

LA ASESORÍA ACADÉMICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA

(The Academic Counseling National Open University)

Ing. Pablo Antonio Villarreal Rivera
Profesor Docente Asistente, Ingeniería de Sistemas, Centro Local Trujillo,
Universidad Nacional Abierta (UNA), Ingeniería de Computación, Facultad de
Ingeniería. Universidad Valle del Momboy (UVM). Correo electrónico:
pvillarreal@una.edu.ve, villarrealp@uvm.edu.ve

RECIBIDO AGOSTO 2010 ACEPTADO OCTUBRE 2010

RESUMEN

El presente artículo contrasta el perfil teórico y real de la asesoría académica en la Universidad Nacional Abierta, sobre la base del análisis de documentos y artículos referentes al tópico señalado, la revisión de los documentos científicos, libros y manuales escritos sobre esta área han permitido establecer una serie de consideraciones que los asesores y estudiantes deben conocer, con el fin de coadyuvar el proceso de instrucción y el éxito de los estudiantes en este sistema abierto. Se inicia con la inmersión teóricas de las características de este servicio de apoyo de acompañamiento del cual el estudiante lo utiliza en función de sus interés, para cada uno de los actores; estudiantes, asesores y la institución, sus características en ocasiones suelen fusionarse en otras pareciera que tiende hacia la divergencias de situaciones y de opiniones. Es así, como la asesoría académica se convierte en el punto de enlace o contacto permanente del estudiante con la Universidad Nacional Abierta en la cual realiza su proceso de instrucción en un área de conocimiento específica o carrera afín. En este proceso de interacción es realizado el proceso de retroalimentación académica y pedagógica, facilitando y se procurando una motivación de los usuarios y se apoyan los procesos de aprendizaje de los mismos. Ocurre de forma periódicamente, en los programas de instrucción y garantiza la presencia institucional frente al estudiante, conformando así este servicio como el elemento primogénito de la educación abierta y a distancia en un sistema universitario abierto. Para finalizar se establecen una serie de consideraciones, entre las cuales se menciona la necesidad imperiosa de promover la formación de un estudiante autónomo, autodirigido, capaz de abordar su aprendizaje activamente y bajo su responsabilidad exclusiva. Esta visión de la asesoría académica la han de cultivar tanto el asesor como el estudiante para que este último pueda regular los factores que determinen sus logros académicos.

Palabras clave: asesoría académica, estudiantes, asesores académicos.

ABSTRACT

This article contrasts the theoretical and actual profile of academic advising in the National Open University, based on analysis of documents and articles concerning the topic above, the review of scientific papers, books and manuals written about this area have established a number of considerations that advisors and students should know, in order to assist the process of instruction and student success in this open system. It begins with the theoretical diving the characteristics of the accompanying service support which students use it according to their interest, for each of the actors, students, advisors and the institution, its characteristics are sometimes merged into other seem to tend to the situation and differences of opinions. This is how academic advising becomes the focal point of the student or permanent contact with the National Open University in which he makes the process of instruction in a specific area of knowledge or related fields. In this process of interaction is achieved the process of academic and pedagogical feedback, facilitating and ensuring the motivation of users and support the learning processes themselves. It occurs regularly in instructional programs and ensures institutional presence in front of the student, thus forming the service as the eldest element of open and distance learning in open university system. Finally we establish a number of considerations, which mentioned the imperative need to promote the formation of an independent student, self, capable of dealing with active learning and under your sole responsibility. This view of academic advising have to grow both as a student advisor for the latter to regulate the factors determining their academic achievements.

Keywords: academic advising, students, academic advisors.

CONSIDERACIONES GENERALES

En la actualidad los procesos de globalización han abarcado todas las facetas del ser humano, en especial la educación universitaria, en estos espacios del acontecer universitario se han perfilado dos modalidades de educación: la presencial y la a distancia. Estos dos modelos de educación han surgido de posicionamientos y principios pedagógicos y de necesidades de una población, una sociedad y una nación.

En cuanto a los proceso de instrucción que se generan en el segundo modelo la mayoría de las personas cuando abordan el conocimiento de la educación a distancia pueden llegar a pensar que este enfoque educativo puede prescindir del docente o profesor. Si esta premisa resultará cierta, no se podría hablar de educación a distancia, sino de un simple proceso de estudio o de lectura de textos por parte del estudiante, porque si algo caracteriza esencialmente la acción educativa es la interacción didáctica entre profesor y estudiante.

Ante tal situación, en la educación a distancia lo que hace es replantear las funciones del docente tradicional, las cuales no encajan en las funciones del docente a distancia. Lo que si debe quedar muy claro, entonces, es que en la educación a distancia el docente ocupa un lugar preferencial así su labor como dice Jaime Sarramona, se vea “..un tanto diluida entre el texto, las prácticas autocomprobatorias, los ejercicios las correcciones y calificaciones, las normas de estudio, la resolución de consultas, etc.”¹

Cabe destacar, que sin la figura del profesor/asesor/tutor entonces no existiría la educación a distancia. En un intento por caracterizar y diferenciar el papel del profesor a distancia se viene hablando a partir de la experiencia de la "Open University" de la asesoría a la cual se refiere la presente investigación para tratar de formar un bosquejo conceptual, al respecto se mencionan, elementos necesarios de la relación de interacción surgido entre estudiantes y asesores desde la experiencia de la Universidad Nacional Abierta.

La asesoría académica en el contexto universitario venezolano: La Universidad Nacional Abierta

Para que el proceso enseñanza y de aprendizaje se dé, al menos se requiere en el sistema educativo presencial tradicional ha sido así, la presencia de dos sujetos que interactúan en un proceso de comunicación conocidos como el profesor/asesor/tutor y el discente/alumno/estudiante. "El término "docente" se aplica a la persona que se dedica a la enseñanza, lo que permite inferir entonces la docencia como la actitud sustantiva de quienes enseñan. Este último concepto está indisolublemente ligado a otro con el que forma una totalidad y sin el cual difícilmente podría tener sentido el aprendizaje"².

