



**Intervención efectiva del orientador en alumnos de bachillerato  
en el desarrollo de la competencia comunicativa**

Tesis que para obtener el grado de:

**Maestría en Educación con acentuación en Desarrollo Cognitivo**

Presenta:

**Carmen Guadalupe Zamora Ramírez**

Registro CVC 564590

Asesor tutor:

**MEE Cristina Alejandra Rubio Guzmán**

Asesor Titular:

**Dr. Manuel Ayala Palomino**

Estado de México, México

Noviembre, 2014

## **Dedicatorias**

A Dios por cada instante de vida que me ha otorgado, porque me ha dado la fortaleza de continuar en mi formación personal y profesional y me ha abierto las puertas que en algún momento pensé no se abrirían. Porque me dio la oportunidad de iniciar mantenerme y terminar un reto más en mi formación profesional y personal

A mi Madre, mujer incansable, gran ejemplo de superación, mi primer gran motor de crecimiento, que me motivo desde el inicio de mis estudios, a continuar y creer en mí. Gracias por su apoyo, su comprensión, su compañía por su tiempo.

A Margarita mi gran amiga quien me acompañó en esta gran aventura, gracias por haberme motivado en todo momento a continuar y no desistir jamás.

A todas aquellas personas que sin nombrarlas estuvieron impulsando mi crecimiento profesional.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey y a todos los maestros que me permitieron llegar hasta este momento.

A la Maestra Cristina Alejandra Rubio Guzmán, quien fue mi guía en la travesía de la tesis, gracias por compartir su sabiduría.

A los alumnos quienes son la fuerza de mi trabajo e inspiración, que por ellos realizo una actividad que amo.

A mis compañeros de trabajo diario porque gracias a ellos formamos parte de una institución que busca siempre el progreso de sus estudiantes.

## **Intervención efectiva del orientador en alumnos de bachillerato en el desarrollo de la competencia comunicativa**

### **Resumen**

Actualmente un alto el índice de jóvenes que cursan el Nivel Medio Superior corre riesgo académico, debido a problemas de comunicación docente-estudiante. Dada la necesidad de evitar ese riesgo se propuso la presente investigación, cuyo objetivo general fue: Determinar en qué forma el acompañamiento del Orientador Educativo de Nivel Medio Superior funciona como una estrategia efectiva en el desarrollo de la competencia comunicativa, para la prevención del riesgo escolar. Se consideraron elementos conceptuales, teorías y modelos clásicos relacionados con la importancia del desarrollo del lenguaje y la comunicación. Se hace referencia a la función del Orientador Educativo como promotor en el desarrollo de la competencia comunicativa del estudiante, además de la tutoría, mediación, resiliencia y motivación. La investigación fue de corte cualitativo y estudio de casos, las técnicas e instrumentos de recolección de datos correspondieron a entrevista semiestructurada y observación directa participante, que estuvieron organizados a partir de categorías de análisis, para conocer las opiniones de los docentes y de los estudiantes. Se continuó con el análisis y discusión de resultados donde se llevó a cabo la triangulación de métodos de recolección de datos evidenciando el logro de las categorías de análisis propuestas para la investigación, finalmente las conclusiones de los resultados arrojados por los instrumentos mostraron gran coincidencia con investigaciones previas las cuales muestran la importancia que juega el Orientador Educativo en el desarrollo y fortalecimiento de la competencia comunicativa en el estudiante.

## Índice

<b>1. Planteamiento del problema</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes del problema.	1
1.2 Definición del problema.	5
1.2.1 Pregunta general.	6
1.2.2 Preguntas subordinadas.	6
1.3 Objetivos de investigación.	7
1.3.1 Objetivo General.	7
1.3.2Objetivos Específicos.	7
1.4 Supuestos de trabajo.	8
1.5 Justificación de la investigación.	11
1.6 Delimitación y limitaciones del estudio.	12
1.6.1 Delimitaciones.	12
1.6.2 Limitaciones.	13
1.7 Glosario.	14
<b>2. Marco Teórico</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes.	18
2.2 Elementos conceptuales, teorías y modelos.	21
2.2.1 Definición de competencia comunicativa.	21
2.3 La Orientación Educativa en el Nivel Medio Superior.	25
2.3.1 Antecedentes de la Orientación Educativa en el Nivel Medio Superior.	27
2.3.2 El papel del Orientador Educativo en el Nivel Medio Superior.	30
2.3.3 Las competencias del Orientador Educativo.	32
2.4 El Orientador Educativo como acompañante en el proceso educativo.	37
2.4.1 El acompañamiento escolar.	38
2.4.2 La tutoría como estrategia de atención al estudiante.	41
2.4.3 La mediación como acompañamiento en la escuela.	42
2.5 Fracaso escolar.	43
2.5.1 Índice de abandono escolar.	44
2.5.2 Factores que determinan el desarrollo académico del adolescente.	45
2.5.3 La resiliencia como herramienta para el desarrollo de competencia comunicativa para la prevención del riesgo escolar.	46
2.5.4 La motivación como factor que promueve la competencia comunicativa.	48
2.6 Investigaciones empíricas relacionadas con el tema de investigación.	50
<b>3. Método</b>	<b>62</b>
3.1 Método de investigación.	62

3.1.1	Diseño metodológico.	64
3.1.2	Fases de estudio.	66
3.2	Población y muestra.	68
3.3	Marco contextual.	72
3.4	Técnicas de recolección de datos.	72
3.4.1	Categorías de análisis.	75
3.4.2	Instrumentos de recolección.	76
3.5	Aplicación de Instrumentos.	77
3.6	Fases de estudio.	77
3.6.1	Fases de observación.	78
3.6.2	Fases de entrevista.	78
3.7	Captura y análisis de datos.	79
3.8	Triangulación de métodos de recolección de datos.	80
<b>4.</b>	<b>Análisis y discusión de resultados</b>	<b>83</b>
4.1.	Resultados.	85
4.1.1	Resultados de la revisión de documentos.	85
4.1.2	Resultados de entrevista semiestructurada a docentes.	86
4.1.3	Resultados de la entrevista semiestructurada a estudiantes.	90
4.1.4.	Resultados de la observación participante.	96
4.2	Triangulación de métodos de recolección de información.	100
<b>5.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>105</b>
5.1.	Conclusiones relacionadas con las preguntas de investigación.	105
5.1.1.	Pregunta general.	105
5.1.2.	Preguntas subordinadas.	107
5.2.	Objetivos alcanzados.	109
5.2.1	Objetivo general.	110
5.2.2.	Objetivos específicos.	110
5.3.	Validación de los presupuestos de trabajo.	111
5.4.	Conclusión general.	113
5.4.1.	Limitaciones y delimitaciones del estudio.	115
5.4.2.	Debilidades del estudio.	118
5.5.	Recomendaciones.	118
5.6.	Consideraciones para futuras investigaciones.	120
	Referencias.	123
	Apéndice A Carta solicitud de autorización aplicación del proyecto.	130
	Apéndice B Autorización para la aplicación del proyecto.	131
	Apéndice C Entrevista a docentes.	132
	Apéndice D Entrevistas a estudiantes.	133

Apéndice E Guía de observación.	134
Apéndice F Evidencias.	135
Curriculum Vitae.	136

### Índice de tablas

Tabla 1. Relación de constructos de investigación.	10
Tabla 2. Competencias que constituyen el Marco Curricular Común del SNB.	19
Tabla 3. Competencias que definen al Orientador Educativo.	37
Tabla 4. Investigación de comunicación docente-estudiante.	51
Tabla 5. Investigación interacción verbal docente-estudiante.	52
Tabla 6. Investigación sobre contexto afectivo y comunicación.	53
Tabla 7. Investigación centrada en competencias del orientador educativo.	54
Tabla 8. Investigación centrada en el rol del orientador educativo.	55
Tabla 9. Investigación resiliencia en adolescentes.	56
Tabla 10. Investigación representación social del orientador educativo.	57
Tabla 11. Investigación importancia del papel del orientador educativo.	58
Tabla 12. Investigación transición escolar a la orientación educativa.	59
Tabla 13. Investigación laboratorio de orientación educativa.	60
Tabla 14. Categorías de análisis a emplear en los instrumentos.	76
Tabla 15. Categorización de las preguntas de la guía de entrevista semiestructurada aplicada a estudiantes.	78
Tabla 16. Categorización de las preguntas de la guía de entrevista semiestructurada aplicada a docentes.	79
Tabla 17. Triangulación de métodos de recolección de datos por categoría de análisis.	81
Tabla 18. Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a docentes.	87
Tabla 18. Secuencia. Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista- semiestructurada a docentes.	88
Tabla 19. Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a estudiantes Grupo A.	91
Tabla 20. Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a estudiantes Grupo B.	92
Tabla 21. Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a estudiantes Grupo C.	93
Tabla 22. Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de observación participante en los Grupos A, B y C.	97

Tabla 22. Secuencia Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de observación participante en los Grupos A, B y C.	98
Tabla 23 Triangulación de métodos de recolección de información.	101

## **1. Planteamiento del problema.**

Este primer capítulo presenta los antecedentes del problema que motivaron la realización de la investigación. Se expone la pregunta que impulsó la inquietud por la investigación además de preguntas subordinadas que ayudaron a delimitar el estudio. Posteriormente se expone el objetivo general y los específicos que a partir de una metodología cualitativa y estudio de casos guiaron a la investigadora para encontrar respuestas al estudio. Seguido de los supuestos de la investigación, la justificación las limitaciones y delimitaciones del espacio físico, temporal, temático, metodológico, y poblacional del estudio concluyendo con el glosario de términos que tienen importancia para la investigación.

### **1.1. Antecedentes del problema**

La educación en México actualmente presenta un alto grado de problemáticas, entre ellas: las académicas en sus estudiantes, considerado como riesgo escolar, en el Nivel Medio Superior (en adelante, NMS), particularmente en las Escuelas Preparatorias Oficiales del Gobierno del Estado de México (en adelante, EPOEM), sus estudiantes presentan bajo rendimiento escolar al ingresar al nivel, alto nivel de reprobación, o bajas calificaciones lo que lleva en ocasiones a la deserción siendo este último el más grave, para el año 2013 en el Estado de México se reportó que de cada 100 estudiantes que ingresan al nivel solo 50 terminan la preparatoria en tres años, muchos con bajo aprovechamiento (EPO 31, 2013).

En ese mismo año la Secretaria de Educación Pública (en adelante, SEP) a nivel nacional en el Manual para Prevenir los Riesgos del Abandono Escolar; reportó, que

más de seiscientos mil estudiantes de Educación Media Superior (en adelante, EMS), dejaron de estudiar sobre todo los estudiantes de primer ingreso, 61%.

