron las entrevistadoras.

Una vez identificadas por el panel de expertos estas competencias genéricas, basadas en la bibliografía sobre competencias de Martha Alles (2004) y Hay Group (1996) se procedió a definir las conceptualmente y a ponderarlas. Luego de definir las conceptualmente, se les entregaron dichas definiciones al panel de expertos para su revisión y correcciones respectivas.

Una vez corregidas por el panel y habiendo quedado las competencias definitivas, se procedió a clasificarlas obteniendo los siguientes resultados.

Resultados

Como resultado, se obtuvo que cinco de los docentes entrevistados, de un total de 18, promocionan el desarrollo personal de sus estudiantes.

Las competencias identificadas por el panel de expertos, como las requeridas en el orientador para la promoción de procesos personales fueron: Confianza en sí mismo, empatía, modalidad de contacto, integridad, ética, compromiso, dirección de personal, desarrollo de personas, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, motivación al logro, orientación al cliente, franqueza-confiabilidad, impacto e influencia, construcción de relaciones, salud mental, capacidad de introspección y autoconocimiento.

Una vez identificadas, se clasificaron las competencias genéricas en cinco dimensiones: eficacia personal, competencias gerenciales, logro y acción, ayuda y servicio e influencia; de acuerdo a criterios establecidos por Hay Group (1996) y Martha Alles (2004), y posteriormente se definieron en el siguiente orden:

1. Eficacia Personal:

- **Salud mental:** Estado de bienestar emocional que le permite al sujeto convivir satisfactoriamente consigo mismo e interactuar adaptativamente con el medio ambiente. Sus indicadores son: flexibilidad, ser capaz de colocarse en el lugar del otro, respetar los límites de su propia identidad y la de los otros, regular los afectos (Campo, 2007). Ponderación: 100%.
- **Capacidad de introspección:** Es la capacidad de reflexionar sobre la vida interior del sujeto, como poder encontrar tanto aspectos críticos como decisiones que apoyen las determinaciones del individuo (Campo, 2007). Ponderación: 75%.
- **Autoconocimiento:** Capacidad de reconocer sentimientos, características, habilidades y destrezas personales.

Según Campo (2007) es la capacidad que tiene el sujeto de describirse a sí mismo en función de tres variables: la identidad (¿Quién y cómo soy?), los límites con el medio exterior (la representación que tengo de las otras personas), la regulación del afecto (implica poder identificar y cambiar los estados afectivos de ese sujeto). Ponderación: 75%.

- **Confianza en sí mismo:** Es el convencimiento de que se es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en las propias posibilidades, decisiones o puntos de vista (Alles, 2004: 250). Ponderación: 75%.
- **Empatía** (Capacidad de entender a los demás): Es la capacidad de escuchar adecuadamente, comprender y responder a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, aunque éstos no los hayan expresado o lo hayan hecho sólo parcialmente (op.cit.:238). Ponderación 100%.
- **Modalidad de Contacto:** (tipo de vínculo, nivel de vocabulario, lenguaje verbal y no verbal, persuasión, comunicación oral, impacto): Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información, habla por todos y valora las contribuciones de los demás. (op.cit.: 276). Ponderación: 100%.
- **Integridad:** Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abiertamente y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con lo que se dice. Queda fuera de este concepto cualquier manifestación de “doble discurso”, como haz lo que digo pero no lo que hago”, actitud frecuente en muchos managers (op.cit.: 138). Ponderación: 100%.
- **Ética:** Sentir y obrar en todo momento consecuentemente de los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y lo comprende (op.cit.: 68). Ponderación: 100%.
- **Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto personales como profesionales (op.cit.: 66). Ponderación 75%.

2. Competencias Gerenciales:

- **Dirección de Personas:** Capacidad de comunicar a los demás lo que es necesario hacer, y lograr que cumplan los deseos de uno, teniendo en mente el bien de la organización a largo plazo (Hay Group, 1996:8). Ponderación: 75%.