Si lo anterior se cumple en la educación presencial, cobra significado por reciprocidad también que en la educación a distancia se da por igual, con la diferencia de que la función del asesor ya no se identifica con la enseñanza sino más bien con funciones de tutoría, consultoría, facilitación o asesoría que es el término que cobra mayor uso. Si la tendencia de la educación moderna en la modalidad presencial ha sido centrar el proceso enseñanza y el aprendizaje en el estudiante, esta afirmación se ha verificado con mayor precisión en la educación a distancia en la cual "la asesoría se considera como un conjunto de actividades que propician situaciones de aprendizaje y apoyan el buen desarrollo del proceso académico con el fin de que los

¹ Jaime Sarramona (1975). Tecnología de la enseñanza a distancia. 1ª. ed., Barcelona: Ediciones CEAC.

² Luz Marina Bavativa de González e Inés González Paez (1986). El sistema tutorial en Colombia. Bogotá: Proyecto PNUD/UNESCO/ICFES.

estudiantes orientados y motivados desarrollen autónomamente su propio proceso"³.

Como complemento, se adiciona otra conceptualización del término tal como "el servicio personal de orientación individual o grupal y ayuda pedagógica al alumno durante el proceso de autoaprendizaje a distancia, como medio de apoyo para hacer efectiva la formación profesional integral, entendida como la realización profesional y el desarrollo personal-social del alumno"⁴.

Ante tales configuraciones conceptuales, la asesoría académica es el punto de enlace o contacto permanente del estudiante con la Universidad Nacional Abierta en la cual realiza su proceso de instrucción en un área de conocimiento específica o carrera afín. En este proceso de interacción "se realiza en gran parte, el proceso de retroalimentación académica y pedagógica, se facilita y se mantiene la motivación de los usuarios y se apoyan los procesos de aprendizaje de los mismos"⁵. Mediante ella también el asesor facilita la presencialidad necesaria, periódicamente, en los programas de instrucción, llamados planes de cursos o de evaluación, elementos guías de las estrategias instruccionales de cada asignatura y garantiza la presencia institucional frente al estudiante, conformando así este servicio como el elemento primogénito de la educación abierta y a distancia en un sistema universitario abierto.

Un acercamiento a la visión de la Asesoría Académica

En la configuración inicial de la asesoría académica se han establecidos criterios de abordaje, en este sentido se mencionan las visiones y estas se refieren a: (i) como un proceso de orientación y de aprendizaje, (ii) como el elemento primogénito de la educación abierta y a distancia y (iii) como un enfoque andragógico. A continuación se detallan cada una de estas visiones.

En cuanto a la asesoría académica «*como un proceso de orientación y de aprendizaje*» en la educación a distancia, el concepto de aprendizaje adquiere diferentes interpretaciones, en virtud de que en la educación abierta y a distancia es individualizada en dos referentes, el primero con referencia a sí misma como modalidad de aprendizaje y el segundo con referencia al aprendizaje mismo. En cuanto al primero, cobra significado en cuanto a que la educación a distancia facilita el aprendizaje del estudiante a su propio ritmo (autoaprendizaje, autodirigido) y teniendo en cuenta las condiciones. En la educación a distancia, el estudiante le imprime a su aprendizaje su propio ritmo (rápido o lento) según las condiciones de su entorno. En cuanto a lo segundo se refiere a que el aprendizaje es un proceso biopsicosocial,

³ Gibbs, A (1991). Asesoramiento de contenidos: procedimientos prácticos. Caracas, UNA.

⁴ Jesús Antonio Llera (s/f). La Tutoría educativa. Curso para instructores de formación abierta y a distancia. Bogotá SENA.

⁵ UNISUR (1983). La educación abierta y a distancia. Bogotá.

referenciados en lo expresado por Carl Rogers, “que nadie aprende por nadie, que cada sujeto aprende por sí mismo”. Augurios hacia el modelamiento de habilidades y de aptitudes que les permitirán transitar por un sistema universitario abierto, que tiendan a la estabilidad y permanencia en la educación abierta y a distancia.

Esa autoformación del aprendizaje según Joaquín Villegas, expresa que la enseñanza puede ser dirigida a un pequeño grupo o a una gran cantidad de personas, el aprendizaje por el contrario es una experiencia única e intransferible⁶. De la situación planteada con anterioridad se genera un asunto de rigor en relación con el proceso enseñanza y de aprendizaje en la educación abierta y a distancia, el asesor asume la función de orientador, motivador, de contenidos e institucionales⁷. el rol o papel de enseñante, en la educación a distancia no, el papel del docente es de guía, orientador o facilitador del aprendizaje. Para los aprendizajes y sobre los contenidos, puede señalarse que en la educación a distancia antes que por el qué, que por los contenidos, la preocupación es por el proceso mismo del aprendizaje, por el cómo, lo cual es más congruente con lo expresado por Piaget de que el alumno no sólo aprende lo que aprende sino cómo lo aprende⁸.

Resulta evidente que en cuanto al proceso enseñanza y de aprendizaje al estudiante, en la educación a distancia esto se torna más enfático y es de donde se desprende que la asesoría antes que enseñar debe orientar; en consecuencia se torna esta desde un proceso enseñanza y de aprendizaje hasta configurarse en fundamentalmente como a un proceso de orientación y de aprendizaje⁹.

En referencia a la «*asesoría académica como el elemento primogénito*» de la educación abierta y a distancia la diferencia en los elementos que integran un sistema universitario abierto se encuentran: el estudiante, el asesor, la institución, los textos maestros y los medios usados durante el desarrollo del proceso de instrucción. Pero la disminución de la soledad y de la distancia se convierte armónicamente cuando se mezclan el estudiante y el asesor, esa mezcla se traduce en una acción de servicio o de apoyo, no es más que la asesoría académica, elemento primario y fundamental en la educación a distancia. Es así, como adquiere importancia el asesor

⁶ José Joaquín Villegas Grijalbo (1986). Elementos de interacción didáctica en la enseñanza a distancia. Relaciones asesor-alumno. San José, C.R: UNED.

⁷ Sanchez, A. (2001). Las tutorías y la construcción de ambientes de aprendizaje en la educación abierta ya distancia. Revista electrónica del centro de Investigaciones y Servicios Educativos. Consultado: 2010, julio 15. Disponible en : <http://uasnet.mx/cise/rev/num1>

⁸ Amobio Maya Betancourt (1993). La educación a distancia y la función tutorial. Oficina Subregional de Educación de la UNESCO para Centroamérica y Panamá. San José: UNESCO

⁹ José Joaquín Villegas Grijalbo (1986). Elementos de interacción didáctica en la enseñanza a distancia. Relaciones asesor-alumno. San José, C.R: UNED.

académico sin embargo la línea directriz de este artículo consiste en la direccionalidad del servicio de apoyo, llamado asesoría académica¹⁰.