Ese mismo año la SEP reportó los resultados de un cuestionario aplicado a los directivos de EMS, en la Encuesta Nacional de Deserción se reportó que el 24% de estudiantes no tiene interés en la escuela. El Subsecretario de Educación Superior, Tuirán (2010), reportó que además los jóvenes abandonan la escuela por problemas económicos, académicos y familiares.

Los resultados arrojados por la prueba ENLACE en el año 2010 demostraron que los estudiantes tenían carencias de conocimientos básicos previos al nivel, de hábitos de estudio y motivación (SEP, 2013). La Encuesta Nacional de Juventud (2005), del Instituto Mexicano de la Juventud (2006), (en adelante, IMJUVE), sumó los problemas económicos.

En las EPOEM, los estudiantes que ingresan después de haber presentado el examen de la Comisión Metropolitana de Instituciones Públicas de Educación Media Superior (en adelante, COMIPEMS) en su mayoría son reprobatorios, obtienen resultados que oscilan entre 36 a 67 aciertos de 120 reactivos, para el turno vespertino, en el ciclo escolar 2013-2014, quedando en promedio 43.8 aciertos. La institución es solicitada por la mayoría de los estudiantes por estar cerca de sus domicilios además, que la institución acepta a estudiantes extemporáneos.

Una vez en la institución, la permanencia o movilidad del estudiante va a depender de que se satisfagan sus expectativas en cuanto a la infraestructura, calidad del profesorado, mapa curricular (Escamilla, Maceda, Maya, Zanotto, Galicia y Vuelvas,

2011). Al ingresar a la institución los estudiantes presentan carencia en hábitos de estudio, de comprensión lectora y razonamiento matemático, entre otros.

Algunas de las características personales que presentan los estudiantes son: desafío a la autoridad, son agresivos, retadores, mentirosos, groseros e irrespetuosos. También existen estudiantes tímidos que prefieren excluirse para no correr el riesgo de recibir respuestas negativas a sus cuestionamientos, aunque eso no les permite aclarar dudas. Lo anterior se traduce en un círculo vicioso y da por resultado un bajo rendimiento escolar reflejado en su aprobación y aprovechamiento.

Por lo que es imprescindible desarrollar y/o fortalecer en el estudiante competencias que le permitan un desarrollo armónico en su aprendizaje que debe ser guiado, durante los tres años, hasta que logre su autonomía. La principal competencia a desarrollar y/o fortalecer debe ser la comunicativa que servirá como herramienta principal en su quehacer académico y de relación con otros.

Antes de continuar será importante puntualizar las características que guarda la competencia vista desde la educación. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (en adelante, OCDE) en el año 2001, se consideraba que estaba constituida por destrezas y habilidades desarrolladas para la vida, en 2003 el Informe del Programa Internacional de Evaluación Alumnos de la OCDE (en adelante, PISA) la llamó solo competencia, en el 2005 la OCDE, la consideró como la habilidad que tiene una persona para poder hacer uso de sus destrezas y actitudes ante una necesidad específica.

Para la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (en adelante, ANUIES). “Es un conjunto de: conocimientos (saber),

habilidades, destrezas (saber hacer) y actitudes (querer hacer) englobadas en capacidades que se desarrollan y fortalecen a lo largo del proceso educativo” (Diario Oficial, Acuerdo 442, 2008).

Cuando el estudiante no solo aprende, sino además aprehende los conocimientos, habilidades y aptitudes establece interacciones, expresa sus ideas, pensamientos, sentimientos, etc., a sus compañeros y maestros, se puede considerar que ha desarrollado satisfactoriamente sus competencias, en cambio si las habilidades y aptitudes son manejadas de manera incorrecta, la toma de decisiones será equivocada, entonces se puede considerar que las competencias no fueron desarrolladas correctamente. Lo que lleva al estudiante a tener problemas con su aprovechamiento reflejado en un bajo promedio, reprobación y en el peor de los casos deserción escolar, su preparación se va mermando para continuar sus estudios a nivel superior o integrarse al ámbito laboral.

Para que el índice de reprobación, bajo aprovechamiento y/o deserción sea bajo o se evite, en las EPOEM existe la figura del Orientador Educativo, quien tiene como principal función, acompañar al estudiante durante los tres años que dura la preparatoria, sin embargo por un promedio de 11 años en la institución donde se realizó la investigación existió la figura de solo 2 Orientadores Educativos que atendían a 9 grupos, originando que el acompañamiento no tuviera un impacto esperado en los estudiantes.

Sobre todo si se busca ofrecer una educación centrada en el estudiante y que su desarrollo académico sea desde un enfoque por competencias entonces, necesita saberse escuchado, que se conozca sus sueños, deseos, temores, etc., de esa manera el estudiante tendría un punto de apoyo que le ayude a prevenir el riesgo académico.

La escuela y el Orientador Educativo deben considerarse como el espacio y la persona, que ofrecen al adolescente una atención integral a sus necesidades. Debido a que en la adolescencia todo estudiante busca autonomía, crear y fortalecer sus redes sociales con personas externas a la familia. La familia ya no tiene la misma prioridad de cuando era niño, es un periodo en el que el adolescente puede ir delineando su proyecto de vida a partir de la toma de decisiones consciente. La motivación juega un papel importante para el desarrollo integral del adolescente, así cuando un estudiante se siente motivado hacia el cambio es persistente en la escuela mejorando su preparación académica (Diario Oficial, Acuerdo núm. 442, 2008).

## **1.2. Definición del problema**

La población con la que se trabajó, correspondió a los estudiantes que cursaron el segundo año del NMS, en una escuela pública del Estado de México, que presentaron bajo rendimiento escolar, reflejado en el aprovechamiento y reprobación; tres estudiantes reprobaron cuatro materias en el ciclo escolar 2013-2014, corriendo riesgo de perder su estancia en la escuela si hubiesen reprobado una sola materia en el último extraordinario que fue en septiembre de 2014.

En el ciclo escolar anterior presentaron problemas de conducta, inasistencia en las clases o su salida una vez pasada la lista de asistencia, si se mantenían en el salón no trabajaban, o su trabajo era insuficiente o por el contrario no asistían a la jornada total. Algunos estudiantes presentaban problemáticas de adicciones como: alcohol, tabaco o drogas. En el caso de los docentes, algunos no tienen control de grupo o dan libertad sin límites.

Al observar las situaciones de riesgo escolar presentes en el estudiante, se propuso: indagar si el acompañamiento del Orientador Educativo podía ser visto como prevención de dicho riesgo a partir del siguiente cuestionamiento.

**1.2.1. Pregunta de general.** ¿Puede el acompañamiento del Orientador Educativo en la Educación Media Superior considerarse como una estrategia efectiva que permita el desarrollo de la competencia comunicativa como prevención de bajo rendimiento escolar o riesgo escolar?

Una vez que se realizó la pregunta de investigación es importante considerar que existen cuestionamientos que, darán fortaleza a la pregunta general.

**1.2.2. Preguntas de subordinadas.** Se enlistan a continuación

1. ¿Qué es competencia comunicativa y cómo es su desarrollo en el ámbito educativo?
2. ¿Cuáles deben ser las características de la competencia comunicativa en los estudiantes del NMS?
3. ¿Qué necesidades presenta el estudiante en relación a la competencia comunicativa dentro y fuera del aula?
4. ¿Cuáles son las formas de comunicación que utiliza el estudiante para recibir respuestas negativas a lo que solicita?
5. ¿Qué función tiene el hablar y escuchar en la competencia comunicativa?
6. ¿Qué papel juega el Orientador Educativo en la promoción de la competencia comunicativa como medida de mejora académica y la prevención del riesgo escolar?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

La intención de la investigación fue detallar de qué manera la influencia del Orientador Educativo provee de herramientas al estudiante de segundo grado de EMS para la adquisición, desarrollo y/o fortalecimiento de la competencia comunicativa que contribuya a la prevención del riesgo escolar.

La investigación se trabajó a través de una metodología de investigación cualitativa y estudio de casos, porque evalúa la conducta natural de los estudiantes en el contexto (escuela), conociendo e interpretando lo que el sujeto piensa a partir de entrevistas, observaciones y documentos (Hernández, Fernández y Baptista, 2008). Stake (1999) considera el estudio de caso como un sistema integrado, único no intervencionista. Por lo que se buscó saber si el acompañamiento del Orientador Educativo podía contribuir en el desarrollo y/o fortalecimiento de la competencia comunicativa del estudiante.

**1.3.1. Objetivo General.** Determinar en qué forma el acompañamiento del Orientador Educativo de Nivel Medio Superior funciona como una estrategia efectiva en el desarrollo de la competencia comunicativa, para la prevención del riesgo escolar.

**1.3.2. Objetivos específicos.** Para establecer estrategias en el trabajo se presentan los siguientes objetivos específicos.

1. Definir que es una competencia comunicativa y su uso en el ámbito educativo.
2. Determinar cuáles deben ser las características de la competencia comunicativa en el estudiante de NMS.
3. Identificar y contrastar la necesidad del uso adecuado de la competencia comunicativa dentro y fuera del aula.

4. Analizar cuáles son las formas como se comunica un estudiante de NMS con sus profesores y pares.
5. Reconocer que hablar y escuchar son parte esencial en la competencia comunicativa necesaria para el correcto desempeño del estudiante.
6. Favorecer el acompañamiento por parte del Orientador Educativo al estudiante que promueva la competencia comunicativa como medida de mejora académica y la prevención del fracaso escolar.

#### **1.4. Supuestos de trabajo**

El supuesto de trabajo general de la investigación radicó en analizar si el riesgo escolar como: bajo rendimiento escolar, reprobación y/o deserción escolar pueden prevenirse a partir del acompañamiento como estrategia efectiva por parte de Orientador Educativo a estudiantes de NMS, con el fin de lograr que desarrollen, fortalezcan y apliquen la competencia comunicativa en el ambiente educativo en beneficio de su preparación académica. El estudio se realizó bajo los supuestos de investigación que se desprenden de las preguntas subordinadas.

1. El estudiante de NMS generalmente presenta problemas en su forma de comunicar necesidades, dudas, sentimientos, etc., precisa desarrollar la competencia comunicativa además de otras que le permitan no solo revisar contenidos sino fortalecer los conocimientos recibidos, para lograr alcanzar los objetivos de aprendizaje, con una aprobación y aprovechamiento superiores a los logrados anteriormente.

2. Dada la transición de la adolescencia a la juventud el estudiante suele presentar conductas que pueden afectar la comunicación con los docentes y compañeros, pueden ser altaneros, groseros, mentirosos o apáticos al no participar. En el caso de trabajos

escritos no los realizan en tiempo y forma. Entonces los docentes no atienden a sus solicitudes, y el resultado final es que la competencia no se desarrolla, afectando la motivación hacia el trabajo del estudiante.

