

# El diseño de programas y servicios en orientación como proceso de investigación

Heriberta Castejón y Maigualida Zamora

*Ciudad Universitaria. Núcleo Humanístico. Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Escuela de Educación. Departamento de Psicología*

## Resumen

El objetivo de este artículo es disertar sobre cómo el diseño de programas y servicios en orientación es un acto de investigación, en tal sentido: a) se exponen los estilos epistémicos, los enfoques epistemológicos, diversas metodologías y las técnicas e instrumentos asociadas a las mismas; b) se evidencia a través de una exposición argumentativa cómo al diseñar programas y servicios en orientación se hace investigación.

**Palabras clave:** Orientación, investigación, diseño de programas, diseño de servicios.

## *The Design of Programs and Services in Orientation as an Investigative Process*

## Abstract

The objective of this article is to discuss how the design of orientation programs and services is in reality a research activity, in the sense that: a) it requires the use of epistemic styles, epistemological approaches, various methodologies and techniques and use of the instruments associated with them; b) it is evident through argumentative exposition, how much of the design of programs and services in orientation is in reality research.

**Key words:** Orientation, research, programs, program design, service design.

## Introducción

Según el Diseño Curricular de la Escuela de Educación (1995:19) el Orientador puede laborar en: Institutos Educativos, públicos o privados de cualquiera de los niveles y modalidades del Sistema Educativo; Centros de Asistencia Social; Promoción Juvenil; Prevención del Delito; Empresas Particulares y del Estado; Unidades Técnicas de Atención a la Familia; Servicios Penitenciarios; Centros de entrenamiento en servicios (Educación Continua); Cualquiera de los Ministerios (Familia, Justicia); Institutos que prestan servicios de Recreación y Deporte; y prestar servicios particulares, haciendo uso del libre ejercicio de la profesión. En síntesis, puede prestar sus servicios en cualquier institución conformada por personas con posibilidades de propiciar el desarrollo de su potencial humano.

El diseño de programas y servicios en orientación es un proceso a través del cual el orientador gerencia la prestación del servicio de asesoría y consulta psicosocial. Incluye tres tipos de planes: estratégico, operativo y de evaluación, a través de los cuales se cumplen las fases de a) exploración y evaluación del contexto, b) desarrollo y c) evaluación y construcción del informe técnico; cuyo objetivo es dar respuesta a los requerimientos del sistema propiciando su desarrollo. Las fases incluyen aspectos tales como:

Exploración y evaluación del contexto -plan estratégico-, en la cual se hace la descripción del contexto, la descripción del sistema humano, el análisis e interpretación de los datos, identificación de los requerimientos y la toma de decisiones sobre la direccionalidad del proceso. Desarrollo, -plan operativo- en la cual se planifica la propuesta de servicio y se ejecutan los planes operativos. Evaluación y construcción del informe técnico -plan de evaluación-, se integran los datos con respecto a los niveles de evaluación y se realiza el informe con los resultados del servicio prestado.

En este artículo se desarrolla la información concerniente a la primera fase, es decir, al plan estratégico ya que en ésta se enfatiza el proceso de investigación.

## Estilos epistémicos y enfoques epistemológicos

El acto de diseñar es un acto de investigación, en el cual el estilo epistémico o de pensamiento del diseñador, lo conduce a seleccionar un enfoque epistemológico o de investigación, lo que conlleva a la selección de métodos que poseen las técnicas e instrumentos que permitirán obtener y procesar los datos del contexto para identificar los requerimientos del sistema a intervenir. En consideración a esta afirmación, las alternativas para explorar un contexto son diversas, tal como lo expuso Descartes (citado por Martínez, 1999:165) "La

diversidad de nuestras opiniones no viene del hecho de que unos seamos más razonables que otros, sino del hecho que conducimos nuestros pensamientos por vías diferentes y no consideramos las mismas cosas".

Los estilos de pensamiento definen en gran medida la diversidad de percepciones en el proceso de diseño y producción científica. Para Padrón (1994:109-132) los estilos epistémicos "Son configuraciones cognitivas constantes, que definen esquemas operativos típicos de adquisición de conocimientos en el individuo y en las organizaciones". Podría decirse que configuran la forma como procesamos la información. Padrón clasifica estos estilos de la siguiente manera:

El estilo sensorial busca respuestas valiéndose de las percepciones de sus sentidos y partiendo de las evidencias encontradas en el mundo directamente observable. El estilo intuitivo busca respuestas en introspecciones subjetivas, valiéndose de la capacidad de intuir soluciones. El estilo racional busca respuestas va-

liéndose de razonamientos encadenados cuyas conclusiones son comparadas con la realidad.

El conocimiento entendido como representaciones generales y abstractas suele producirse a través de la inducción y la deducción. El conocimiento obtenido por vía inductiva es aquel que se fundamenta en generalizaciones progresivas partiendo de los casos singulares. "En la deducción el proceso de generalización es decreciente, partiendo de suposiciones de gran amplitud, abstracción y generalidad, hasta los hechos específicos" (Encartas, 1997:7). Los estilos epistémicos están asociados a alguna de las vías descritas, tal como se muestra en la Tabla 1.

Así como están caracterizados los estilos epistémicos, Padrón (1992:7) también ha definido tres enfoques epistemológicos, tal como se presentan a continuación:

El enfoque empírico-analítico, también conocido como "positivista", "pragmatista" marcado por un estilo de pensamiento sensorial, por una

**Tabla 1**  
**Estilos Epistémicos**

Pensamiento	Método que utiliza para producir conocimiento	Factor cognitivo que Predomina	Proceso que utiliza para producir conocimiento
Sensorial	Inductivo	Los sentidos	La observación. Parte de casos particulares
Introspectivo	Inductivo	La intuición, Conciencia de sus vivencias	La sensibilidad, la intuición. Parte de la introspección
Racional	Deductivo	La razón	El razonamiento, las ideas

Fuente: Diseñado por las autoras basados en Padrón (1997).

orientación concreta-objetiva hacia las "cosas", por un lenguaje numérico-aritmético, por una vía inductiva y por unas referencias de validación situadas en la "realidad objetiva".