- **Desarrollo de Personas:** Ayudar a que las personas a crecer intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización. No es simplemente enviar a las personas a que hagan cursos, sino un esfuerzo por desarrollar a los demás (Alles, 2004:102). Ponderación: 100%.
- **Liderazgo:** Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, y prioridades y comunicarlos.

Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas, asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores (op.cit.:114). Ponderación: 100%.

- **Trabajo en Equipo:** Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos; lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición más amplia, es un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas y objetivos compartidos. Si la persona es un número uno de área o empresa, la competencia "trabajo en equipo" no significa que sus subordinados serán pares sino que operarán como equipo en su área/grupo (op.cit.: 134). Ponderación: 75%.
- **Franqueza-confiabilidad:** Ser realista y franco. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de los propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta (op.cit.: 160). Ponderación: 75%.
- **Comunicación:** Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, y exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y entenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad (op.cit.: 188). Ponderación: 100%.

3. Competencias de Ayuda y Servicio

- **Orientación al cliente:** Es la vocación y el deseo de satisfacer a los estudiantes, con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas (op.cit.: 182). Ponderación: 50%.

4. Competencias de Logro y Acción:

- **Motivación por el Logro:** Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia (Hay Group, 1996:80). Ponderación: 75%.

5. Competencias de Influencia

- **Impacto e Influencia:** Es el deseo de producir un impacto o efecto determinado sobre los demás, persuadirlos, convencerlos, influir en ellos o impresionarlos, con el fin de lograr que ejecuten determinadas acciones (Alles, 2004: 234). Ponderación: 75%.
- **Construcción de Relaciones:** Capacidad para crear y mantener contactos amistosos con personas que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo (Hay Group, 1996:80). Ponderación 75%.

Conclusiones

- En relación al primer objetivo específico propuesto para este estudio, el panel de expertos conformado por cinco profesores que trabajan en la formación de orientadores en la Universidad del Zulia, identificó 19 competencias genéricas que el orientador ha de poseer para cumplir con su función de promotor de procesos personales: Confianza en sí mismo, empatía, modalidad de contacto, integridad, ética, compromiso, dirección de personal, desarrollo de personas, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, motivación al logro, orientación al cliente, franqueza-confiabilidad, impacto e influencia, construcción de relaciones, salud mental, capacidad de introspección y autoconocimiento.
- En cuanto al segundo objetivo que consistió en la definición conceptual de las competencias; una vez que fueron identificadas, se construyeron cinco dimensiones para agruparlas, utilizando como criterio su utilidad en la promoción de procesos personales; estas son: eficacia personal, competencias gerenciales, ayuda y servicio, logro y acción, e influencia.
- En la dimensión **eficacia personal** se agruparon las competencias que facilitan en la persona el contacto, la comunicación y el compromiso consigo mismo y con los otros; tales como: salud mental, capacidad de introspección, autoconocimiento, confianza en sí mismo, empatía, modalidad de contacto, integridad, ética y compromiso.
- La dimensión **gerencial** refiere aquellas competencias que facilitan el trabajo en grupo, el liderazgo y dirección de equipos de trabajo.

Estas son: Dirección de personal, desarrollo de personas, liderazgo, trabajo en equipo, franqueza-confiabilidad y comunicación.