3. La escuela es un espacio para desarrollar cuatro habilidades lingüísticas: escuchar, leer, hablar y escribir, para desarrollar la competencia comunicativa entre estudiantes y docentes. En el caso de los estudiantes del NMS, se observa que cuando un docente solicita su participación, suelen guardar silencio o su participación se reduce monosílabos o frases cortas. O por el contrario suelen ser groseros y agresivos no permitiendo el diálogo.

4. El Orientador Educativo juega un papel importante en la EMS y en el desarrollo integral del estudiante. Al estar todo el turno en la escuela, puede acompañar, apoyar y guiar tanto académica como personalmente al estudiante, para su transición a personas autónomas en la construcción de su proyecto de vida. Realiza actividades preventivas de riesgo académico, personal y vocacional. Labor que realizaba aun antes de la implementación de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (en adelante, RIEMS). Su trabajo está estrechamente relacionado con todas las materias, a partir de una comunicación oral y escrita, en el análisis y solución de problemas. Permitiendo que los docentes se encarguen de dar significado al aprendizaje dentro del aula. (Escamilla, Maceda, Maya, Zanotto, Galicia y Vuelvas, 2011).

La tabla 1 presenta la relación de los constructos que darán respuesta a la pregunta de investigación y generaran una propuesta que permitirá observar la importancia del acompañamiento del Orientador Educativo en el ámbito académico de NMS y su prevención de riesgo académico.

Tabla 1  
*Relación de constructos de la investigación.*

	Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Supuestos de trabajo
G e n e r a l	¿Puede el acompañamiento del Orientador Educativo en la Educación Media Superior considerarse como una estrategia efectiva que permita el desarrollo de la competencia comunicativa cómo prevención del riesgo escolar?	Determinar en qué forma el acompañamiento del Orientador Educativo de Nivel Medio Superior funciona como una estrategia efectiva en el desarrollo de la competencia comunicativa, para la prevención del riesgo escolar.	Riesgos como bajo rendimiento escolar, reprobación y/o deserción escolar pueden prevenirse a partir de la estrategia efectiva de acompañamiento por parte de Orientador Educativo con el fin de que logren desarrollar, fortalecer y aplicar la competencia comunicativa en el ambiente educativo, personal y en su comunidad.
	1 ¿Qué es competencia comunicativa y cómo es su desarrollo en el ámbito educativo?	Definir que es una competencia comunicativa y su uso en el ámbito educativo.	Representa la interacción entre personas, juegan un papel importante las reglas gramaticales, socioculturales, la motivación, la confianza, la cortesía (Rubio, 2009), su propósito es intercambiar e interpretar significados (Segovia, 2010).
S u b o r d i n a d a s	2 ¿Cuáles deben ser las características de la competencia comunicativa en los estudiantes del NMS?	Determinar cuáles deben ser las características de la competencia comunicativa en el estudiante de NMS.	El estudiante debe ser capaz de comunicarse efectivamente, leer críticamente, comunicar y argumentar ideas de manera efectiva y con claridad de manera oral y escrita.
	3 ¿Qué necesidades presenta el estudiante en relación a la competencia comunicativa dentro y fuera del aula?	Identificar y contrastar la necesidad del uso adecuado de la competencia comunicativa dentro y fuera del aula	El estudiante de NMS presenta problemas en su forma de comunicar necesidades, dudas, sentimientos, etc. para poder desarrollar y fortalecer el conocimiento de las diferentes materias recibidas en la escuela.
	4 ¿Cuáles son las formas de comunicación que utiliza el estudiante para recibir respuestas negativas a lo que solicita?	Analizar cuáles son las formas como se comunica un estudiante de NMS con sus profesores y pares	Los estudiantes pueden ser altaneros, groseros, mentirosos y apáticos, o no participan. No realizan en tiempo y forma, sus trabajos, orillándolos a una baja o nula atención de los docentes.
	5 ¿Qué función tiene el hablar y escuchar en la competencia comunicativa?	Reconocer que hablar y escuchar es parte esencial en la competencia comunicativa necesaria para el correcto desempeño del estudiante.	Los estudiantes al estar en una etapa de preparación no siempre tienen desarrollada la competencia comunicativa eso limita el diálogo con los docentes y pares.
	6 ¿Qué papel juega el Orientador Educativo en la promoción de la competencia comunicativa como medida de mejora académica y la prevención del riesgo escolar?	Favorecer el acompañamiento por parte del Orientador Educativo al estudiante que promueva la competencia comunicativa como medida de mejora académica y la prevención del fracaso escolar.	El Orientador Educativo promueve y previene riesgos en el aprendizaje del estudiante a partir del acompañamiento, apoya y guía en áreas como; escolar, psicosocial, personal, vocacional y profesional (Escamilla, Maceda, Maya, Zanotto, Galicia y Vuelvas (2011).

### **1.5. Justificación de la investigación**

Con la investigación se pretendió realizar un análisis de las teorías más relevantes que se refieren a la competencia comunicativa y las diferentes estrategias que utiliza el Orientador Educativo para desarrollar, motivar y fortalecer la competencia comunicativa en el estudiante como base de la interacción con el otro (docente, par, comunidad escolar) en estudiantes de segundo grado de una EPOEM.

A partir del análisis se planteó la importancia del trabajo realizado por el Orientador Educativo como acompañante del estudiante en el desarrollo, motivación y fortalecimiento de la competencia comunicativa para tener mayor desenvolvimiento escolar y personal, además de apoyo del trabajo realizado por los docentes que imparten clases en segundo grado.

La principal preocupación que existe es que los estudiantes a esa edad suelen tener carencias en la forma como comunican sus deseos, necesidades o aspiraciones y ante un conflicto su primer respuesta es impulsiva, arrebatada o grosera, se ciegan y no miden las consecuencias de esos actos, que en algunos casos se refleja en la pérdida de sus derechos en la materia o dentro de clase llevándolos a riesgos mayores como bajo aprovechamiento, reprobación o la deserción escolar.

Se concibe al Orientador Educativo como la persona que acompaña al estudiante en su desarrollo integral, entonces Orientación y la Educación pueden considerarse como procesos que se complementan, desde la Orientación se deben buscar los niveles de calidad altos en la Educación (González, 2008).

## **1.6. Delimitaciones y limitaciones del estudio**

**1.6.1. Delimitaciones.** La delimitación corresponde básicamente al espacio físico donde se llevó la aplicación de la investigación, al tiempo utilizado para la realización del mismo, así como la metodología utilizada y la población con la que se trabajó el estudio. A continuación enlistan los factores representativos del espacio físico dónde se realizó la investigación

a) Delimitación del espacio físico: La EPOEM se encuentra ubicada en el Barrio de San Antonio Xahuento perteneciente al municipio de Tultepec, Edo. de México el nivel sociocultural y económico es bajo a medio bajo.

b) Delimitación temporal. La elaboración de los tres primeros capítulos de la tesis se realizaron en durante el ciclo escolar 2013-2014 los cuales estuvieron compuestos por: Planteamiento del problema, Marco teórico y Método, de agosto a enero, dejando pasar un semestre y retomando la investigación en el ciclo escolar 2014-2015 de agosto a noviembre para la realización de la revisión, corrección y entrega de los tres primeros capítulos durante los meses de agosto y septiembre para continuar con el análisis, discusión de resultados y conclusiones, en los meses de octubre, noviembre de 2014.

El tiempo en el que se desarrolló la investigación junto con el análisis de resultados fue muy limitado lo que quizá pudo afectar la certeza de los resultados arrojados durante la investigación. Durante la observación, la participación de personas no involucradas en la investigación pueden llevar a la inconsistencia de la investigación, pudieron darse inferencias incorrectas de la situación que se presenta en cualquier momento, al ser parte de la dinámica que observa se pudo afectar el comportamiento de los estudiantes y no presentarse en igualdad de condiciones.

c) Delimitación temática: El estudio estuvo limitado a 19 estudiantes que cursaban el segundo grado de preparatoria que pertenecían a los tres grupos de segundo grado, además de 8 profesores que les impartieron clases durante el tercer semestre.

d) Delimitación metodológica: La investigación se realizó a partir de una metodología cualitativa y estudios de caso, que guiaron la investigación para el desarrollo y enriquecimiento de la competencia comunicativa en el estudiante de NMS. Con el fin de conocer aquellos elementos del acompañamiento por parte del Orientador Educativo necesarios en el estudiante para lograr el desarrollo y/o fortalecimiento de la competencia comunicativa que pudieran ser una propuesta para que fuera implementada con todos los estudiantes de la EPOEM.

e) Delimitación poblacional: La población de la EPOEM está ubicada en el nivel sociocultural de bajo a medio bajo. Es una Institución pública perteneciente al Gobierno del Estado de México, se considera como bachillerato general, donde los estudiantes cursan tres años con un tronco común, asisten estudiantes de ambos sexos, la formación de grupos es heterogénea, la escuela cuenta con dos turnos; matutino y vespertino.

Físicamente existe; biblioteca, laboratorio de ciencias naturales, laboratorio de cómputo, proyectores en 8 de los 9 salones y computadoras para trabajar en el aula.

**1.6.2. Limitaciones.** Se considera como limitación a los obstáculos que no permitieron el desarrollo apropiado de la investigación, además de las situaciones que estuvieron fuera del alcance del investigador. Las limitaciones que se presentaron en la investigación fueron:

1. La implementación de la investigación tuvo modificaciones a lo largo del ciclo escolar. En un primer momento la investigación se realizaría en un contexto conocido a

lo largo de 12 años por la investigadora, pero en el mes de noviembre del año 2013 por necesidades de la misma se dio el cambio de espacio de trabajo a otra institución educativa lo que implicó la más importante limitación y a la vez oportunidad para que la investigación se realizara debido al nuevo contexto y características principales de la población.

2. Después de trabajar con los grupos por un periodo de dos meses para terminar el tercer semestre y de mes y medio en el cuarto semestre por necesidades de la dirección de la escuela la función de la investigadora fue removida a solo tener la función de apoyo a los docentes-tutores en los tres grados lo que imposibilitó el seguimiento de la investigación.

3. Los tiempos para realizar la aplicación de los instrumentos fue muy reducido debido a las actividades que debía realizar la investigadora durante la jornada laboral.

Para concluir este capítulo es importante tener presente que la competencia comunicativa es una herramienta primordial que comparten los seres humanos para poder relacionarse con el otro ya sea de manera escrita o hablada con el fin de poder entender lo que el otro dice, así como el poder expresarse, comprender, producir e interpretar la información recibida del otro para tener una interacción que promueva el progreso académico y personal del estudiante.