El enfoque sociohistoricista, también conocido como "fenomenológico", "hermenéutico", "naturalista", "interpretativo" marcado por un pensamiento "intuitivo", una orientación vivencial hacia los "sucesos", un lenguaje verbal, una vía inductiva y unas referencias de validación situadas en los simbolismos socioculturales de un momento-espacio ("sujeto temporal").

EL enfoque racionalista, también conocido como "hipotético-deductivo", "teórico de base empírica", "teórico-analítico" marcado por un pensamiento racional, una orientación hacia lo abstracto de los procesos, un lenguaje lógico-matemático, una vía deductiva y unas referencias de validación situadas en la intersubjetividad racional universal.

Es así como existe correspondencia entre los estilos de pensamiento o epistémicos y los enfoques epistemológicos para la construcción científica (Ver Tabla 2).

Al momento de diseñar, el diseñador no se desprende de su estilo epistémico, al contrario se conjuga con éste y en sintonía con el enfoque epistemológico decide si el proceso de exploración y evaluación de los contextos los conducirá según la óptica positivista, fenomenológica o hipotético deductiva.

### **Métodos para explorar los contextos**

Una vez asumido el paradigma de investigación, el cual está influido por el estilo epistémico del diseñador, éste selecciona el método para la búsqueda y tratamiento de la información. Según Martínez (1989:12), la elección que el investigador haga

**Tabla 2**  
**Correspondencia: Estilos Epistémicos y Enfoques Epistemológicos**

<b>Estilo Epistémico</b>	<b>Enfoque Epistemológico</b>
<b>Sensorial</b>	Empírico- analítico Positivista Pragmatista
<b>Introspectivo</b>	Sociohistoricista Fenomenológico Hermenéutico Naturalista Interpretativo
<b>Racional</b>	Hipotético- deductivo Teórico de base empírica Teórico-analítico

de un enfoque epistemológico para abordar los problemas humanos determinará el tipo de problemas que desea explorar, las técnicas que utilizará en su investigación y aplicación, las teorías que construya y la naturaleza y el valor de sus contribuciones en la promoción del bienestar humano. De aquí la importancia de justificar con plenitud el enfoque adoptado.

Tomada la decisión sobre el enfoque epistemológico, se procede a considerar el método de recolección y tratamiento de la información. El método puede definirse como el modo de hacer una cosa con orden según ciertos principios. Según esta definición son los principios los que marcan la diferencia y conducirán al diseñador a aproximarse a la realidad desde la perspectiva de los métodos cualitativos, cuantitativos o lógicos. Es válido aclarar que el enfoque epistemológico determina el uso de los principios de los métodos mencionados.

En la Figura 1 se presenta una descripción a grandes rasgos de los métodos de recolección y tratamiento de la información, lo cual permite visualizar la ruta a seguir al asumir alguno de ellos.

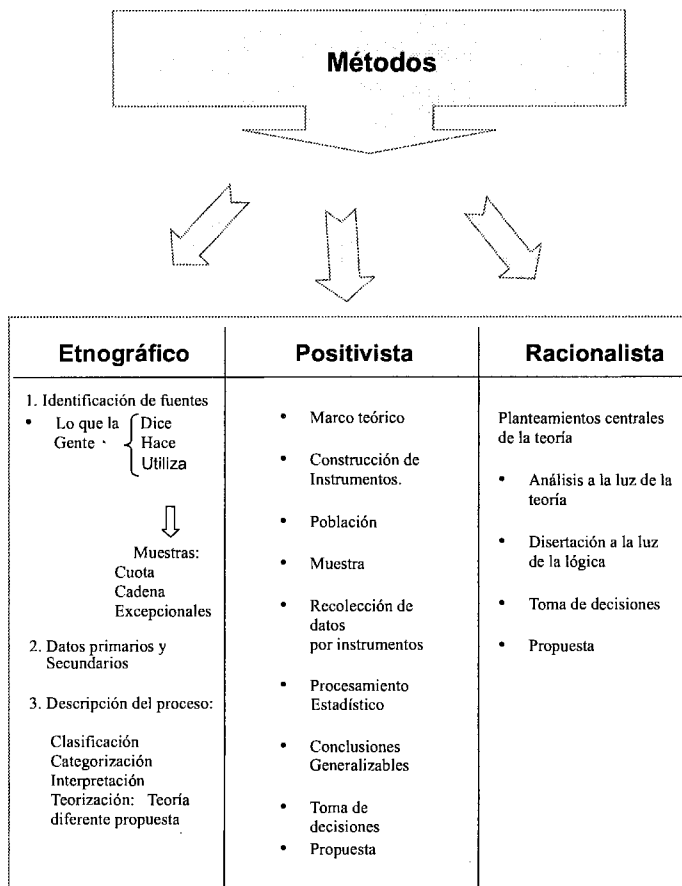
Usar estos métodos, le permiten al diseñador explorar, describir y evaluar el contexto o sistema. En el método etnográfico tal como se presenta en la Figura 1, se identifican las fuentes, los tipos de datos y el proceso de tratamiento de esos datos. Las fuentes son las personas, materiales impresos, fotografías, música, mitos, costumbres, etc. De estas fuentes se pueden obtener dos tipos de datos:

los primarios o de primer orden, los cuales se clasifican en operacionales y presentables y los datos de segundo orden. Los datos operacionales, representan hechos concretos observables, rutinarios y espontáneos que surgen de la dinámica diaria. Estos datos contribuyen a identificar las costumbres y el modo de vida del grupo estudiado. Los datos presentables son las apariencias que el informante trata de mantener ante el investigador y los demás. Trasluce el "deseo ser" y no el ser real.