Es así como, el proceso enseñanza y de aprendizaje requiere de los elementos mencionados en el párrafo anterior, necesarios estos para motorizar los sistemas universitarios abiertos y por ende el a quien asesora, a quien aprende. Al respecto, la asesoría académica se traduce en la función que dinamiza y que prácticamente pone y mantiene en un funcionamiento armónico y perfecto. Excluir a la asesoría académica de un sistema universitario abierto es debilitar el sistema lo cual puede causar trazos indescriptibles en la homeostasis producto del alejamiento de los valores normales del funcionamiento de la educación abierta y a distancia, pudiendo provocar esa situación incluso puede llegar hasta su extinción definitiva. En este sentido, como asesores académicos necesitamos ejercer de una manera imperiosa el asesoramiento como elemento primario de nuestras funciones académicas, de allí la necesidad de que ésta se ejerza cuidadosamente y cuente con el apoyo indispensable de la institución o del sistema.

Por otra parte, «*la asesoría académica como un enfoque andragógico*» en ocasiones en alguna oportunidad la palabra andragogía la habrá asociado al antónimo de pedagogía, por considerarse en la educación y orientación de los niños y de los adolescentes. Este término fue propuesto por Pierre Furter y por UNESCO para designar la formación o educación permanente, como complemento Félix Adam la define como una “ciencia y arte de la educación de adultos”¹¹.

La referencia toma cuerpo cuando se habla de la asesoría académica orientada desde un enfoque andragógico, es decir, hacia una mirada del adulto entendiendo por éste, la persona que biológicamente ha alcanzado el desarrollo físico, lo mismo que el desarrollo pleno de las funciones fisiológicas y biológicas. Como complemento, la andragogía debe tomar en consideración dos principios; la participación y la comunicación, principios que han de conjugarse en la asesoría académica, en virtud de que “la no consideración de estos principios en los procesos educativos para adultos se podrá traducir en la ruptura del equilibrio psíquico y la relación social características de esta etapa de la vida”¹². Enfoques centrados en la personalidad del adulto reconociéndole tres características genéricas como

¹⁰ Definición aportada por Nestor Leal Ortiz (1998). La asesoría académica centrada en el estudiante (Bases teóricas-metodológicas y experiencias en la UNA). Ponencia presentada en el primer Congreso Internacional de Desarrollo Infantil. Barquisimeto, Lara

¹¹ Félix Adam (1970). Andragogía ciencia de la Educación de Adultos. FIDEA. Caracas.

¹² Aura Marina de Reverón (1998), citado por Betty Castro (1992). El asesor académico en un sistema abierto y a distancia. Sus roles, funciones y tareas. Caso: Centro Local UNA Trujillo. Tesis de Maestría no publicada, Universidad Nacional Abierta: Trujillo.

son: aceptación de responsabilidad, predominio de la razón y equilibrio de la personalidad¹³.

Se menciona esto en virtud de que la asesoría tener muy claro que el sujeto del proceso orientación y de aprendizaje, es un individuo con las características antes mencionadas. Situada la asesoría académica en esta dimensión se puede, pues, entrar a caracterizarla o a concederle unas condiciones especiales según se explica a continuación. Partiendo de la premisa inicial de que el ser humano nunca se encuentra completamente formado, por el contrario este sujeto se concibe como un elemento en constante formación, por otra parte en este proceso de formación de adultos, estos no acuden a escuelas a tiempo completo para recibir clases, por el contrario prosiguen sus metas, organizan sus actividades con la intención de producir cambios en la información, conocimientos, comprensión, destrezas, apreciación y actitudes¹⁴.

En la asesoría académica deben converger estos criterios señalados con anterioridad, con el fin de poder reconocer las estrategias adecuadas que debe aplicar al comienzo cuando los estudiantes se inician en los sistemas universitarios abiertos y en la educación abierta y a distancia. Con ello se detectaran las actitudes y habilidades que deben formarse para garantizarle el éxito y la permanencia en esta modalidad de estudios, conformándose así la acumulación de experiencias y por ende la disminución de la distancia y la confortación del estudio en soledad.

Sin embargo estas visiones, se complementan con la funcionalidad de la asesoría académica en virtud de que se dirige hacia la orientación, la docencia y la motivación. En las cuales; la función de la «*asesoría académica como orientación*» se orienta hacia la adaptación de los estudiantes del sistema universitario abierto, donde ellos han de desarrollar el autoaprendizaje y ser parte fundamental del proceso de instrucción. Esta función implica que el asesor académico oriente a los estudiantes para que aprendan a examinar, analizar y sintetizar así como a formular preguntas a medida que avanza en su revisión de material instruccional de aprendizaje. Con respecto a la función de la «*asesoría académica como docencia*» emergen un conjunto de situaciones para facilitar la generación de conocimientos en un área específica. Se necesita entonces, un asesor con habilidades y actitudes para abordar el plan de curso, o de evaluación de las asignaturas que tiene bajo su responsabilidad. En atención a la función de la «*asesoría académica como motivación*» tiene que ver con los incentivos, las motivaciones que desde los espacios de encuentros cara a cara tienden a descubrir las aptitudes y actitudes que les permitirán permanecer en el

¹³ Börje Hölmberg (1975). Educación a distancia. Situación y perspectivas. Buenos Aires: Kapelusz.

¹⁴ Malcom Knowles (1985). La práctica moderna de la Educación de Adultos. Publicaciones del Vicerrectorado de promoción. Instituto Internacional de Andragogía.

sistema universitario abierto y por ende en el mejoramiento de su rendimiento académico¹⁵.

Ahora bien, este enfoque ha estado criticado por la exclusión del sistema generatriz de la educación a distancia y así lo señala García, que no puede atribuirse ninguna visión o función a los entes anteriores sin existir el sistema universitario abierto o la institución, en este sentido el autor mencionado se permite en agregarle a los tres anteriores el de la «*asesoría académica como institucionalidad*» vista esta como unión, contribución, participación y cooperación con la institución contextualizada en este caso la Universidad Nacional Abierta, los niveles centrales y los centros locales, en particular a los asesores académicos, personal administrativo y de servicios que allí trabajan¹⁶.