## **1.7. Glosario**

**Actitud:** Es la respuesta de una persona a experiencias que tiene, de tipo cognitivo y afectivo que expresa de forma verbal o no verbal, se considera que son reflejo de los valores que posee la persona (Díaz-Barriga y Hernández, 2002).

**Acompañamiento:** Acompañar es unirse con alguien para ir a donde él va al mismo tiempo que él, se define como el proceso que dinamiza tres lógicas: relacional, espacial y temporal. Ir con, ir hacia. En el sistema educativo es una relación adaptada y personalizada, para estudiantes en dificultad, frágiles, siendo el acompañante una fuerza, es el maestro de la acción (Ghouali, 2007).

**Aprendizaje significativo:** Es la vinculación existente entre un nuevo aprendizaje y una estructura cognitiva previamente aprendida, es la construcción de una nueva información a partir de la que se conoce previamente (Díaz-Barriga y Hernández, 2011).

**Autoestima:** Es conocerse a sí mismo, teniendo como tarea principal velar por uno mismo, autodefenderse, valorarse, autoestimarse y autoobservarse. Obedece esencialmente a la educación recibida en familia, el entorno y escuela, es una actitud hacia sí mismo (Acosta y Hernández, 2004).

**Competencia:** Es un conjunto de: conocimientos (saber), habilidades, destrezas (saber hacer) y actitudes (querer hacer) que engloban capacidades que se van desarrollando y/o fortaleciendo gradualmente a lo largo del proceso educativo. (Acuerdo 442 del Diario oficial, 2008).

**Competencia comunicativa.** Se define como el cúmulo de habilidades que conllevan al uso eficiente de la participación o interacción entre las personas cuando se tienen objetivos de comunicación específicos, delimitados, y conscientes (Ayala, 2013).

**Motivación.** Derivado del verbo latino moveré que significa moverse, poner en movimiento o estar listo para la acción (Ormrod, 2005).

Es un constructo teórico que explica la iniciación, dirección, intensidad y persistencia del comportamiento orientado a metas específicas, es lo que lleva a una persona a llevar a la práctica una acción (Díaz-Barriga y Hernández, 2002).

**Nivel Medio Superior.** El tipo medio superior comprende el nivel de bachillerato, los demás niveles equivalentes a éste, así como la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes. Se organiza, bajo el principio de respeto a la diversidad a través de un sistema que establezca un marco curricular común a nivel nacional y la revalidación y reconocimiento de estudios entre las opciones que ofrece este tipo educativo. Es posterior a la secundaria y responde a la necesidad de apoyar el proceso de formación integral del educando. Para ingresar a escuelas públicas es necesario contar con certificado de secundaria y acreditar el examen a COMIPEMS (Ley General de Educación, 2013).

**Orientación Educativa.** Es un servicio que participa en la formación integral del estudiante, que ofrece alternativas para que el estudiante permanezca en la escuela con un nivel académico adecuado, proporciona asesoramiento en la construcción de su plan de vida, ofrece estrategias para mejorar sus habilidades, con el propósito de favorecer su permanencia e integración a la actividad escolar Secretaría de Educación, Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior, Dirección General de Educación Media Superior Departamento de Bachillerato General (2011)..

**Prevención.** Su origen se debe al ámbito de la Salud Mental, se refiere a la intervención antes de que se presente el problema. Existen tres tipos de prevención: Primaria: antes de que se presente el problema. Secundaria: inmediatamente al aparecer

el problema, y la terciaria: implica el tratamiento y/o rehabilitación cuando el problema ya se ha desarrollado.

**Resiliencia:** Capacidad que tiene la persona de recuperarse, sobreponerse y adaptarse frente a adversidad, que logra desarrollar competencias social, académica y vocacional aunque esté expuesto a situaciones graves de estrés del mundo actual (Henderson y Milstein, 2005).

**Riesgo escolar:** Es toda insuficiencia detectada en los resultados alcanzados por los estudiantes en los centros de enseñanza respecto de los objetivos propuestos para su nivel, edad y desarrollo, y que habitualmente se expresa a través de calificaciones escolares negativas (Martínez-Otero2009).

**Tutoría:** Es un proceso de acompañamiento escolar, orientado a identificar el conjunto de situaciones que inciden en la formación académica de los estudiantes, para incorporarlo al medio escolar y potenciar sus capacidades (Programa Estatal de Tutorías, 2011).

## **2. Marco Teórico**

En el presente capítulo se muestra el marco teórico que apoyó la temática de la investigación. Se presentan las teorías de autores como Vigotsky, Piaget, Bruner e Hymes con base a la importancia del lenguaje como herramienta de comunicación humana, además de todo lo que tiene relación con el proceso del diálogo entre dos personas. Lo aportado por los autores se contrasta y enriquece con investigaciones realizadas y plasmadas en documentos arbitrados realizados por personas interesadas en la importancia del desarrollo o fortalecimiento de la competencia comunicativa y como la intervención del acompañamiento del Orientador Educativo puede ser una herramienta de apoyo para el mejor desempeño académico del estudiante.

### **2.1. Antecedentes**

Dadas las necesidades sociales y de crecimiento personal, en el país es urgente elevar la calidad educativa y ofrecer al estudiante una educación integral donde pueda desarrollar valores y habilidades dirigidas al desarrollo de competencias y aprendizaje autónomo, esas necesidades dieron pie a la implementación de nuevas reformas a nivel nacional con el fin de abandonar viejas tradiciones y formas de enseñanza. Con el objetivo que una vez egresado el estudiante pueda integrarse a la vida productiva siendo competente (Diario Oficial, Acuerdo 444, 2008).

El termino competencia en el campo educativo fue incorporado a finales del siglo XX y principios del XXI, busca que la educación se traduzca en habilidades que permitan al sujeto incorporarse al mundo del trabajo de manera eficaz, como respuesta a una economía globalizada. El Consorcio Programme of International Student

Assesstement (en adelante, PISA) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante, OCDE) dieron relevancia al término competencia a partir del año 2007, con una educación proactiva, donde el trabajo educativo iría hacia la resolución de problemas del entorno y rechazo a la perspectiva enciclopédica, centrada en la memorización (Díaz-Barriga, 2011).

Para Perrenaud (2007) Una competencia permite al sujeto movilizar saberes declarativos, procedimentales y condicionales que tienen que ver con la descripción de un suceso, el camino que se debe seguir y cuando se debe actuar. En él, actúa el razonamiento que lleva hacia la ejecución de una acción a partir de conocimientos previos.

Las competencias están inmersas en el Marco Curricular Común (en adelante, MCC) de la RIEMS como se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2.  
*Competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.*

Competencias	Objetivo
Genéricas	Todos los egresados deben poseerlas son: clave porque se aplican a lo largo de la vida, transversales tienen relación todas las disciplinas y transferibles al reforzar la capacidad de adquirir nuevas competencias.
Disciplinares	Básicas Es la base de la formación disciplinar en el marco del SNB.
	Extendidas Corresponden al tipo de enseñanza recibida en los centros educativos.
Profesionales	Básicas Proporcionan a los jóvenes formación elemental para el trabajo.
	Extendidas Preparan a los jóvenes con una calificación de nivel técnico para incorporarse al ejercicio profesional.

(Diario Oficial, Acuerdo 444, 2008)

Las competencias genéricas constituyen el perfil de egreso del Sistema Nacional de Bachillerato (en adelante, SNB) son:

- Se autodetermina y cuida de sí.
- Se expresa y comunica.

- Piensa crítica y reflexivamente.
- Aprende de forma autónoma.
- Trabaja en forma colaborativa.
- Participa con responsabilidad en la sociedad (Diario Oficial, Acuerdo 444, 2008).

Derivadas de las competencias genéricas se establecieron las competencias disciplinares: Matemáticas, Ciencias experimentales, Ciencias sociales, Comunicación. Dado el objetivo de la investigación y las competencias genéricas presentadas por la RIEMS que el estudiante debe desarrollar se considera de mayor relevancia a las competencias básicas de comunicación que tiene el estudiante, su desarrollo eficaz, hasta que pueda comunicar y argumentar su postura de forma clara y efectiva de manera oral y escrita.

Entre las competencias más importantes se encuentran:

1. Los trabajos que entrega tienen una constitución de introducción, desarrollo y conclusiones están compuestos por ideas claras, coherentes y creativas.
2. Argumenta su postura de manera precisa, coherente y creativa frente al grupo.
3. Valora y describe la importancia del arte, la literatura y los medios de comunicación que transforman la cultura a partir de los propósitos de la comunicación.
4. Valora el pensamiento lógico en el proceso comunicativo en su vida cotidiana y académica.
5. Analiza y compara el origen, desarrollo y diversidad de los sistemas y medios de comunicación.

6. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información (Diario Oficial, Acuerdo 444, 2008).

## **2.2. Elementos conceptuales, teorías y modelos**

El desarrollo mental de individuo está mediado por herramientas técnicas y psicológicas que Vigotsky llamó signos los cuales sirven de mediación entre las personas y el contexto socio-histórico-cultural. Las herramientas psicológicas pueden transformar estructuralmente las funciones mentales superiores de la persona siendo entonces esenciales para el desarrollo del individuo, son fruto de una propuesta cultural son la base para la comunicación se puede decir que los procesos comunicativos y mentales están íntimamente relacionados (Fernández, 2000)

**2.2.1. Definición de Competencia Comunicativa.** En los años ochenta del siglo pasado la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (en adelante, UNESCO), solicitó a Jean Paul Bronckart (1985) realizar una investigación para determinar las causas del fracaso escolar. Los resultados arrojados demostraron que el lenguaje es fundamental para la apropiación del conocimiento, que estaba vinculado con los métodos de enseñanza. Por tanto era necesario que el alumno desarrollara la competencia del uso del lenguaje (López y Flores, 2007), este es un primer acercamiento que muestra la necesidad de desarrollar en el estudiante la competencia comunicativa para evitar riesgos en su aprendizaje.

La evolución del concepto de competencia comunicativa se observó por primera vez cuando Noam Chomsky (1965 citado por Bermúdez y González, 2011), criticó a Skinner sobre su percepción del aprendizaje del lenguaje solo como un conjunto de

reacciones a partir de estímulo-respuesta sin considerar el proceso creativo de la persona, para 1965 propuso el término de competencia lingüística definiéndolo como: la capacidad y disposición para la interpretación lingüística y la actuación.