La información o datos de primer orden son trabajados por el diseñador y la convierte en datos o conceptos de segundo orden, que son aquellos que el diseñador emplea para explicar su teoría acerca de lo ocurrido, es decir, el diseñador procura describir el significado que tiene para aquellas personas sus opiniones, creencias, costumbres, eventos, rituales, etc. Siempre que se presentan los datos de primer orden, es de vital importancia informar sobre la fuente y construir los registros utilizando las técnicas e instrumentos propios del método.

Con respecto a las fuentes para recabar la información se pueden clasificar en tres tipos: lo que la gente hace, dice y utiliza. Mc Call y Simons, (citados por Busot, 1991:118), plantean tres tipos de muestras: la muestra de cuota, es cuando la población (sistema) está constituida por personas que pertenecen a sectores diferentes (sexo, edad, rango, antigüedad, etc.) el diseñador procurará recoger información de personas que

**Figura 1**  
**Métodos para Recabar y Procesar Información**



Fuente: Castejón y Zamora 1999.

representen a cada uno de esos sectores.

La muestra en cadena se genera cuando un informante refiere a otro, y éste a su vez a un tercero, dando lugar a una cadena de referencias. Las muestras excepcionales, se utilizan, cuando por ejemplo, existe la idea que la mayoría piensa de una forma

determinada, el diseñador tratará de localizar posibles excepciones para confrontar la fuerza de la tendencia.

Con respecto al proceso de tratamiento de la información, recogidos los datos de primer orden, se comienza el proceso de clasificación, categorización, análisis e interpretación, es decir se agrupa la información re-

ferida a un mismo proceso o tema, por ejemplo toda la información referida al rendimiento académico, se procede a clasificar dentro de ese parámetro, se categoriza utilizando criterios, por ejemplo: profesor, alumno, institución. Luego de tener las categorías definidas y caracterizadas, se analiza el comportamiento de las personas tomando como referencia sus significados, se inicia el proceso de interpretación, identificando los principios teóricos subyacentes o formulando nuevos modelos teóricos.

En el método positivista, el proceso se inicia con la selección de un marco teórico establecido, se construyen, si esa ha sido la decisión, los instrumentos en correspondencia con el marco teórico, se procede a administrárselos a los involucrados, se procesan estadísticamente y se toman decisiones.

En el método teórico-analítico, tomando como referencia las teorías existentes, se formulan hipótesis sujetas a verificación o falsación a través de la lógica formal.

### **Técnicas e instrumentos utilizados para recabar y procesar la información**

Dependiendo del enfoque de investigación seleccionado y del método elegido, se procede a seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de información a nivel de investigación, los cuales se conjugan con los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos propios de

los enfoques de intervención. Entre las técnicas e instrumentos que se pueden utilizar para recabar datos se tienen las siguientes, tal como se muestran en la Tabla 3.

La información anterior sobre el proceso de investigación se presentó con la finalidad de proporcionarle al orientador, diseñador de programas y servicios, una base teórica que le permita tomar decisiones coherentes como investigador e interventor al momento de abordar los distintos contextos donde se desempeñará como profesional.

### **El diseño como un acto de investigación**

En el proceso de diseño de programas y servicios en Orientación, la fase inicial es la elaboración del plan estratégico, el cual constituye el marco teórico conceptual que pasará a ser la base del mismo. En tal sentido, un primer paso consiste en tomar decisión sobre cuál será el enfoque de investigación que se asumirá para obtener los insumos que permitirán explorar y evaluar el contexto objeto de la intervención desde la perspectiva de la Orientación.

Los enfoques de investigación ofrecen diversas metodologías, las cuales están asociadas a métodos, técnicas e instrumentos propios de la visión del mismo. La toma de decisión en relación con estos aspectos debe ser coherente con la preferencia del orientador por un enfoque de Orientación, - un orientador que asu-

**Tabla 3**  
**Técnicas e Instrumentos para Explorar los Contextos**

Enfoque	Método	Técnicas	Instrumentos
Positivista	Estadístico	Entrevistas Encuestas	Cuestionario Test
Racionalista	Lógico formal	Entrevistas	Cuestionarios
Fenomenológico	Cualitativo Etnográfico Investigación- Acción Ecológico Ambientalista Historias de vida Estudio de caso	Entrevistas Observación participante Notas de campo Audiovisuales Sociogramas Autobiografía Talleres de sensibilización Dinámicas grupales	Libreta de notas Registros anecdóticos Listas de cotejo Formatos Escalas de estimación

Fuente: Diseñado por las autoras 1999.

ma un enfoque de investigación fenomenológica, tiene entre sus posibilidades adoptar cualquiera de los siguientes métodos: etnográfico, investigación-acción, ambientalista, estudio de casos, entre otros. Si de éstos seleccionara la etnografía, entre las técnicas posibles de utilizar estarían la observación de campo, la toma de notas, la recolección de fotografías, la entrevista, los informantes claves, etc. Entre los instrumentos tiene como opciones: cuestionarios, registros anecdóticos, listas de cotejo.

Haciendo uso de la metodología seleccionada con sus técnicas e instrumentos, la cual debe ser coherente con el enfoque de investigación e intervención, se recolectan los datos sobre el contexto, la organización y el sistema humano. La recolección de

los datos se realiza atendiendo a ciertos criterios. En este trabajo se sugieren algunos que se consideran como los mínimos a tomar en cuenta y se aclara que el orientador al realizar esta tarea debe informar sobre los criterios que ha seleccionado.