- La tercera dimensión que surgió de la clasificación realizada fue la denominada **de ayuda y servicio**; en ella se incluyó la competencia: orientación al cliente, que se relaciona con la capacidad, disposición y vocación para servir y complacer al orientado, con la finalidad de alcanzar la meta propuesta.
- **Logro y acción** es la cuarta dimensión, compuesta por la competencia identificada como: motivación al logro, que incluye el principio de responsabilidad, motivación y compromiso con el trabajo efectivo.
- La última dimensión se denominó **influencia**, la componen dos competencias: Impacto e influencia y construcción de relaciones; éstas se refieren a la capacidad del profesional de lograr objetivos y metas que tengan algún impacto sobre las personas y el ambiente.
- Una vez definidas conceptualmente las competencias, se ponderaron con la finalidad de poder medirlas posteriormente y ubicar la importancia que tiene para el logro de la meta prevista en el trabajo del orientador, como lo es la promoción de procesos personales. De las competencias definidas, las que se consideraron debe poseer el orientador en un 100% son: salud mental, empatía, modalidad de contacto, integridad, ética, desarrollo de personas, liderazgo y comunicación.
- Se concluyó que las siguientes competencias: capacidad de introspección, autoconocimiento, confianza en sí mismo, compromiso, dirección de personas, trabajo en equipo, franqueza-confiabilidad, motivación al logro, impacto e influencia y construcción de relaciones; deben aparecer desarrolladas en el orientador al menos en un 75% para que su trabajo de promoción personal sea eficiente. Y la competencia: orientación al cliente, debe desarrollarse en al menos un 50%.

Finalizamos expresando la relevancia que tiene en la formación de orientadores, estimular a los estudiantes a transformar conductas aprehensivas, poco asertivas y desmotivadoras, por comportamientos abiertos, que faciliten el contacto con los otros, que comuniquen respeto, responsabilidad, compromiso y satisfacción con la vida; así como un adecuado manejo de las herramientas necesarias para enfrentar sus propios procesos y las situaciones personales difíciles que se han de vivir; ya que estas condiciones son las que permitirán al orientador facilitar procesos de desarrollo personal en él y en los demás y de esta manera cumplir su función orientadora en forma integral y eficiente.

Es importante incorporar en la formación de los orientadores un programa director para la promoción de procesos personales que contemple el desarrollo de las competencias identificadas.

Consideramos también que se requiere seguir investigando en esta área, no sólo en los orientadores sino en otros profesionales que trabajan directamente con personas como lo son educadores, psicólogos, trabajadores sociales, psiquiatras, médicos; entre otros, en las instituciones y de salud del país.

Referencias Bibliográficas

- ALLES, Martha (2004). **Diccionario de comportamientos**. Argentina. Ediciones Granica, S.A. pp. 15-424.
- ÁRRAGA, Marisela y SÁNCHEZ, Marhilde (2006). **Orientación gerontológica. Desarrollo humano y calidad de vida en la vejez**. Trabajo de ascenso. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo, Venezuela. pp. 142-170.
- CAMPO-REDONDO, María Susana (2007). **Elaboración del perfil de competencias del orientador para la promoción de procesos personales**. En: entrevista realizada el día 04/03/2007. Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.
- DÍAZ, Judith y ÁRRAGA, Marisela (2007). **Tema Transversal. Programa Director Promoción del Desarrollo Humano**. Vice-Rectorado Académico. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. pp. 7-24.
- DÍAZ, Judith y MÁRQUEZ, Jeanette (2005). "Formación del recurso humano por competencias". **Revista Universitaria de Investigación Sapiens**. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela. 6(1) 85-105.
- HAY GROUP (1996). **Las Competencias: clave para una Gestión Integrada de los recursos humanos**. España, Ediciones Deusto, S.A. pp. 180-210.
- HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA (2003). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill. México D.F. pp. 343-476.
- MARTÍNEZ; Miguel (2004). **Ciencia y arte en la metodología cualitativa**. Primera edición. México. D.F. México. Editorial Trillas. pp. 36-70.
- PAPALIA, Diane y WENDKOS, Rally (2004). **Psicología**. Primera Edición. Traducción: Anne Marie Hola y Pere Castellvi. México D.F., México. McGraw-Hill. pp. 4-762.
- ROLDÁN Y OTROS (1996). **Programas Directores: Una Nueva Estrategia Metodológica para la Integralidad Curricular**. LUZ Vicerrectorado Académico, Sección de Planificación y Desarrollo del Currículo. Maracaibo, Venezuela. pp. 44-65.
- Universidad del Zulia (1995). **Diseño Curricular de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación**. Maracaibo, Venezuela. pp. 4-25.