En el año 1967 el término de competencia comunicativa es acuñado por Hymes como una actualización a la propuesta de Chomsky de 1965, en 1972 refiere que las oraciones deben ser correctas gramaticalmente y adecuadas respecto a la situación. En 1995, Hymes lo refiere como “aquello que una persona necesita saber para comunicar sus pensamientos eficazmente en contextos culturalmente significativos involucrando la lengua, la cultura y la comunidad donde se desarrolla la persona”, el lenguaje es contextualizado (López y Encabo, 2002, pp. 115).

Abordando a autores clásicos se encontró a partir de algunas teorías como la cognitiva de Piaget (1929), Ausubel (1968) y la teoría socio-cognitiva de Vigotsky (1977), ejercieron una notable influencia en la didáctica de las lenguas. Piaget y Ausubel, partiendo de la teoría constructivista, consideraron el aprendizaje del lenguaje como una representación. Para Piaget el lenguaje se construía a partir de relaciones que se establecen con otros y el entorno. Ausubel consideraba al aprendizaje del lenguaje como un proceso activo de construcción que se crea a partir de información significativa. Para Vigotsky la naturaleza del lenguaje es un instrumento de intercambio social (Alcón, 2002).

Para Vigotsky el niño internaliza la realidad que pertenece al contexto que habita, la reestructura en su mente, lo que provoca una modificación en él mismo. Para poder apropiarse de la cultura el niño hace uso del signo que es la base del lenguaje, que provoca cambios en el sujeto, al ser internalizado a partir de la interacción social, hasta

hacerse permanente en él. Entonces la función en el desarrollo del conocimiento aparece, primero en el exterior del sujeto que corresponde a las interacciones sociales es decir; interpsicológico, después en el interior de la mente, es decir intrapsicológico (Penchansky y San Martín, 2004).

Para Vigotsky la Zona de Desarrollo Próximo (en adelante, ZDP) es un concepto clave para entender la mediación en el aprendizaje. Es la distancia que existe entre el nivel de conocimiento que tiene el sujeto para resolver un problema él solo y su desarrollo potencial en la solución del mismo problema u otros, cuando recibe la guía de un adulto, o de algún par con mayor habilidad. En una investigación Vigotsky, solicito a cinco madres proporcionar ayuda a sus hijos con diferente grado de apoyo de más a menos, después de realizada la tarea tuvieron más éxito lo que fueron ayudados con mayor intensidad y en orden decreciente los otros (Valderrama, 2000).

A partir de ese estudio confirmó la hipótesis; que es posible adelantar los niveles de desarrollo de los niños con la ayuda en su aprendizaje por parte de los adultos o pares. La imitación es una acción importante en el aprendizaje que se deriva de la relación entre dos o más personas, generando el proceso de internalización en las estructuras mentales.

La ZDP representa el fundamento teórico solido en el que puede apoyarse el maestro para orientar al estudiante hacia el logro de aprendizajes paulatinamente más complejos. Cuando el docente logra ser significativo para el estudiante, le brinda atención, apoyo y orientación; es decir acompañamiento, el estudiante logrará un desempeño que lo lleve paulatinamente a la independencia en la realización de las tareas y una auténtica construcción de conocimiento (Valderrama, 2000).

Bruner considera al lenguaje como la herramienta fundamental para la apropiación y el uso de la cultura que posibilitará al sujeto su integración al medio social en el que vive. La adquisición y significado del lenguaje comienza cuando madre e hijo crean su propio microcosmos de comunicación: comparten una realidad, ese es el primer momento en el que el niño conoce la gramática, la forma de referir y comunicar Bruner (1983 citado por Penchansky y San Martín, 2004).

Para Bruner el desarrollo humano, el aprendizaje y la instrucción forman una unidad independiente. Durante el desarrollo el niño adquiere la capacidad de enfrentar simultáneamente varias alternativas, en un solo tiempo necesita prestar atención a una multiplicidad de estímulos que recibe del entorno, más ahora que está en todo momento bombardeado de información que recibe por los diferentes sentidos, más el visual y auditivo. Esa situación debería ser un potencial de aprovechamiento para el docente en el momento de la planeación de su instrucción, donde considerara las diferencias en los intereses de los estudiantes, su grado de madurez y el contexto.

Para el correcto desarrollo de las competencias es necesario un diálogo y comunicación con los estudiantes, conocerlos más para hacer del espacio aúlico un lugar apto para todos, de ser posible que fuera su amigo con una relación de respeto mutuo y apoyo en el momento propicio. Teniendo presente que el estudiante es una persona en desarrollo por tanto cambiante y su adaptación en ocasiones puede ser lenta ante el aprendizaje. Es necesaria la disposición de ambos para el proceso de enseñanza-aprendizaje (Méndez, 1993).

### **2.3. La Orientación Educativa en el Nivel Medio Superior.**

El estudiante de todos los tiempos exige ser reconocido como persona, no ser visto solo como un número o apellido. No es un ente pasivo al que se le debe obligar a pensar, sentir, actuar y decidir. Actualmente es necesario el acercamiento a los jóvenes, escucharlos, atenderlos, que se sientan y vean como las personas que son. Así el Orientador Educativo, tiene frente a sí, el reto de llevar al estudiante hacia un desarrollo integral que tenga como base el desarrollo y/o fortalecimiento de la competencia comunicativa como base de todo aprendizaje, para que éste logre que su desempeño académico se modifique y sea superior a los anteriores, además que sea significativo no solo con valor numérico.

La persona que sea responsable de llevar la Orientación Educativa del estudiante debe ser una persona comprometida con el acompañamiento del estudiante durante su estancia en NMS, debe analizar la importancia de cada acción que emprenda y de aquellas que deja de realizar, debe llevar una función acorde a la velocidad y tendencia de cambios actuales por ejemplo en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC) para responder de manera eficaz a las necesidades de los estudiantes y estar con ellos cuando necesiten el apoyo dentro y fuera de la institución.

Valdés (2012) refiere que el Orientador Educativo debe estar cerca del estudiante; guiarlo para la toma de decisiones paulatinas que en un futuro definirán el camino que seguirá. Necesita tener una visión clara de la importancia de su trabajo, es necesario revise constantemente como desarrolla su labor, estar actualizándose en el área de conocimiento y en el uso de las TIC, es necesario que maneje y desarrolle técnicas

grupales, además de analizar las diferentes dinámicas que se desarrollan al interior del aula, para intervenir cuando sea necesario.

Actualmente existen situaciones que cada día se agudizan más como el desamparo por parte de los padres que en muchos casos dejan a la escuela la responsabilidad total de los hijos dadas sus actividades. En la escuela se corre el riesgo de recibir una enseñanza tradicional que no le permite al estudiante, desarrollar las competencias necesarias para prepararse y desarrollarse para la continuidad de sus estudios al concluir la EMS o integrarse conscientemente al campo laboral. Ambas situaciones pueden llegar a ser un detonante de riesgo escolar como bajo aprovechamiento, reprobación y en casos extremos la deserción escolar.

Ghouali (2007, pp. 208) considera que el “acompañamiento es unirse al estudiante para ir donde va él al mismo tiempo.” El Orientador Educativo al acompañar al estudiante propicia el desarrollo de actitudes, comportamientos y habilidades favorables para el autoconocimiento, la autoestima y la comunicación, con el fin de mejorar el desempeño académico y la calidad de vida del adolescente individual y socialmente. La atención va acompañada de tutorías grupales e individuales, con el fin de que mejoren la relación docente-estudiante en el aula.

Elevar los índices de aprobación y aprovechamiento no es una tarea sencilla al igual que evitar su deserción, cuando se suman las causas, personales, familiares y de contexto relacionadas a la vida escolar, pero representan retos que el Orientador Educativo debe enfrentar en beneficio del estudiante. ¿De qué manera? Abriendo espacios en los que el estudiante pueda expresar sus inquietudes, necesidades o problemas, para disminuir su estrés hasta lograr aumentar la confianza en él mismo y los

otros, para fortalecer su autoestima, que aprenda a trabajar colaborativamente lo cual implica comprensión y respeto de lo que el otro puede aportar.

La figura del Orientador Educativo es una figura que reviste importancia en la EMS por lo que es importante cuestionarse ¿Cuándo y cómo surge la Orientación Educativa? y ¿Cuál ha sido la trayectoria del trabajo Orientador en la educación en el NMS?, dichas interrogantes serán respondidas con el fin de conocer cuál ha sido la importancia que reviste la Orientación Educativa y cómo ha cambiado su perspectiva de acuerdo a las necesidades emergentes del siglo XXI.

**2.3.1. Antecedentes de la Orientación Educativa en el Nivel Medio Superior en México.** El adolescente al llegar al NMS se encuentra en un ámbito diferente, crucial entre su formación básica y un futuro aparentemente distante, en ese nivel debe iniciar el análisis de su decisión futura, ya sea la continuidad en sus estudios a nivel técnico o profesional, o su inserción al campo laboral, mientras está en la escuela el Orientador Educativo le brinda atención que necesita. Para Nieto y Rodríguez (2009) el trabajo de Orientador Educativo es considerado como el engranaje que cierra la función global de la educación, junto con los docentes hora-clase.

La Orientación Educativa ha tenido diferentes momentos a lo largo de la historia, así, a mediados del siglo XX la Orientación, se remite al aspecto vocacional y elección de carrera en algunos casos la atención fue personalizada, por ejemplo durante la Segunda Guerra Mundial, se apoyaban de test psicométricos, con el fin de reclutar a las personas que irían a la guerra. Después tuvo un enfoque clínico donde se analizaban los rasgos de personalidad del individuo, más tarde en Estados Unidos a nivel preuniversitario y universitario se creó la imagen del counselor o consejero. En América

Latina en las últimas décadas del siglo pasado se creó la Federación de Asociaciones de Profesionales de la Orientación de América Latina (en adelante, FAPOAL), (Valdés, 2012).

En México, la Orientación Educativa tuvo sus inicios después de la Revolución Mexicana, en 1912 con la realización de una encuesta por parte del Ing. Alberto J. Pani. En 1923 se fundó el Instituto Nacional de Pedagogía que contó con el servicio de orientación profesional, en 1933 la Universidad Nacional Autónoma de México (en adelante, UNAM) organizó un ciclo de conferencias informativas, para 1935 fundó el Instituto Médico Pedagógico, entre 1940 y 1942 establece la carrera de psicología y crea la especialidad de Técnicas de la Educación.

Para 1952 se practicó la orientación en escuelas secundarias, en 1956 se crea el Departamento de Orientación en la Escuela Nacional Preparatoria. En 1979 gracias a la participación de la UNAM, el Instituto Politécnico Nacional (en adelante IPN) y la SEP, se funda la Asociación Mexicana de Profesionales de la Orientación, A.C. (en adelante, AMPO) encabezado por Luis M. Ambriz Reza, con el objetivo del reconocimiento de la Orientación Educativa como una actividad profesional indispensable para el apoyo integral del estudiante dentro del aula y en su superación profesional (Aceves y Simenta, 2013).