Entre los criterios mínimos es conveniente hacer referencia a la reseña histórica, las normas, valores, políticas de calidad, reglamentos internos, organigrama, estructura de funcionamiento, comisiones y equipos existentes en la organización. Toda esta información permitirá tener una visión sobre la cultura de la organización a intervenir, obteniendo el primer dato de la investigación.

Otro aspecto significativo en esta fase de exploración y evaluación del contexto es el referido al sistema humano, sobre éste se requiere infor-



mación con respecto a tipo de población, grado de formación, período evolutivo, competencias conocidas, roles, funciones y tareas dentro de la organización. Por ejemplo, en una institución educativa existen diferentes subsistemas: personal directivo, administrativo, obreros, docentes, estudiantes y la comunidad en general. Al hacer la exploración es necesario considerar todos y cada uno de los subsistemas indicados y obtener la información señalada. Esta información permite obtener un segundo dato asociado al sistema humano.

A partir de los datos obtenidos de la organización y del sistema humano según los criterios mencionados, el orientador toma decisiones sobre si requiere mayor información y si requiere aplicar algún tipo de instrumento para conseguirla. Vale aclarar que este proceso es un continuo; siguiendo el ejemplo del contexto educativo, el orientador se inserta en el contexto (alguna institución educativa) y simultáneamente observa la dinámica de ese contexto, toma notas de campo, entrevista al sistema humano, explora a través de instrumentos algún aspecto de la realidad que decida, analiza documentos, coteja datos; con todos estos insumos genera categorías e interpreta la realidad.

Si el orientador se decide por un enfoque positivista para hacer su investigación, seleccionará un marco teórico, seleccionará una estrategia en correspondencia con ese referente teórico, recabará la información a partir de éste, utilizará las herramientas de la estadística descriptiva e in-

ferencial, analizará los datos, discutirá los resultados con base en el marco teórico y elaborará conclusiones.

Obtenidos los datos de esta primera fase, se integran para lograr concretar la descripción y análisis de los datos por categorías que genera el orientador. Los criterios de análisis y las categorías se generan en la construcción del proceso considerando las áreas de la Orientación. Por ejemplo los datos dan evidencia sobre la poca asistencia de los representantes a la institución educativa objeto de estudio, porque hay horarios de visitas que coinciden con los horarios de trabajo de los padres, en este caso, se puede generar dentro del área personal social una categoría de relación en la cual emergerá a la larga un requerimiento para garantizar el contacto de los padres y representantes con la institución.

Cumplida esta fase de descripción y análisis de los datos, se nutre e integra la información con los datos sobre el sistema humano y el contexto para ir concluyendo por áreas sobre los procesos a partir de los cuales se puede propiciar el desarrollo del sistema. Al hacer esta actividad el orientador ha de tomar en cuenta las áreas de la Orientación y el subsistema humano involucrado.

En el ejemplo de la institución educativa, se puede llegar a conclusiones como que, el subsistema del personal directivo requiere trabajar sobre el liderazgo y la comunicación, el personal administrativo sobre las relaciones de autoridad y las relaciones interpersonales, los obreros so-

bre comunicación y motivación en el trabajo, los docentes sobre manejo del aula y de estrategias metodológicas, los estudiantes sobre estilos de aprendizaje, exploración vocacional y autoestima, los padres y representantes sobre la integración con la institución y comunicación. Esta información podría sistematizarse como se muestra en la Tabla 4.

Teniendo como insumo la información obtenida al realizar la tarea anterior, el orientador procede a establecer los requerimientos del sistema, para lo cual elabora lo que se denomina la matriz de intervención, ésta se construye considerando: las áreas, los requerimientos, los procesos a trabajar para dar respuesta a los requerimientos, el marco teórico y la modalidad de intervención.

En el proceso de diseño, es de vital importancia la identificación de los

requerimientos en forma adecuada, esto implica que han de ser redactados de manera tal que se interpreten como posibilidades de desarrollo del sistema. Los requerimientos no deben ser confundidos con objetivos, ni con planes de acción, sencillamente deben reflejar la posibilidad de que el sistema se movilice hacia un estado de mayor desarrollo y no quedarse en cubrir necesidades o "carencias".

La diferencia entre necesidad y requerimiento radica en que la necesidad limita las posibilidades de dar respuestas y pone techo al logro final; mientras que el requerimiento permite la utilización de múltiples alternativas y un mayor logro, a veces superior al previsto, pues no es limitante, al contrario posibilita el desarrollo. Un ejemplo quizá pueda ilustrar dicha afirmación. Cuando alguien afirma "necesito comprarme unos zapatos

**Tabla 4**  
**Ejemplo de Cómo Sistematizar la Información sobre los Procesos**

Áreas	Procesos	Sistema humano
Personal Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal directivo, obreros, PPRR</li> <li>• Estudiantes</li> <li>• Personal administrativo.</li> </ul>
Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de aprendizaje</li> <li>• Manejo del aula</li> <li>• Manejo de estrategias metodológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> <li>• Docentes</li> <li>• Docentes</li> </ul>
Vocacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploración vocacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> </ul>
Recreativa - Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración a la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padres y representantes</li> </ul>
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Motivación en el trabajo</li> <li>• Relaciones de autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pers. Directivo</li> <li>• Obreros</li> <li>• Pers. Administ.</li> </ul>

nuevos" está haciendo una afirmación desde el punto de vista de las necesidades y sólo tiene una alternativa según su afirmación: "comprárselos", en cambio si su enunciado dijera "requiero unos zapatos que no haya usado", esta afirmación permite un manejo amplio para resolver: puede comprarlos a crédito o de contado, pedir que se los regalen, que alguien se los preste, alquilarlos, entre otras tantas alternativas; puede que como resultado de emprender varias de esas acciones termine con más de un par de zapatos que antes no haya usado. Se espera que aunque pueda parecer prosaico el ejemplo haya permitido ilustrar la importancia de la redacción adecuada de los requerimientos.