Condicionales de la Asesoría Académica

Con el fin de lograr una efectiva labor en los estudiantes de los sistemas universitario abiertos, el servicio de apoyo o de atención al estudiante, en especial la asesoría académica ha de perfilar los siguientes condicionales para lograr una efectiva permanencia en la educación abierta y a distancia y por ende en el rendimiento académico de los estudiantes. A continuación se mencionan algunos condicionales:

La flexibilidad se refiere a la adecuación de las condiciones y circunstancias de cada estudiante, el abordaje de las estrategias a usar de acuerdo con las asignaturas o temáticas que se atiendan de forma exclusiva cuando se efectúe la asesoría académica. Referido a la oportunidad a razón de que esta se realice sin ningún inconveniente en cuanto a las necesidades y dificultades del estudiante en la prontitud tal cual cuando lo requiera y estén dadas las condiciones en el sistema universitario abierto. En cuanto a la permanencia se requiere que el sistema en su totalidad aporte los alicientes para que el estudiante tienda a la adaptación de sus actitudes y habilidades necesarias para enfrentar la educación a distancia en aras de dar su ritmo independiente al proceso de aprendizaje.

Para ello, se deben usar recursos idóneos para despertar en el estudiante el interés permanente por su estudio, dedicación, reflexividad autocrítica, etc., y para que el estudiante acuda a la asesoría académica. La coherencia debe estar en función de los planteamientos de la duda que da a conocer el estudiante, aplicando estrategias y recursos que correspondan exactamente a las necesidades planteadas. La andragogía utiliza para ello la filosofía, los principios, las técnicas y recursos de tipo educativo que tiene a

¹⁵ M de J, Bermúdez (1990). Como desarrollar la autodirección en el estudiante universitario a distancia. El papel de los Servicios Estudiantiles. Informe de Investigaciones Educativas IV (1 y 2).

¹⁶ Expresado en García Aretio (2002). Educación a Distancia. De la teoría a la práctica. Madrid: Ariel Educación.

su disposición a esta ciencia de la educación de adultos¹⁷. Un respeto del uno por el otro de forma bidireccional, donde en el momento de la asesoría académica ponga de interés las cualidades y calidad de persona del estudiante, sus valores, sus sentimientos, sus cualidades y también sus limitantes. La asesoría debe ser también ser equitativa, justa y respetuosa. Y el principio de igualdad en el sentido de que la asesoría académica no puede tener preferencias en los estudiantes bajo ningún motivo, o posicionamiento de intereses. Para finalizar se complementa lo de la motivación para aprender, la cual consta de muchos elementos, entre los que se incluyen: la planeación, concentración en la meta, conciencia metacognoscitiva¹⁸ de lo que se pretende aprender y cómo se pretende aprenderlo, búsqueda activa de nueva información, percepciones claras de la retroalimentación, elogio y satisfacción por el logro y ninguna ansiedad o temor al fracaso¹⁹.

Tipos de Asesoría Académica

Con el transcurrir del tiempo las necesidades de formación han ido cambiando en función de lograr un aprendizaje significativo en la educación abierta y a distancia, estos cambios han repercutido en la habilidades y actitudes de los estudiantes en la oportunidad de utilizar medios apropiados para el intercambio de información en la asesoría académica y por ende la particularidad con la que esta se implementa. Estos cambios han evolucionado en los diversos tipos que se han utilizado desde los inicios de la educación abierta y a distancia. Estos se han originado según la naturaleza de la entidad educativa, el número y clase de población a quién van dirigidos los programas, el ámbito o espacio geográfico, los recursos de que se dispone, etc.

Los tipos de asesoría académica que se han estado utilizando en términos generales usados en las instituciones y programas de educación a distancia son: La asesoría presencial y la asesoría a distancia. Veamos con respecto a la primera puede llevarse a cabo de forma individual, grupal, institucional, regionalizada e itinerante. En cambio la segunda se manifiesta de acuerdo al medio usado, en tal sentido estas han estado marcadas por el uso de elementos mediadores del proceso de instrucción; la asesoría por correspondencia, escrita o epistolar, telefónica, radio, televisión, videocassetes y computador.

¹⁷ Feliz Adam (op.cit)

¹⁸ Concepto manejado por David Saldaña Sage (2004). Pensamiento metacognoscitivo: relevancia y aplicaciones en psicología. Psicoinformación N°14. Sevilla. Obtenido el 18 de julio de 2010 en <http://www.uelbosque.edu.co/files/Archivos/procesamientob14.pdf>

¹⁹ Jhonson D, Jhonson R (1985). Motivational processes in cooperative, competitive, and individualistic learning situations. New York. C. Ames Eds. Research on motivación in education. Vol 2: The classroom milieu. Academic Press.

La Asesoría Académica Presencial

Es así como la «*asesoría académica presencial*» se perfila en una actividad de ayuda u orientación durante la cual el tutor y el estudiante interactúan en forma personal, cara a cara. Esta asesoría es motorizada por el estudiante como resultado de algún tipo de necesidad que se la presenta cuando está estudiando los materiales instruccionales (módulos, planes de curso, planes de evaluación, y material instruccional de aprendizaje)²⁰. Perfilando así la asesoría académica como una necesidad e interés, de allí que acuda a ella espontáneamente, teniendo en cuenta para lograrla el tiempo de que dispone y el lugar o distancia en que se encuentra, lo mismo que el tiempo y disponibilidad del Asesor.

Entre los objetivos de la asesoría académica podrían mencionar el de lograr la permanencia del estudiante en el sistema universitario abierto y el de coadyuvar a obtener un rendimiento académico favorable. En este sentido se manejan varias posiciones o enfoques:

En cuanto al primer enfoque se toman objetivos que orientan a la mejoría de una situación en particular, a razón de: contribuir a la personalización en la educación y a su individualización; esto es, a toda la persona, y a cada persona, ajustar la respuesta educativa a las necesidades particulares de los estudiantes mediante las adaptaciones curriculares y metodológicas, resaltar los aspectos orientadores de la educación abierta y a distancia, en el contexto real, favoreciendo la adquisición de aprendizajes más significativos. Favorecer los procesos de maduración personal, de desarrollo de la propia identidad y sistema de valores, además de prever las dificultades del aprendizaje anticipándose y evitando el abandono, el fracaso y a la deserción del sistema abierto, contribuir a la adecuada relación e interacción entre los distintos integrantes de la universidad abierta, asumiendo el papel de mediación y/o de negociación en los conflictos o problemas que se planteen entre ellos y el de favorecer la comunicación e interrelación entre todos los miembros del sistema abierto universitario²¹.