En 1995 fue redactado el Documento Rector de Orientación Educativa (en adelante, DOROE) de la Secretaría de Educación, Cultural y Bienestar Social Dirección General de Educación del Gobierno del Estado de México, para el Nivel Medio Superior, realizado por expertos en la materia como el Dr. Bernardo Muñoz Riverohl catedrático de la UNAM, documento que le dio en su momento a la orientación

educativa una concepción académica en 5 áreas: Área para el desarrollo de habilidades cognitivas. Área para el desarrollo del adolescente. Área de orientación escolar y profesional. Área para el diseño del plan de vida del bachiller. Área de investigación para la orientación educativa (Dirección General de Educación 1995 y Aké, 2007).

El documento mostraba las características que debía poseer un Orientador Educativo: Una actitud abierta hacia la comprensión de necesidades, motivaciones e inconformidades de los estudiantes, saber escucharlos, para crear en ellos la certeza de ser personas importantes, llamarlos por su nombre. Tener conocimiento en la aplicación de técnicas grupales, además de estrategias para reconocer fortalezas, habilidades y competencias del estudiante.

El reto mayor que proponía el DOROE para el trabajo del orientador era desarrollar estudiantes que formaran parte de los recursos humanos necesarios en el país ya fueran; científicos, técnicos, artísticos o intelectuales que dieran solución a problemas sociales (Dirección General de Educación, 1995).

Antes de la puesta en marcha de la RIEMS en las EPOEM el servicio de Orientación Educativa formaba parte del plan curricular, es decir estaba considerada como materia cocurricular. El Orientador Educativo llevaba un plan de trabajo semestral que abarcaba las áreas antes descritas, debía estar frente a grupo una hora a la semana para el caso de primer y segundo grado y dos horas para tercer año tiempo que correspondía al análisis y la búsqueda de elección de carrera o de trabajo, según las expectativas del estudiante.

Por otro lado aunque en el DOROE se explicitaban las funciones del Orientador Educativo, que no tenían que ver con funciones de prefectura, auxiliar de la secretaría

escolar, en la captura de calificaciones después de cada parcial y al final del semestre, llenado del documento interno de calificaciones: Kardex, bajas temporales y definitivas, entrega de indicadores a subdirección, llenado de formatos para el IMSS, informar sobre becas, entrega de información de dirección a grupos durante clase, atención individualizada a padres de familia, juntas después de cada parcial, etc. (Dirección General de Educación, 1995). El Orientador Educativo debía realizarlas porque los directivos las consideran inherentes a su trabajo.

Con la entrada de la RIEMS en 2008, el papel del Orientador Educativo en las EPOEM presentó cambios sustanciales, perdió la jerarquía de materia cocurricular y el trabajo frente a grupo. En el año 2011 fue implementado el Plan Maestro de Orientación Educativa (en adelante, PMOE) el cual contiene 9 programas que se consideraban necesarios para el desarrollo académico y personal del estudiante.

Dichos programas debían ser cubiertos en dos momentos; por un lado en ausencia de los profesores hora-clase en cada grupo, y en programas institucionales encaminados a que toda la población escolar participe; los programas son: Tutorías, Mediación, Valores, Acoso escolar, Equidad de género, Lectura, Escuela para padres, Activación física y Prevención de adicciones. En ese momento se propuso el trabajo bajo tres pilares: la investigación, la planeación y la operatividad (Plan Maestro 2011).

**2.3.2. El papel del Orientador Educativo en el Nivel Medio Superior.** El Orientador Educativo en el NMS es un profesional con diversas funciones educativas en las que se consideran; la inducción, asesoría, orientación vocacional, prevención de riesgo académico y psicosocial, etc. y administrativas. Entre sus tareas principales se encuentra, influir en el estudiante, ser su acompañante y guía, por lo que es importante

que cuente con herramientas que le permitan enfrentar las responsabilidades de guiarlo sobre todo cuando se encuentra en situación de riesgo.

Aunque la labor del Orientador Educativo no tiene relación directa con las materias del plan de estudio, tiene un estrecho vínculo con los docentes, ya que estos al estar en el salón, interactúan de manera más directa y más tiempo con los estudiantes. Comparten la dinámica que se genera al interior del aula. Reportan las características particulares de los estudiantes y del grupo, el cumplimiento de tareas, participación, trabajo en clase, calidad de exposición, avances, retrocesos, etc.

Al reportar variables negativas en la dinámica dentro del aula, el Orientador Educativo puede intervenir como mediador para modificarla al desarrollar estrategias particulares en el grupo o individualmente. De esa manera, el Orientador Educativo apoya tanto al docente como al estudiante. Al estudiante le hace ver que siempre será escuchado con calidad y calidez, pero la atención debe ser recíproca, el estudiante debe atender al Orientador Educativo cuando éste lo solicite para crear un ambiente donde el favorecido sea el primero.

Es importante influir en sus hábitos y métodos de estudio para un mejoramiento en el conocimiento y aprovechamiento. A partir de diversas estrategias, debe hacer notar que tanto el juego como el uso de TIC son importantes y se pueden disponer de ellos, pero en un tiempo que no afecte su preparación académica o por el contrario utilizarlas en beneficio de su propio aprendizaje.

Es importante promover la participación colaborativa, siendo guía y facilitador de aprendizajes desarrollando actividades propuestas en trabajo colaborativo con docentes. Es necesaria la reunión de evidencias de las actividades realizadas.

Debe ofrecerse un servicio de acompañamiento para que el estudiante tenga una formación integral, además de un conjunto de alternativas para su permanencia en la escuela, proporcionándole asesoramiento en el proceso de construcción de su plan de vida, ofreciéndole estrategias para mejorar sus habilidades, con el propósito de favorecer su integración a la actividad escolar (Plan Maestro de Orientación Educativa, 2011).

Al inicio del ciclo escolar el Orientador Educativo realiza un diagnóstico de las necesidades individuales y grupales de los estudiantes donde se registran promedios del certificado de secundaria, de los puntajes obtenidos en el examen COMIPEMS para el caso de alumnos de nuevo ingreso. A los alumnos de segundo grado se les solicitan sus boletas de calificaciones del segundo semestre del ciclo escolar anterior, con el fin de crear programas de intervención temprana de riesgos académicos o abandono escolar.

**2.3.3. Las competencias del Orientador Educativo.** La actividad que el Orientador Educativo realiza dentro de las instituciones educativas forma parte de un trabajo colaborativo donde docentes, directivos y padres de familia están involucrados, para la formación académica de los estudiantes.

La Dirección General del Bachillerato (en adelante, DGB) en el año 2012 adopta la definición de Perrenaud (2002, pp. 2) que enfatiza “una competencia es la capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones con buen juicio, a su debido tiempo, para definir y solucionar verdaderos problemas”.

Perrenaud (2007, citado por Valdés, 2012) escribió el libro: Diez Nuevas Competencias para enseñar en el que expone; que el docente debe contar con competencias que desarrollará durante el ciclo escolar con sus estudiantes, las competencias pueden ser adoptadas por el Orientador Educativo.

1. En las clases es necesario animar la situación de aprendizaje a partir de, conocimiento previo del estudiante, considerando los errores como trampolín para nuevos aprendizajes.
2. El trabajo con el estudiante debe ir de lo sencillo a lo complejo.
3. Debe incorporarse un trabajo colaborativo que permita al estudiante se adapte a un tipo y ritmo de trabajo nuevos.
4. El estudiante debe aprender a ser responsable de su propio aprendizaje por lo que el docente debe impulsar un aprendizaje significativo con autoevaluaciones para la construcción paulatina de su proyecto de vida.
5. Trabajo en equipo y colaborativo.
6. Participar en la gestión de la escuela: su participación es importante en la elaboración del proyecto educativo a partir de los comités estudiantiles.
7. Informar e implicar a los padres: En dos reuniones semestrales informar sobre avances académicos, impartir taller para padres, actividades culturales y deportivas en las que sus hijos son los ponentes o participantes.
8. Utilizar nuevas tecnologías: a partir de documentos Recursos Educativos Abiertos (en adelante, REA) para que el estudiante no se pierda en tanta información falsa ubicada en la Internet.
9. Ofrecer una educación con base en valores, es decir prevenir la violencia dentro y fuera de la institución, promover la equidad en la comunidad escolar.
10. Organiza su propia formación (Valdés, 2012).

Con la inclusión de la RIEMS, se inició un trabajo con base en competencias, descritas en los acuerdos 442 y 486 del Diario Oficial de la Federación publicados en

2008 y 2009, guían el desarrollo de las competencias que los estudiantes deben desarrollar y/o fortalecer durante su estancia en el NMS. El acuerdo 444 del Diario Oficial de la Federación publicados en el año 2008, comprende las competencias del Marco Curricular Común. Para el caso de los docentes las competencias se encuentran en el acuerdo 447 del Diario Oficial de la Federación de ese mismo año.

La DGB en el año 2010 definió a la Orientación Educativa como: “Un medio para atender los factores que contribuyen a consolidar la personalidad, así como a la adquisición del conocimiento y el desarrollo de las habilidades de los alumnos, con el fin que se vinculen con su contexto de manera crítica y constructiva”. Y debe poseer las siguientes competencias y sus atributos.

El Orientador Educativo debe conocer sus capacidades y limitaciones profesionales en atención al estudiante, debe incorporar la teoría e investigación continua en su práctica, facilitando las herramientas para el aprendizaje, y desarrollo personal y vocacional del estudiante, generar empatía entre pares, finalmente hacer uso de la información que recibe de manera adecuada (DGB, 2010).

La SEP, en su programa de Orientación Educativa 2010-2012, clasifica a las competencias en tres áreas: de conocimientos, de habilidades y de actitudes y valores.

Una vez revisada la propuesta de la SEP, se puede observar que el servicio que presta el Orientador Educativo en el NMS no comparte las mismas características en todo el país ya que varía de Estado a Estado. Específicamente en el Estado de México la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior y la Dirección General de Educación Media Superior al ser un órgano descentralizado se rige por sus propias normas.

Especificando el trabajo del Orientador Educativo en los últimos años se ha convertido en un área del conocimiento estratégica para el desarrollo del estudiante de manera integral, en las EPOEM se le considera la columna vertebral quizá porque al trabajar con personas tiene mayor responsabilidad de guiarlos hacia metas reales con fines que conduzcan al estudiante a su inserción en la sociedad con competencias mejor desarrolladas. Como se ha venido revisando la función se centra en el acompañamiento y guía.