La habilidad para redactar los requerimientos se logra, entre otras for-

mas, por ensayo y error, lo importante es tener presente la diferencia entre pensar y diseñar a partir de necesidades y hacerlo a partir de requerimientos. Hay que resaltar que existen distintos estilos para redactar los requerimientos, lo vital es que respondan a los criterios de no limitación y de varias alternativas para dar respuestas.

Siendo así que la habilidad para redactar requerimientos se gana "redactando requerimientos", a manera de ilustración, se hará un breve ejercicio contrastando una forma adecuada con una inadecuada de redactarlos.

Tomando parte de la información del área personal-social del ejemplo anterior se pueden redactar los siguientes requerimientos:

Aunque sea reiterativo, es conveniente insistir en que no existe una

---

#### Forma Inadecuada

- *Hacer un taller sobre comunicación efectiva*

En el ejemplo anterior se plantea una estrategia de intervención, la cual es demasiado concreta y limita las posibilidades de desarrollo del sistema.

- *Trabajar la autoestima en los estudiantes.*

La afirmación anterior refleja más un plan de acción que una posibilidad de que el sistema se desarrolle. Se hace énfasis en la necesidad y se le coloca techo a las posibilidades de desarrollo del sistema.

---

#### Forma Adecuada

##### Proceso: Comunicación

- *Establecer un modelo de comunicación efectiva.*

Lo anterior posibilita mayores alternativas para dar respuesta

##### Proceso: Autoestima

- *Incrementar el desarrollo personal*

La afirmación anterior es amplia y se convierte en una posibilidad de desarrollo y no se refiere únicamente a la satisfacción de una necesidad (carencia).

---

única manera de redactar los requerimientos para que esas declaraciones sean adecuadas, se ha de recordar que existen los estilos epistémicos y siempre que aprendemos y hacemos cualquier tarea nuestro estilo epistémico se manifiesta.

Otro elemento de la matriz de intervención son los procesos a trabajar que se han identificado al hacer el análisis e integración de la información obtenida de la exploración de las áreas de la Orientación, el contexto y el sistema humano. Estos procesos son pareados con el sistema humano específico cuando hay más de un subsistema; es decir, se especifica qué procesos se trabajarán y con quiénes.

El siguiente elemento de la matriz de intervención es el marco teórico. A estas alturas del proceso, en la matriz de intervención se coloca el marco teórico desde el cual se abordará cada uno de los procesos señalados. Es conveniente que, por cada área se tome como referencia un mismo enfoque para la intervención, y luego se particularicen las teorías para cada proceso a trabajar dentro de esa área.

El último elemento de la matriz de intervención es la modalidad de intervención, aquí el diseñador toma decisiones con respecto a si dará respuesta desde la modalidad individual o grupal e indicará las estrategias a emplear según el marco teórico de referencia.

Construir la matriz de intervención permite tener una visión panorámica del resultado de la investigación hecha para explorar y evaluar el contex-

to y el sistema humano; además de comenzar a proyectar la intervención que se hará desde la perspectiva de la Orientación para propiciar el desarrollo del sistema.

A continuación se presenta un ejemplo de una posible matriz de intervención, construida con los datos del ejercicio en el contexto educativo que se ha venido desarrollando (Ver Tabla 5).

El siguiente paso en el proceso de diseño es decidir el marco teórico que será tomado como referencia para desarrollar el programa o servicio. Este debe ser expuesto incluyendo la descripción de las estrategias que propone para trabajar los procesos. El Orientador debe explicar de qué manera utilizará las estrategias descritas. Es importante destacar que no se trata de describir teorías, sino de seleccionar los principios teóricos bajo los cuales guiará su acción, se trata de tomar posición desde el punto de vista de los enfoques psicosociales.

Después de describir el marco teórico, para completar la fase que se ha denominado plan estratégico, se procede a fundamentar el programa o servicio que se está diseñando.

Los fundamentos de un programa o servicio en Orientación están asociados al desempeño que se prevé alcanzar al interactuar con una persona o grupo de personas demandantes de un servicio claramente identificado. Al respecto expone Guevara (1994:44) "Existe un consenso en torno a que un programa no

**Tabla 5**  
**Matriz de Intervención**

Área	Requerimiento	Proceso a trabajar	Marco Teórico	Modalidad de Intervención
Personal-Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el desarrollo personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Autoestima</li> <li>Relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanismo</li> <li>Virginia Ssatir</li> <li>Manuel Barroso</li> <li>Virginia Satir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupal</li> </ul>
Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el rendimiento académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estilos de aprendizaje</li> <li>Manejo del aula</li> <li>Manejo de estrategias metodológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cognitivo-Conductual</li> <li>Modelo heller</li> <li>Albert Bandura</li> <li>Constructivismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupal</li> </ul>
Vocacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar el servicio de Orientación vocacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exploración vocacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollista</li> <li>Dollard Super</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupal</li> <li>Individual</li> </ul>
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la efectividad laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Motivación al trabajo</li> <li>Relaciones de autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stephen Covey</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupal</li> </ul>
Recreativa comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la integración institución-comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integracionista</li> <li>Manuel Barroso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupal</li> </ul>

Fuente: Elaborada por las autoras (1999).

está conformado por una serie de actividades o tareas sino que, por el contrario implica, en primer término una fundamentación filosófica y teórica respecto al campo de acción del asesor y la forma como éste deberá ejercer sus funciones”.