Con respecto al segundo enfoque se orienta hacia los estudiantes para superar dudas u otras inquietudes derivadas del estudio de los materiales instruccionales de apoyo, la motivación del estudiante hacia la permanencia en el sistema abierto, el intercambio de experiencias entre los estudiantes y el asesor, efectuar un seguimiento a la aplicación de conocimientos, a la solución de problemas y ejercicios²².

Se puede inferir con respecto a los enfoques mencionados con anterioridad que ambos orientan sus objetivos hacia la formación integral del

²⁰ Amobio Maya Betancourt (op.cit).

²¹ Xoan Emilia Fresco Calvo & Angel Segovia Largo (2001). La acción tutorial en el marco docente. En la función tutorial. Homo Sapiens Ediciones. 1ra ed. Rosario-Santa Fe.

²² Amobio Maya Betancourt (op.cit).

estudiante, formación destinada a la promoción de elementos motivadores en cuanto al estudio independiente, autoformativo y autónomo. Y al establecimiento de una estrategia adecuada y pertinente en este caso es la asesoría académica.

Este servicio está en función del tipo o modalidad dependiendo de la circunstancia, es así como la asesoría académica se generan en asesoría académica individual, grupal, institucional, regionalizada, itinerante, En cada una de ellas se genera el encuentro de forma diferentes, las acciones ocurren de forma tal que no puede tener igualdad en la forma como esta se generaliza, cada encuentro cara a cara es diferente, con sus peculiaridades a razón de cada sujeto.

Para la asesoría individual se le conoce como aquella se brinda a un estudiante en una interacción cara a cara. Es expedita, y una oportunidad para establecer relaciones de confianza entre el estudiante y el asesor, pero no solo en el contexto académico, se refuerza su autoestima y seguridad personal. Se incentiva al estudiante su capacidad de pensar por mismo y encontrar soluciones a los problemas o dificultades encontradas. Es propicia para generar fuerza formativa, en el éxito de ella es definitivamente trascendente la actitud del asesor académico ya que ella "como ha demostrado la pedagogía moderna determina en gran medida el comportamiento del alumno; este aspecto nos obliga a intentar erradicar las actitudes negativas por parte del asesor²³. Estas actitudes pueden ser: autoritarismo, las actitudes excesivamente directivas y paternalistas, el hablar demasiado, no escuchar. Pero no solo son actitudes las del asesor, también emergen las del estudiante entre ellas pueden resultar: sumisión, pasividad, dependencia o por el contrario, las de suficiencia u otras que pueden ser igualmente negativas. A demás, en ella deben estar presentes las actitudes y habilidades humanas, psicopedagógicas y psicoandragógicas del asesor académico.

Pero en los sistemas universitarios abiertos, los estudiantes no siempre acuden en forma individual, en ocasiones se aparecen en grupos entonces ahí cobra sentido el uso de la asesoría grupal, en ella se utilizan especiales conocimientos y habilidades sobre la dinámica, dirección de grupos, y manejo de medios didácticos y audiovisuales. Este tipo de asesoría permite orientar la formación de actitudes sociales en los estudiantes, tales como liderazgo, la intervención en público, el escuchar, la discusión, la colaboración, el comportamiento social, etc. También permite la creación de pequeños grupos o círculos de estudio entre los estudiantes, intercambian experiencias, números de teléfonos, correos electrónicos, en otras palabras se permite la formación de redes sociales dedicadas a un área específica de

²³ Jaime Sarramona (op. cit)

estudio o de interés. Por lo regular estas asesorías se dan en los espacios asignados a los asesores académicos en las universidades abiertas.

Otra forma de asesoría académica es la institucional, pero su enfoque se centra en la disponibilidad de espacios acondicionados provistos de mobiliarios, materiales instruccionales de apoyo, materiales y equipos de apoyo didácticos pizarras, televisor, sala de computación, videoprojector.

Como complemento para apoyar las labores de la asesoría académica, las universidades abiertas han procurado en función de la ausencia de asesores localizados en sus centros locales, asesorías académicas regionalizadas. Cuando la cobertura geográfica y poblacional es amplia, y no se disponen de asesores académicos, se ubica un centro local de referencia en la cual se concentrarán los estudiantes de diferentes regiones, esto trae una dificultad en virtud de que en ocasiones algunos estudiantes no pueden trasladarse desde una región a otra, ocasionándole gasto en inversión de recurso económicos para lograr aclarar alguna duda generada del proceso de instrucción.

Sin embargo en el contexto de la Universidad Nacional Abierta (UNA), las asesorías académicas han transcurrido desde las asesorías individuales, grupales, institucionales e itinerantes por el traslado en ocasiones desde el centro Local Trujillo a la Unidad de Apoyo Boconó y a la ciudad de Valera, conformándose un conglomerado de asesores que en diferentes oportunidades de los lapsos académicos se trasladan con el fin de atender las necesidades de formación de los estudiantes de dichos espacios universitarios.

Técnicas usadas

Los medios utilizados para el registro de la información en la realización de la asesoría académica presencial dependen de la modalidad usada, al respecto se utilizan las entrevistas en las asesorías presenciales individuales y grupales como medio ideal en la educación a distancia, a través de ella el asesor y el estudiante investigan, descubren y configuran criterios importantes para el proceso de instrucción del estudiante en qué medida, en qué forma y con qué finalidad. La entrevista es sencillamente un intercambio, en ella el asesor académico podrá ir ajustando inmediata y paulatinamente su conducta a las conductas necesidades y expectativas de los estudiantes. Permite además un proceso dinámico y por ende un grado de motivación al parecer más amplio y relevante que el que se da con otras técnicas o medios. Su principal desventaja es el uso de un registro de información en virtud del grueso número de estudiantes o el desconocimiento por parte del asesor en la sistematización de la información recopilada.