Gran parte del trabajo del orientador está vinculado en ayudar al estudiante a autoconocerse para que con el paso del tiempo sea capaz de tomar mejores decisiones sobre su futuro. Ser Orientador Educativo implica tener interés dirigidos a los estudiantes, armonizar el trabajo del aula, la colaboración entre docentes y directivos, su trabajo es arduo, debe desarrollar potencialidades en sus estudiantes y creer en ellos (Valdés, 2012).

Debe agradaarle su trabajo, su preparación debe ser continua y de tener tiempo hará investigación, debe ser flexible con los estudiantes y buscar siempre su progreso, debe apoyarlos constantemente, ser empático, conciliador ante problemas, debe tener buena comunicación con la comunidad educativa, debe saber escuchar y tener la sensibilidad de leer las emociones de los estudiantes. Cuando, lo antes expuesto es aplicado en favor del estudiante se logra fortalecimiento de habilidades y destrezas que darán sentido a la vida del estudiante (Valdés, 2012).

La Subdirección General del Bachillerato General en 2014 implementa el Plan Maestro de Orientación Educativa para las EPOEM, documento que considera a las capacidades cognitivas, psicomotoras y afectivas como parte de las competencias que se

esperan obtengan los estudiantes durante su estancia en el NMS llevando un buen desempeño académico y profesional. El Orientador Educativo debe contar con competencias sustentadas en las habilidades inherentes a su profesión y sus funciones podrán desarrollarse en el contexto escolar cumpliendo funciones específicas.

En la tabla 3 se muestran las competencias que definen la labor del Orientador Educativo y las categorías que la cobijan.

Tabla 3  
*Competencias que definen al Orientador Educativo.*

CATEGORÍA	COMPETENCIA
1.- Genera su capacitación y actuación en el área de Orientación Educativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se capacita continuamente.</li> <li>• Interviene activamente, desde una perspectiva multidisciplinaria, en grupos colegiados.</li> </ul>
2.- Planeación a partir del contexto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce el contexto que habita el estudiante.</li> <li>• Desarrolla su plan de acción después del diagnóstico, considera individualidades.</li> <li>• Diseña proyectos como prevención a problemas institucionales.</li> <li>• Su trabajo está conectado fuertemente a las necesidades del estudiante.</li> </ul>
3.- Ejecuta proyectos y planes de acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla los programas y proyectos según calendario escolar.</li> <li>• Interviene en la prevención y disminución de la deserción, con relación a lo vocacional, motivacional, sociocultural y económica de los estudiantes.</li> </ul>
4.- Evalúa el trabajo y el impacto de proyectos y planes ejecutados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos planeados.</li> <li>• Al tener resultados busca remediar los conflictos presentados.</li> </ul>
5.- Acompaña y da seguimiento a los estudiantes para garantizar su formación integral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve en los estudiantes habilidades, actitudes, conocimientos y valores que les permitan fortalecer la toma de decisiones vigentes y futuras.</li> <li>• Constantemente observa si su intervención logró el desarrollo de competencias.</li> </ul>
6.- Fortalece el logro del perfil de egreso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalece el desarrollo de valores, habilidades y saberes para mejorar su desempeño académico, profesional, social y económico.</li> <li>• Participa en la transformación de los estudiantes en sujetos autónomos.</li> </ul>
7.- Favorece la comunicación asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve una comunicación efectiva, practica valores: empatía y confianza, promueve el trabajo colaborativo y establece mediación ante problemas.</li> </ul>
8.- Realiza la extensión y difusión de los conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica, valora, difunde información y conocimiento útil para mejorar los procesos de orientación, tutoría y enseñanza, a partir de investigaciones acorde de su función.</li> </ul>
9.- Implica a los estudiantes en su aprendizaje y en su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomenta el deseo de aprender, explica la relación entre conocimiento y sentido del trabajo escolar, desarrolla la capacidad de autoevaluación del estudiante.</li> <li>• Favorece la definición de un proyecto personal del estudiante.</li> </ul>
10.- Afronta los deberes y los dilemas éticos de la profesión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previene la violencia en la comunidad escolar, generando alternativas para abatir los prejuicios y las discriminaciones sociales, sexuales y étnicas.</li> <li>• Participa en la aplicación e interiorización de la norma institucional.</li> </ul>

Subdirección de Bachillerato General, 2014.

## 2.4. El Orientador Educativo como acompañante en el proceso educativo

El trabajo del Orientador Educativo implica grandes desafíos, al estar al lado del estudiante de NMS periodo en el que se prepara para la vida, ya sea en la continuación

de sus estudios y preparación técnica o profesional cuando se desea y tiene la visión de lograrlo, o por el contrario la posibilidad de incorporarse al campo de trabajo laboral. Siendo uno de los retos mayores para el Orientador Educativo; que el estudiante permanezca en la escuela los tres años que dura el bachillerato, pero no solo que esté cautivo en un aula, sino que desarrolle competencias que le permitan un aprendizaje reflejado en su aprobación y aprovechamiento.

**2.4.1. El acompañamiento escolar.** El acompañamiento implica una interacción entre dos personas, para producir, recuperar o fortalecer el conocimiento del cual salen beneficiados ambos. Quien se deja acompañar sabe hacia dónde quiere ir. El acompañamiento brinda seguridad, confianza y en muchos casos mejoramiento en la autoestima, a partir de la empatía y comunicación que se da por esta interacción (Rodríguez, Sánchez y Rojas, 2008). El acompañamiento debe ser ofrecido a todos los estudiantes en forma de acercamiento a través de relaciones armónicas con el fin de facilitar la adquisición de saberes.

El acompañamiento escolar en Francia, fue definido en el Acta de 1992 cómo un proceso de apoyo y de recursos necesarios en el estudiante para un mejor desempeño académico. El acompañamiento era ofrecido por docentes al observar que los adolescentes tenían dificultades para el desarrollo de sus actividades, hasta lograr que el estudiante viera que era capaz de ser autónomo, buscando resultados de excelencia y eficacia (Ghouali, 2007).

En educación el acompañamiento será exitoso cuando; el docente tenga una actitud sencilla hacia sus estudiantes, sea asertivo, sincero, tanto dentro como fuera del aula, la interacción y vivencias fuera del aula permitirán mayor acercamiento y mejores

conocimientos en el ámbito personal. En clase las experiencias significativas fortalecerán el aprendizaje de ambos. (Rodríguez, Sánchez y Rojas, 2008).

La función del Orientador Educativo se puede centrar en el acompañamiento y guía que otorga al estudiante en la labor continua que inicia desde que ingresa, hasta la conclusión de sus estudios. A partir de este acompañamiento considerado como uno de los pilares, se busca prevenir; el bajo aprovechamiento, la reprobación y de ser posible la deserción de los alumnos. Su trabajo se vincula con el de los docentes y la interacción directa con los estudiantes.

Generalmente el Orientador Educativo no cuenta con una preparación específica y formal en Orientación Educativa, los profesionales en el área de: Psicología, Pedagogía, Trabajo Social o con una preparación en Educación pueden desempeñar la función, teniendo actualización constante para brindar atención específica a las necesidades que el estudiante y/o docente presenten o cuando soliciten su intervención (SEP, 2010; Valdés, 2012).

Debe ser una persona con mente abierta, capaz de percibir los posibles problemas, debe desarrollar en el estudiante habilidades como: el pensamiento crítico, análisis y toma de decisiones, la solución de problemas, la colaboración con sus compañeros, el liderazgo, la iniciativa, la comunicación hablada y escrita, sobre todo debe impulsar que el estudiante sea curioso, creativo y haga uso del sentido común necesario para un mayor fortalecimiento del conocimiento. El Orientador Educativo, es perspicaz al detectar necesidades que muchas veces no son expresadas de manera verbal.

En la EPOEM actualmente el Orientador Educativo está una hora a la semana frente a grupo donde establece una relación diferente y estrecha con los estudiantes,

identificando el contexto en el que se desarrolla y como de él depende la toma de decisiones además de como participar en la construcción de su proyecto de vida durante los primeros semestres a corto plazo, en semestres intermedios a mediano plazo y en el quinto semestre con alcances en su vida futura relacionada con el estudio ya sea técnica o profesional, o en su incorporación al campo laboral formal. Sin embargo en muchas ocasiones esa hora es cubierta por aspectos administrativos generados diariamente como: Becas, avisos a padres de familia, modificaciones al reglamento, actividades extracurriculares, etc.

El Orientador Educativo debe ser un investigador de lo que inquieta al estudiante, actualizarse constantemente en temáticas que gustan a los jóvenes, logrando así que se sienta valorado, apreciado y atendido modificando su actitud durante su preparación académica. (SEP, 2010).

Cada subsistema educativo tiene características propias en cuanto al servicio de Orientación Educativa, por ejemplo; en el Subsistema Estatal de Educación Media Superior del Estado de México con la creación de las EPOEM se incorpora la figura del Orientador Educativo quien cubre el horario de la jornada completa ya sea turno matutino o vespertino, con responsabilidad de dos o tres grupos que oscilan entre 40 y 55 alumnos por grupo en promedio.

Entonces el papel que juega el Orientador Educativo reviste una importancia crucial en el proceso académico. De lo anterior se desprende la necesidad de trazar rutas de comunicación con el adolescente para integrarlo al nuevo nivel educativo cuando es de nuevo ingreso y de fortalecer la estancia si es de grados ulteriores, para que su permanencia sea cubierta los tres años que dura el bachillerato, con un aprovechamiento

y aprobación que le permitan no solo aprender, sino aprehender el conocimiento para desarrollarlo y aplicarlo en ambientes tanto académicos como fuera de la escuela.

El Orientador Educativo debe saber escuchar las inquietudes, necesidades o problemas del estudiante siendo ésta la primera forma de acompañamiento, donde se reconocen las dificultades y adversidades que pueden generarse en la realización de una tarea o necesidad personal.

En otros países no se habla de Orientador educativo, es nombrado como tutor, consejero o mentor. En el caso del mentor corresponde a aquella persona que cuenta con mayor experiencia y conocimiento, su objetivo es facilitar y desarrollar las competencias además de la socialización del estudiante, incorporándolo al nuevo ámbito educativo, tiende a ser una alternativa para cubrir las necesidades del educando, ayuda a superar exigencias y demandas, mejora su autoestima y promueve la interrelación con otros. La participación de ambos es voluntaria, podría considerarse como una tutoría (Vélaz, 2009).