Diseñar es parte del desempeño y el mismo está asociado a los roles del

perfil del orientador en formación o en ejercicio de un puesto en cualquiera de los contextos, siempre respondiendo al para qué es o fue formado. Muchos orientadores ejercen su profesión en espacios distintos, en contextos donde el cargo o el puesto recibe una denominación diferente a la de orientador -asesores, analistas,

agentes de DO entre otros-, sin embargo, el proceso de fundamentación de su tarea se mantiene en las bases del modelo de gestión de un educador, lo cual lo faculta para ejercer.

En consideración a la disertación construida hasta este momento, puede afirmarse que los fundamentos de cualquier diseño de programa o servicio en orientación, de un orientador formado como Educador, responden a los siguientes criterios: legales, filosóficos, psicológicos, pedagógicos, sociológicos, ecológicos y administrativos.

Los fundamentos legales, la primera interrogante que debe responder el orientador es si su desempeño tiene sólidas bases legales en las cuales pueda fundamentar su servicio o programa. En tal sentido debe consultar las bases legales del estado donde se desempeña y las normativas específicas inherentes al contexto en el cual está ofertando sus servicios. En el caso de Venezuela la normativa que debe consultar está en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Educación, la Ley del trabajo, la Ley de Carrera administrativa.

Después de fundamentar legalmente un diseño de programa o servicio, inicia la fase de fundamentación teórica basada en la formación científica-tecnológica del profesional. Para éste fin utiliza los enfoques de intervención y los enfoques de investigación. La Figura 2 sobre "*Relación de los Roles de Investigador e Interventor*" permite visualizar a nivel macro los dos grandes roles: Investiga-

dor e Interventor, ambos demandan congruencia.

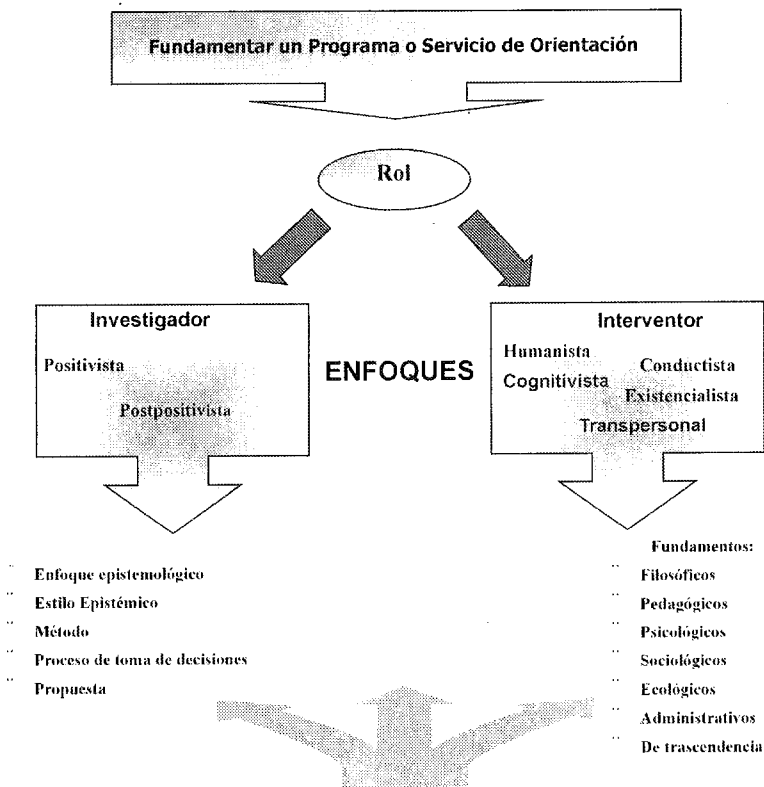
El enfoque seleccionado para investigar o enfoque epistemológico, proporciona las bases para tomar decisiones sobre los métodos para abordar los contextos, la forma de explorarlos y evaluarlos en el proceso de recolección de la información, el proceso de recolección y análisis de los datos, la toma de decisiones, el proceso de intervención y el proceso de informar sobre los resultados.

El enfoque seleccionado para intervenir, permite definir las bases psicológicas a considerar, los procesos pedagógicos implícitos, las relaciones sociales demandadas, el proceso administrativo de la actividad y la trascendencia de la intervención. Cada enfoque tiene sus respectivos fundamentos filosóficos, pedagógicos, sociales, psicológicos, ecológicos y administrativos. Es necesario tener claridad y dominio sobre el enfoque para fundamentar la propuesta de intervención garantizando que ésta sea coherente y consistente.

Cuando se habla de intervenir un contexto, se hace referencia a la posibilidad de cambio planeado dentro del sistema. Este proceso de cambio se realiza considerando ciertos criterios a la luz de los enfoques utilizados.

Es importante entender que no existen fundamentos generales para avalar el proceso de intervención en los contextos. Los fundamentos varían y en ocasiones difieren dependiendo del enfoque que se utilice como referencia. Es diferente funda-

**Figura 2**  
**Relación de los Roles de Investigador e Interventor**



Fuente: Zamora- Castejón 1999.

mentar un programa o servicio partiendo del enfoque conductista, humanista o existencialista, por mencionar algunos. Es elemental para garantizar la efectividad del orientador que distinga la diferencia.

Para elaborar la fundamentación filosófica de un servicio o programa de Orientación se ha de fijar posición con respecto a: concepción de hombre, de realidad, de mundo, socie-

dad, Orientación, aprendizaje, del proceso de orientación, direccionalidad del proceso, misión, visión compartida y criterios de la calidad.