Para efectuar la entrevista, la determinan varias circunstancias, tales como: conducta del estudiante, asignatura, tiempo disponible, clase de problema o necesidad, etc. Toda entrevista permite derivar un mejor

conocimiento del estudiante; explicarle, complementar algo relacionado con lo que está estudiando a distancia e influir en sus sentimientos o comportamientos. Generalmente, en una entrevista de asesoría académica predomina una de las partes, pero es necesario excluir al otro²⁴. Entonces, es recomendable a los asesores de los Centro Locales prepararse para realizar una entrevista eficaz, es decir, que permita lograr los objetivos pedagógicos que la motivaron, mientras se forma es necesario buscar ayudas en orientaciones generales recomendadas por los expertos para conducir entrevistas.

Sugieren algunos estudiosos del tema en observación²⁵ que el asesor procure: (a) reciba calurosamente al estudiante, sea informal, pero respetuoso, (b) bríndele un espacio acogedor, un ambiente cómodo y seguro, (c) exprésele que esta para atenderle en sus dudas y orientaciones para resolver sus problemas referidas al proceso de instrucción, (d) hágale saber que Usted es su amigo antes que su asesor, rompa esa visión de verticalidad existente, (e) escuche con atención sus inquietudes, vacilaciones, ideas o sentimientos del estudiante, (f) trate de no emitir juicio alguno, (g) pregúntele si se siente a gusto con las recomendaciones que usted le brinda, (h) procure que sea sincero en cuanto a la aclaratorias de dudas abordadas durante el encuentro, la espontaneidad y libertad de expresarse. Es decir, sobre el asesor académico recae toda la responsabilidad fomentar una atmósfera adecuada, un espacio objetivo que procure la tranquilidad en el estudiante, en particular aquellos de conductas reservadas o tímidas.

Pero las circunstancias en las asesorías académicas están determinadas por los estudiantes, en ocasiones estos acuden a ellas en grupos y como tal deben ser atendidos. Al respecto, la asesoría presencial grupal surge básicamente, cuando varios estudiantes con idénticas dudas requieren aclaración o información. Como complemento la orientación hacia el grupo permite construir una relación inicial que facilite el contacto cara a cara entre el asesor y los estudiantes. En tal sentido, el asesor académico debe propiciar: (i) facilitar la relación entre él y el grupo, basada en una comunicación efectiva, (ii) generar la discusión en torno al área de interés, reconducirlo, acercarlo a la realidad en caso de discusiones prolongadas, divagaciones anecdóticas, (iii) controlar el tiempo disponible, y utilizar en lo posible el tiempo fijado para esa actividad (iv) formular opiniones y aportes emitidos, sintetizar la opinión grupal y puntualizar los intercambios de conocimientos²⁶.

Sin embargo, las situaciones de conductas en los grupos son difíciles de manejar, en este sentido, se sugiere que en la asesoría académica se

²⁴ Charles Nahoum (1973). La entrevista psicológica. Kapelusz: Buenos Aires.

²⁵ Mary Cruz (2002). Manejo de la emociones (amor y miedo) en el proceso de asesoría académica. Tesis doctoral no publicada. Maracay: Universidad Bicentenario de Aragua.

²⁶ Roger Muchielli (1978). La entrevista en grupo. Ediciones Mensajero: Bilbao.

aborden momentos críticos que harán más manejable el desarrollo de esta, tales momentos pueden derivarse de: el momento de romper el hielo o deshielo, momento de inicio el cual comienza con una introducción acerca la actividad a desarrollar durante la asesoría grupal, procurando la seguridad del grupo pueda adquirir su seguridad interior, su seguridad relacional y la seguridad en relación con el problema, asunto o asuntos que se tratarán en la entrevista. El momento de confrontar las ideas surgidas del desarrollo de las dudas presentadas por el grupo, específicas en los temas o áreas de conocimientos. Y al momento de cierre o de resolución en éste momento el grupo comprueba o genera sus resultados, o sea al aprendizaje a través de las dudas, problemas o inquietudes que trajeron a la entrevista.

Ya para concluir con respecto a las asesorías presenciales, se pueden establecer las ventajas y desventajas que estas presentan en todo proceso de enseñanza y de aprendizaje, se plantean algunas con respecto a las asesorías, a continuación se detallan: Ventajas; es la más dinámica y flexible de todos los demás tipos conocidos, facilita y agiliza el conocimiento directo del estudiante, al igual que las relaciones sociales y de afectividad con él, permite un proceso de retroalimentación y de refuerzo inmediato, es esencial en aprendizajes que requieren la adquisición de destrezas (aprendizajes psicomotores), brinda mayor seguridad y objetividad a los procesos de evaluación, facilita y asegura los aprendizajes sociales y afectivos. Entre las desventajas pueden citarse: inducir al asesor a dar clases, como si fuere una modalidad presencial, requiere habilidades pedagógicas (dinámica y técnicas de grupo; técnicas de entrevista grupal, manejo de audiovisuales, etc.) por parte del asesor.

La Asesoría Académica a distancia

Este tipo de asesoría académica corresponde a las formas complementarias o medios alternativos de los cuales los sistemas abiertos universitarios disponen, entre ellos en la educación a distancia se da en diferentes formas: escrita, correspondencia, telefónica, radio, televisión, videocasete, por audiocasete y por computador. Es interés de la presente investigación teórica presentar cada una de estas formas de asesoría académica a distancia, ya que su utilización se ha ido tornando imprescindible cada vez más en los sistemas de educación a distancia, dependiendo del grado de desarrollo que ellos vayan adquiriendo.

Una de las formas es «*la asesoría académica por correspondencia*», se realiza a través del contacto personal que se establece por carta entre el estudiante y el asesor, semejante a la que relaciona a los familiares y a los amigos distantes. Además de que se considera como una comunicación didáctica, al parecer, es bastante antigua y reúne experiencias significativas en muchos países como Australia, antigua URSS, Japón y Estados Unidos, etc. Se considera uno de los medios más importantes porque está al alcance de casi todo el mundo, no implica técnicas o tecnologías sofisticadas, permite

una atención individualizada y personal. El estudiante puede recibir información acerca de los resultados que ha obtenido; respuestas aclaratorias de sus dudas y dificultades técnicas registradas en su estudio, orientaciones relacionadas con la forma de estudiar, los contenidos o las fuentes de consulta, lo mismo que sobre aspectos administrativos u organizacionales del programa o sistema de educación a distancia. En ella se precisarán consejos y soluciones para mejorar: es el estudiante requiere mayor atención y cuidado por estar más pronto a abandonar los estudios ante las dificultades que encuentra en su camino. En este tipo de asesoría es necesario incorporar palabras de aliento, estímulos, motivacionales, sobre su comportamiento y logros en el estudio a distancia. Estos refuerzos deben hacer mención de sus cualidades y aciertos e instarlos para que se mantengan en ellos.