Según Guevara (1994:45), Las concepciones filosóficas del asesoramiento se expresan mediante principios que sirven de fundamentos o guías para la definición de políticas y objetivos, es decir, para establecer las finalidades de los servicios. Pro-

porciona coherencia e integración a las actividades, le dan sentido a las acciones que se presentan en la práctica.

El ejercicio de la Orientación tiene como fin último un principio filosófico: el bien del hombre, la salud de la sociedad, las posibilidades de desarrollo. Es tarea del diseñador informar al usuario de su servicio, de cuál es la orientación filosófica subyacente, informar sobre el qué y el para qué de su diseño.

De la fundamentación filosófica se deriva la fundamentación psicológica. Una fundamentación psicológica se justifica en la necesidad de develar quién es la persona u organización demandante del servicio. Responde a partir de un enfoque seleccionado, creado, o por crear, cuál es la posición con respecto al proceso evolutivo del hombre, cuáles son sus actitudes y valores. Tanto las personas como las organizaciones pasan por períodos evolutivos, el tomar en consideración al elaborar los fundamentos psicológicos, permite adaptar el diseño del servicio o programa a sus demandas.

Esta información probablemente no aparezca explícita en el enfoque; el orientador la inferirá de los planteamientos de éste con respecto a los procesos afectivos, cognitivos, conductuales y espirituales.

En el caso del enfoque Gestáltico, éste considera al hombre como un todo organizado, el cual en su mundo da prioridad a ciertos eventos a los cuales denomina figura y las circuns-

tancias del evento, las cuales no son el centro de interés, se denomina fondo; esto es un proceso dinámico y lo que antes fue figura puede pasar a ser fondo, según cambien los intereses de la persona. El tiempo presente es un valor dentro de este enfoque.

El Conductismo como enfoque concibe al hombre como un ser pasivo, respondiente al medio ambiente, manejable, con alta capacidad de adaptación. Desde esta perspectiva no tiene trascendencia la edad cronológica, ni las tareas evolutivas como criterio de diferenciación, la actuación de las personas se puede predecir, pues, todas responden al ambiente y si se controlan esas condiciones la respuesta puede anticiparse.

Si al hacer la fundamentación psicológica el referente no fuera la persona sino la organización, ha de considerarse como punto focal la cultura organizacional, la cual devela el contrato psicológico de ésta con sus miembros. Esta cultura trasluce la ideología de la organización, las creencias, valores, normas y principios bajo los cuales se conduce.

Definir el fundamento psicológico es identificar quién o quiénes son tus clientes presentes o potenciales, es responder para quiénes se está diseñando.

Con respecto a los fundamentos pedagógicos, se ha de tener presente que la labor de diseñar es una labor de construcción de ambientes de aprendizaje; es un proceso de reingeniería. Es conveniente tener claro cómo se procederá para lograr, se-



gún Rogers, un ambiente de aceptación, comprensión y empatía propicio en el cual los involucrados decidan participar y aprender. Nuevamente se retoma la visión sistémica del diseño y el énfasis en ¿cuál es nuestro modelo, enfoque y teoría de trabajo?

En la actualidad existen diversas opciones con respecto a los enfoques, los cuales muestran su riqueza en las teorías que abarcan. En la Tabla 6, enfoques para fundamentar, se presenta una muestra sinóptica de enfoques con sus respectivos paradigmas.

Dentro de la concepción de aprendizaje es de vital importancia poder definir a la luz de los enfoques como será entendido el proceso de cambio, el proceso de aprendizaje, ya que a partir del mismo se procederá a tomar decisiones de quiénes participan e intervienen en el servicio diseñado. ¿Cuál o cuáles son las alternativas de las que se disponen para dar respuesta a los requerimientos de aprendizaje del cliente? es una pregunta esencial al momento de diseñar.

En la selección del fundamento pedagógico es importante considerar el modelo teórico sustentado por los autores mencionados en la tabla siguiente

También es viable la creación de un modelo el cual pueda responder a: ¿cuál es la estructura o componentes del modelo?, ¿cuál es la dinámica, o forma como interactúan sus componentes? Y ¿cuáles son las estrategias de aprendizaje? A continuación se presenta la Tabla 7 donde se refleja un ejemplo de cómo funciona el

análisis del enfoque teniendo como criterios la estructura y la dinámica.

Vale aclarar que la tabla anterior sólo fue un ejemplo para ilustrar que es posible plantear modelos y hacer el análisis de su estructura y dinámica. El ejemplo reduce a unas pocas afirmaciones toda la información planteada por Pavlov para desarrollar su modelo; el orientador debe conocer en su totalidad la teoría, aun cuando haga uso de sólo una parte de ella al momento de elaborar los fundamentos pedagógicos del diseño de su programa o servicio en orientación.

Otros fundamentos importantes de considerar son los ecológicos. Al diseñar un programa o servicio en orientación se cree, que el mismo tiene la capacidad para generar cambios; y que éstos incidirán de forma directa en los involucrados en la acción prevista en el diseño; e indirectamente, sobre todo el universo a partir de las interacciones del beneficiario directo del servicio.