Al respecto, se consideran algunos objetivos que clarifican el uso de la asesoría académica, entre ellos se mencionan: Persigue superar todas las distancias para llegar de manera personal a cada alumno, mantener el contacto permanente con el estudiante máxime cuando a éste no se puede llegar por teléfono u otro medio o cuando tiene limitantes para asistir a entrevistas o actividades grupales y contribuye a que el alumno desarrolle habilidades para comunicarse por escrito. En la actualidad en el contexto de la UNA este tipo de asesoría cobra fuerza en cuanto a la presentación de trabajos escritos se refiere en virtud de que se usan cartas para colocar las recomendaciones que debe seguir los estudiantes con el fin de subsanar los errores cometidos en los desarrollo de los trabajos prácticos.

Entre las ventajas del uso de este tipo de asesoría se destacan, la atención personalizada, en virtud de que las personas cuando tienen la experiencia de que alguien les escribe, se sienten importantes y reconocidas. - El asesor y el estudiante reciben el beneficio de que la comunicación queda registrada, esto facilita que el primero pueda hacer seguimiento al estudiante y que éste pueda volver sobre las instrucciones que aquel le envía. Permite efectuar una confrontación entre instrucciones y resultados, ya que la comunicación del asesor se convierte en un criterio de evaluación permanente con ayuda del cual el estudiante autoevalúa su trabajo. Aunque la comunicación escrita pueda parecer fría, el asesor la puede aprovechar pedagógicamente para hacerla afectiva, calurosa y motivar a los estudiantes a que expresen sus inquietudes y expectativas con espontaneidad y seguridad. Además de las orientaciones producidas o creadas por el asesor, se admite el envío de elementos complementarios como conferencias escritas, casetes, videos, etc., a los cuales se puede llegar gradualmente. Este beneficio lo puede recibir individualmente el estudiante o a veces en grupo, especialmente cuando no se poseen individualmente equipos como grabadoras, videoconferencias, etc.

Entre las limitaciones se pueden mencionar que: requiere habilidades especiales del asesor para comunicarse por escrito, de manera variada y motivacional, la imposibilidad que a veces se presenta al tutor de responder inmediatamente las demandas de los estudiantes, la necesidad de crear hábitos en el estudiante de comunicarse por escrito y recibir la asesoría de la misma manera. - Las distancias y la ineficiencia de los correos que a veces crean demoras y ocasionan pérdidas o robos de los materiales, la exigencia administrativa al programa o institución para el manejo adecuado de la correspondencia, en el caso de la Universidad Nacional Abierta, este tipo de asesoría no se utiliza, salvo en aquellos casos en que las correcciones de los trabajos prácticos se hace a través de una carta que se le entrega al estudiantes explicándole las sugerencias y correcciones a realizar sobre lo entregado.

Por otro lado, «*la asesoría académica telefónica*» parte de la relación de ayuda o asesoría entre estudiante y profesor. En esta asesoría se genera un contacto personal, en un "aquí y ahora" pero mediado por la distancia geográfica. Por este medio el estudiante puede hacer consultas al tutor tanto de carácter temático o de contenido como didáctico o personal. Esta asesoría la puede solicitar el estudiante cuando lo desee y lo requiera pero dentro del horario para este fin establecido por el programa o Institución o por las limitantes impuestas por el servicio telefónico del lugar o medio geográfico en que el alumno se encuentre. Esta asesoría desde luego entra a ser novedosísima para todos los estudiantes que se inician en el estudio por esta modalidad, de allí que su utilización en cada programa o institución sea gradual y casi que ello implica un aprendizaje no solo para el alumno sino también para el asesor y la institución.

Entre las ventajas pueden mencionarse que: la comunicación se da inmediatamente, el estudiante siente que el asesor le atiende, lo que vigoriza su importancia y su motivación. - Fomenta la relación personal entre ambos y ayuda a este a superar dificultades de comunicación cuando tiene limitantes para hacerlo cara a cara o de forma grupal. Permite al estudiante continuidad inmediata a su aprendizaje porque cuando tiene dudas u otras inquietudes, no necesita diferirlas. A través de ellas la UNA puede ubicar a los estudiantes cuando estos se han distanciado o desertado de la modalidad a distancia, además el estudiante percibe una reducción de costos, en cuanto a gastos de traslados al centro local se refiere.

Al mencionar a las limitaciones estas se derivan en los problemas técnicos que a veces se presentan en las centrales telefónicas, la disminución de partidas para gastos de reparación, altos costos de las llamadas telefónicas si no se controla el tiempo. Dificultad de temas para explicar por teléfono (matemáticas, física, investigación de operaciones, etc.). Poco alcance en zonas o regiones donde es difícil la conexión por la

irregularidad geográfica. Las restricciones de horario de los asesores por permiso de estudios, etc.

Conclusiones

Para cerrar la concepción de la asesoría académica se puede señalar que esta es considerada como la cara del servicio en la Universidad Nacional Abierta²⁷, es así como este servicio de orientación, cuya función de servicio de apoyo la cual permite la integración de la diversidad de medios en situaciones de aprendizajes, donde la orientación del estudiante, constituyéndose en una actividad de alto impacto que coadyuva a la permanencia del estudiante en el sistema abierto y por ende en la mejora del rendimiento del estudiante, generando la efectividad y eficiencia del sistema de autoinstrucción en la educación abierta y a distancia²⁸.

Asimismo, los asesores como responsables de esta actividad deben orientarse y conocer los principios filosóficos de las asesorías académicas²⁹, en especial hacia la formación de un ser integro, cambiante, responsable de sus actos y en tendencias a la integralidad del ser humano en todas sus facetas de la vida cotidiana. Transformando al asesor académico en un tutor de la relación del proceso de enseñanza y de aprendizaje.