Desde una concepción sistémica, puede afirmarse que los beneficios recibidos en un subsistema impactarán y cambiarán la estructura de las interrelaciones entre los otros componentes del sistema total, en este caso el universo. Se asume la concepción de que somos una parte de ese universo, por lo tanto toda modificación que haya en alguien por muy pequeña y personal que sea, modificará la dinámica del universo. Lo difícil es tener plena conciencia de que esto es así, sin embargo, el ejercicio de hacer los fundamentos ecológicos

**Tabla 6**  
**Enfoques para Fundamentar**

<b>Enfoque</b>	<b>Paradigma</b>	<b>Autores Asociados</b>
Conductismo	<ul style="list-style-type: none"><li>• El hombre aprende por condicionamiento o refuerzo de la conducta y desaprende por extinción del refuerzo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skinner</li><li>• Pavlov</li></ul>
Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• El hombre construye los aprendizajes a través del procesamiento de la información.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bruner</li><li>• Ausubel</li></ul>
Constructivismo	<ul style="list-style-type: none"><li>• El hombre aprende construyendo la realidad a partir de información significativa, asociada al contexto histórico y a las experiencias de vida.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Piaget</li><li>• Vigotzky</li></ul>
Transpersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se basa en el aprendizaje a partir del significado de experiencias cumbres.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J. Zambrano</li><li>• M. Miguens</li></ul>

Fuente Diseñado por las autoras 1999.

al momento de diseñar un programa o servicio, le permite al orientador tener la oportunidad de darse cuenta de esta realidad y de ser agente multiplicador de esta información.

Por ejemplo, un docente en Educación Básica adquiere competencias en comunicación efectiva y su objetivo inicial era relacionarse mejor con sus colegas; pues, esta competencia le permitirá relacionarse mejor con los estudiantes, familiares, amigos, comunidad, plantas, animales; es decir, impactará a cuantos lo rodean y cambiará su pauta de relación con los demás. La meta es llegar a desarrollar una conciencia ecológica, asumiendo que no somos dueños del planeta tierra, sino que formamos parte de él, por lo tanto necesitamos ser conscientes de ello y obrar en consecuencia. La pregunta que ha de

hacerse el orientador cuando está haciendo su diseño es ¿cómo se impactará la comunidad a partir de esta acción?

Todo profesional que asume la tarea del diseño de programas y servicios, ha de tener presente que la naturaleza de esta actividad lleva implícita y le es inherente una visión administrativa - gerencial. ¿Cuáles son las implicaciones de esto? El orientador ha de tomar decisiones respecto al enfoque desde el cual gerenciará su proceso de diseño para garantizar la consecución de sus objetivos con eficacia, eficiencia, coordinar los recursos, garantizar la productividad y satisfacer con calidad los requerimientos del sistema humano para quien hizo el diseño.

Las decisiones que ha de tomar el orientador, giran en torno a: ¿qué ha-

**Tabla 7**  
**Conductismo Reflexológico**

Enfoque	Teórico	Modelo	Estructura	Dinámica
C O N D U C T I S M O M O I C O	I. Pavlov	C O N D I C I O N A M I E N T O	<p> <math>E_n</math>  <math>E_i</math> → <math>R_n</math>  <math>E_n</math> = Estímulo Natural  <math>E_i</math> = Est. Incondicionado  <math>R_n</math> = Respuesta Natural                 </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para que la persona se "condicione", es decir "aprenda" se asocia el estímulo incondicionado con el natural. Por repetición, la persona termina asociando el incondicionado con la respuesta y éste pasa a ser condicionado, elicitando la respuesta condicionada cada vez que se presente éste.</li> </ul>

Fuente: Diseñado por las autoras 1999.

cer? ¿cuándo hacerlo? ¿con qué se cuenta para hacerlo? ¿con quiénes? ¿bajo qué condiciones? Es importante hacer hincapié en que debe existir coherencia entre estos fundamentos y el enfoque de intervención desde el cual se hará la parte operativa del diseño.

Al momento de seleccionar el enfoque administrativo gerencial bajo el cual se fundamentará el programa o servicio, es prioritario tomar en consideración la naturaleza y características de la organización: misión, visión, objetivos, estructura interna, criterios de efectividad, etc.; pues estos factores son determinantes en el éxito o fracaso de tal decisión.

En tal sentido, en una organización como el ejército, cuya naturaleza refleja en su funcionamiento una ca-

dena de mando, la cual es inmodificable e inviolable, el orientador, no puede pretender fundamentar su diseño con un enfoque contingente o situacional, cuyo esquema básico es... "No existencia de una forma mejor de organización apropiada para todas las circunstancias" (Dávila, 1985: 230), esto implica una gerencia situacional, en el argot popular se diría "como vaya viniendo vamos viendo", por supuesto que esto no funciona en una institución castrense.

Con la información sobre los criterios para fundamentar el diseño de programas y servicios en Orientación, se concluye lo referente al plan estratégico en el cual el orientador debe desplegar al máximo su rol de investigador.

## Referencias bibliográficas

- BUSOT, Jesús A. (1991). **El Método Naturalista y la Investigación Educativa**. Maracaibo-Venezuela. La Universidad del Zulia. Pág. 118.
- DAVILA, Carlos L. (1985). **Teorías Organizativas y Administración**. Colombia. Mc Graw Hill S.A. Pág. 230.
- ENCICLOPEDIA MICROSOFT ENCARTA 97 (1997) Pág. 7.
- ESCUELA DE EDUCACIÓN DE LUZ (1995). **Diseño Curricular Mención Orientación**. Maracaibo-Venezuela. LUZ. Pág. 19.
- GUEVARA, María Teresa (1994). **Gerencia de Servicios Psicológicos: Una Estrategia para la Formulación de Programas**. Caracas. Universidad Central de Venezuela. Pág. 44-45.
- MARTINEZ M., Miguel (1989). **Comportamiento Humano** México. Editorial Trillas, Pág.12.
- MARTINEZ M., Miguel (1999). **La Nueva Ciencia: Su Desafío, Lógica y Método**. México. Editorial Trillas, Pág. 165.
- PADRON, José (1992). "Paradigmas de Investigación en Ciencias Sociales: Un Enfoque Curricular". Caracas, Pág. 7.
- PADRON, José (1994). **Organización - Gerencia de Investigaciones**. Caracas. Pág. 109-132.