Por otro lado las asesorías académicas, deben ser transformadas por los integrantes del sistema abierto a razón de:

1. Promover la formación de un estudiante autónomo, autodirigido, capaz de abordar su aprendizaje activamente y bajo su responsabilidad exclusiva. Esta visión de la asesoría académica la han de cultivar tanto el asesor como el estudiante para que este último pueda regular los factores que determinen sus logros académicos.
2. Integrar al estudiante en el sistema abierto, en virtud de enfocarlo hacia una concepción de la educación abierta y a distancia, en particular la visión del estudiante como en ser cambiante, adaptable a las situaciones propias de la soledad y de la distancia, factores claves que los estudiantes deben aprender a manejar para no caer en la frustración y por ende en la deserción de la modalidad de la educación a distancia. Para ello, es necesario que se integren estudiantes y asesores que propicien encuentros cara a cara o a distancias donde la comunicación y la ayuda mutua se conviertan en piezas claves del éxito de la permanencia en el sistema abierto.

²⁷ Soto de Clavero, Ana Ysolina. (2009). La asesoría académica, la cara del servicio en la Universidad Nacional Abierta. Educación a distancia en la Universidad Nacional Abierta. Tomo II. Ediciones del Rectorado. Caracas: Universidad Nacional Abierta

²⁸ Universidad Nacional Abierta. (1981). Gaceta Oficial N°13. Consejo Directivo. Caracas: Universidad Nacional Abierta.

²⁹ Universidad Nacional Abierta. (1989). Manual de implantación de Asesorías Académicas. Caracas: Universidad Nacional Abierta.

3. Permitir individualizar el proceso de orientación con el fin visionar esta función como: un servicio de orientación instruccional, como un servicio de orientación personal y como un servicio institucional de permanencia en el sistema abierto. En fin como un servicio integral que permita al estudiante resolver todos esos problemas, inconvenientes que les afecten o incidan en el rendimiento estudiantil.
4. Incorporar en la manera posible a las tecnologías de información y de comunicación en el proceso de asesorías a distancias, como uno de los objetivos de la educación a distancia, para reducir la distancia y la soledad de los estudiantes. Por complemento esto hará posible la formación del asesor en habilidades y estrategias de asesorías mediadas por las tecnologías.

Bibliografía

- Adam, F. (1970). *Andragogía ciencia de la Educación de Adultos*. FIDEA. Caracas.
- Bavativa de G, M. y González P, I. (1986). *El sistema tutorial en Colombia*. Bogotá: Proyecto PNUD/UNESCO/ICFES.
- Bermúdez, M. (1990). *Como desarrollar la autodirección en el estudiante universitario a distancia. El papel de los Servicios Estudiantiles*. Informe de Investigaciones Educativas IV (1 y 2).
- Castro, B. (1992). *El asesor académico en un sistema abierto y a distancia. Sus roles, funciones y tareas. Caso: Centro Local UNA Trujillo*. Tesis de Maestría no publicada, Universidad Nacional Abierta: Trujillo.
- Cruz, M. (2002). *Manejo de la emociones (amor y miedo) en el proceso de asesoría académica*. Tesis doctoral no publicada. Maracay: Universidad Bicentenario de Aragua.
- Fresco C, X. & Segovia L, F. (2001). *La acción tutorial en el marco docente. En la función tutorial*. Homo Sapiens Ediciones. 1ra ed. Rosario-Santa Fe.
- García Aretio (2002). *Educación a Distancia. De la teoría a la práctica*. Madrid: Ariel Educación.
- Gibbs, A (1991). *Asesoramiento de contenidos: procedimientos prácticos*. Caracas, UNA.
- Hölmberg, B. (1975). *Educación a distancia. Situación y perspectivas*. Buenos Aires: Kapelusz.
- Jhonson D, Jhonson R (1985). *Motivational processes in cooperative, competitive, and individualistic learning situations*. New York. C. Ames Eds.

- Research on motivación in education. Vol 2: The classroom milieu. Academic Press.
- Knowles, M. (1985). La práctica moderna de la Educación de Adultos. Publicaciones del Vicerrectorado de promoción. Instituto Internacional de Andragogía.
- Leal O, N. (1998). La asesoría académica centrada en el estudiante (Bases teóricas-metodológicas y experiencias en la UNA). Ponencia presentada en el primer Congreso Internacional de Desarrollo Infantil. Barquisimeto.
- Llera, J. (s/f). La Tutoría educativa. Curso para instructores de formación abierta y a distancia. Bogotá SENA.
- Maya B, J. (1993). La educación a distancia y la función tutorial. Oficina Subregional de Educación de la UNESCO para Centroamérica y Panamá. San José: UNESCO
- Muchielli, R. (1978). La entrevista en grupo. Ediciones Mensajero: Bilbao.
- Nahoum, C. (1973). La entrevista psicológica. Kapelusz: Buenos Aires.
- Saldaña S, D. (2004). Pensamiento metacognoscitivo: relevancia y aplicaciones en psicología. Psicoinformación Nº14. Sevilla. Obtenido el 18 de julio de 2010 en <http://www.uelbosque.edu.co/files/Archivos/procesamientob14.pdf>
- Sanchez, A. (2001). Las tutorías y la construcción de ambientes de aprendizaje en la educación abierta ya distancia. Revista electrónica del centro de Investigaciones y Servicios Educativos. Disponible en: <http://uasnet.mx/cise/rev/num1>. [Consulta: julio, 2010].
- Sarramona, J. (1975). Tecnología de la enseñanza a distancia. 1ª. ed., Barcelona: Ediciones CEAC.
- Soto de C, A. (2009). La asesoría académica, la cara del servicio en la Universidad Nacional Abierta. Educación a distancia en la Universidad Nacional Abierta. Tomo II. Ediciones del Rectorado. Caracas: Universidad Nacional Abierta
- UNISUR (1983). La educación abierta y a distancia. Bogotá
- Universidad Nacional Abierta. (1981). Gaceta Oficial Nº13. Consejo Directivo. Caracas: Universidad Nacional Abierta.
- Universidad Nacional Abierta. (1989). Manual de implantación de Asesorías Académicas. Caracas: Universidad Nacional Abierta.
- Villegas G, J. (1986). Elementos de interacción didáctica en la enseñanza a distancia. Relaciones asesor-alumno. San José, C.R: UNED.