**2.4.2. La tutoría como estrategia de atención al estudiante.** En la tutoría se concibe al estudiante o grupo atendido desde su propia dinámica, se fomenta una integración a la organización de la institución a partir de la colaboración y aceptación del reglamento interno y normas de convivencia, procura la orientación suficiente y necesaria para que el alumno realice una adecuada elección vocacional y profesional (Barrio, 2005). Para López y Encabo (2002) la tutoría es un espacio educativo donde se aprende a convivir en sociedad, siendo la palabra la herramienta fundamental.

Es utilizada como estrategia para atender el bajo aprovechamiento, la reprobación así como el bajo índice de eficiencia terminal, la DGB, a través de la Dirección de

Coordinación Académica, desarrolló el documento de los Lineamientos de Acción Tutorial, con el fin de consolidar el perfil del estudiante establecido en el Marco Curricular Común, del SNB, atendiendo a la RIEMS. La DGB define a la “Tutoría como un proceso de acompañamiento con actividades que guíen al estudiante, de manera individual o en pequeños grupos. Con objetivos, programas, mecanismos de monitoreo y control dada a los estudiantes con problemas académicos”, (SEP, 2013).

En el caso del Estado de México la tutoría se suma a las actividades realizadas por el Orientador Educativo, con la participación de algunos docentes. Considerada como una herramienta que modificará y enriquecerá las alternativas pedagógicas del docente ofreciendo al estudiante apoyo en su formación, para la disminución del rezago académico, reprobación, ausentismo y deserción escolar.

Con la tutoría se identifican aquellas situaciones que pueden afectar la formación académica del estudiante para potenciar sus capacidades. Las funciones que deberá cubrir como tutor son: mediante el acompañamiento apoyar al estudiante en la toma de decisiones y estrategias de estudio, llevando un seguimiento para identificar los logros alcanzados, promoviendo el desarrollo de competencias genéricas según lo marca el MCC. Cuando no se logra el avance esperado es factible su canalización todo esto de acuerdo al Programa Estatal de Tutorías Educación Media Superior de la Secretaría de Educación (2011).

**2.4.3. La mediación como acompañamiento en la escuela.** El aprendizaje se adquiere a partir de diferentes representaciones, se desarrolla en actividades sociales con sus pares, docentes, etc., el conocimiento no se construye en solitario, se adquiere y desarrolla a partir de la mediación con otros, en un tiempo y contexto particular. En el

aula el docente se puede considerar como un organizador y mediador entre el conocimiento y el estudiante, desde su propio nivel cultural. Para poder mediar entre el conocimiento y el estudiante, el docente debe ser audaz y asertivo que demuestre satisfacción al mediar entre un problema y su solución (Díaz-Barriga, 2010).

Con la mediación se busca hacer de la escuela un espacio de aprendizaje continuo, así como de intercambio constante entre valores, motivaciones e intereses en beneficio de los estudiantes. Desde la óptica de la comunicación y salida a las crisis que existen en contextos educativos Díaz y Tapia (1999, citados en Rodríguez, Sánchez y Rojas, 2008) argumentan que en la mediación el discurso es la vía con la que se inicia la interacción y solución de problemas, por lo que los mediadores deben saber manejar estrategias comunicacionales solo así se puede ayudar a otros.

En el acuerdo 445 del Diario Oficial (2008) se enmarca en el artículo segundo apartado III la mediación docente que implica la intervención profesional con el propósito de apoyar el aprendizaje. La mediación en la escuela debe ser obligatoria con personal docente capacitado, debe estar a disposición del estudiante que la necesite y cuando él lo desee.

De esa manera la mediación y el acompañamiento pueden considerarse como procesos donde interactúan el mediador y uno o más estudiantes en beneficio del segundo para producir conocimiento.

## **2.5. Fracaso escolar**

El fracaso escolar es uno de los aspectos más preocupantes actualmente en el NMS ya que se encuentran índices muy elevados de deserción escolar cerca del 40% para el año 2011 registrado en el Manual para prevenir los riesgos (SEP, 2013), entre las causas

del fracaso escolar se encuentran el alto índice de ausentismo por falta de interés, la reprobación, bajo aprovechamiento, no deseaban estudiar en la institución asignada por el puntaje obtenido en el examen de COMIPEMS, etc.

Se pueden encontrar otros factores dentro de las instituciones educativas como el Bullying, embarazos adolescentes, baja autoestima, necesidades económicas. En el caso de las necesidades económicas se observa un alto índice de estudiantes que trabajan para poder continuar sus estudios.

**2.5.1. Índices de abandono escolar.** A pesar de que la educación pública en México poco a poco ha ido abarcando a mayor parte de la población en edad escolar y que la cobertura en EMS se ha incrementado, pasando del 48% al 66% y con la entrada de las RIEMS en el 2008 ese nivel de estudios se volvió obligatorio en México a partir del año 2011, se observa que en la última década solo el 45% concluyó el bachillerato (Valdés, 2012).

El porcentaje de jóvenes que estudia en el NMS es del 49.7% teniendo un alto índice de deserción a los 15 años aumentando con la edad, el 22% de jóvenes en edad de preparación académica no estudia ni trabaja. Al no tener una preparación académica compromete su propio futuro y el país desperdicia el activo con el que cuenta: los jóvenes.

Tuirán (2010) suma más causas que propician el abandono escolar a las reportadas con anterioridad: presiones económicas, acceso a las instituciones educativas limitado, bajo aprovechamiento, con impactos considerables en la reprobación llevando con ello a un nivel muy alto en deserción, para el año 2013 las estadísticas reportaron que 650,000

alumnos al año abandonan la escuela, lo cual representa el 40% de jóvenes matriculados (Movimiento Nacional contra el Abandono Escolar, 2013).

Es preocupante observar que los estudiantes llegan al NMS con debilidades en operaciones básicas, nivel bajo en la lectura y su comprensión (Valdés, 2012). Otro factor tiene que ver con la preparación de los padres que en un 65% es inferior al NMS (Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior, 2013).

Los adolescentes presentan además falta de habilidades, desinterés, bajo desarrollo emocional, pobreza, situación económica difíciles, viven situaciones de acoso escolar, los planes de estudio suelen ser muy rígidos, existe falta de espacios educativos de recreación y artísticos, las acciones docentes, así como la falta de capacidad de enseñar, etc. (Valdés, 2012).

**2.5.2. Factores que determinan el desarrollo académico de los adolescentes.** El estudiante de NMS generalmente se encuentra en una etapa de transición entre la niñez y la adolescencia. Se cuestiona ¿Quién soy yo?, ¿Qué quiero hacer?, la motivación juega un papel importante para responder a esas preguntas, sobre todo cuando el estudiante se encuentra en situaciones poco favorables, cuando un estudiante está motivado hacia un futuro logra establecer metas a corto, mediano y largo plazo, como: la continuación y culminación de sus estudios, a NMS.

En un estudio realizado por Martínez y Valderrama (2010), se buscaban los motivos que tenían los estudiantes de NMS en una universidad privada de León Guanajuato México, para seguir estudiando se encontró que deseaban superarse, ganar bien cuando fueran profesionistas, les interesaba el estudio, llegar a tener prestigio y deseaban independizarse de la familia, siendo mayor la motivación por parte de las

mujeres como una autoafirmación de deseo de superación, en cambio en los varones se observó que ellos estudian porque es normal y no tienen otra cosa que hacer.

**2.5.3. La Resiliencia como herramienta para el desarrollo de competencia comunicativa para la prevención del riesgo escolar.** Dadas las características de la población escolar de EMS y los riesgos a los que se enfrenta diariamente, tanto dentro como fuera de la escuela, es prudente que el Orientador Educativo realice acciones en pro del bienestar del estudiante.

La Resiliencia puede ser una alternativa que, usada por el Orientador Educativo se utilice como herramienta para el desarrollo de la competencia comunicativa y fortalecerla en el estudiante. El Orientador Educativo al ser un acompañante del estudiante en la adquisición, desarrollo y fortalecimiento de competencias es un apoyo para el cumplimiento de las metas que se propuso en su continuo plan de vida.

El Orientador Educativo se puede considerar como un agente de apoyo para desarrollar habilidades resilientes que impliquen la suma de las competencias académicas, sociales y emocionales, que necesita el estudiante. De esa manera la construcción de la Resiliencia favorecerá la disminución del fracaso y deserción escolar, rescatando a los estudiantes vulnerables.

No existe una definición que sea universal, sin embargo son muy similares, para Richardson y sus colaboradores (1990, citado por Herderson y Milstein, 2005) es la posibilidad de desarrollar destrezas protectoras y defensivas o hacer uso de las ya introyectadas en el momento que se presentan situaciones amenazantes para la persona.

Amadeo (2002, citado en Gamboa, 2005) define que a la resiliencia deriva del verbo latino *resiliere*, que significa volver a entrar saltando o saltar hacia atrás.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en el 2013, es la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas.

En psicología, cuando una persona ha sufrido situaciones adversas y logra superarlas y se fortalece con dicha experiencia se le denomina resiliente Rutter (1993 citado por Vaello, 2009), implica ser positivo cuando pareciera que todo está perdido es la manera como las personas enfrentan las situaciones complejas con una visión clara de que se puede o no hacer.

En el campo social el concepto de resiliencia lo desarrolla E. Werner después de 32 años de estudio desde la epistemología social en Hawai, sobre la vida de una población que vivía en la pobreza, problemas familiares, alcoholismo y abuso. Observó que a pesar de las circunstancias de vida muchas personas lograban sobreponerse a las adversidades y salir adelante y proyectar su futuro a situaciones diferentes a las vividas. Definió a la resiliencia como: “La capacidad humana para enfrentar y sobreponerse fortalecido por las experiencias de adversidad, se entreteje con lo social”. Entonces tiene que ver con un adentro la persona y un afuera el contexto donde se desarrolla a la vez (Gamboa, 2005).

Al referirse a los docentes y estudiantes Rirkin y Hoopman (1991, citado por Herderson y Milstein, 2005, pp. 26) la definen como; “La capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito ante la adversidad y el desarrollo de la competencia social, académica y vocacional aun expuesto a un estrés grave o simplemente a las tensiones inherentes al mundo de hoy”. La Resiliencia es un proceso dinámico dando como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad. Toda persona dispone de herramientas psicológicas para superar riesgos, pero ante situaciones

conflictivas desarrollan además alguna competencia adaptativa Gaxiola, González, Domínguez, Gaxiola (2013).

#### **2.5.4. La motivación como factor que promueve la competencia comunicativa.**

Cuando un estudiante desea iniciar, mantenerse y terminar un grado escolar y el aprendizaje que se le presenta se torna significativo entonces. tiene interés y lo aplica. Puede estar condicionado a factores de orden intelectual, social, cultural, su disposición y deseo por aprender le permitirán lograr las metas que se propone, de lo contrario cuando no tiene metas planeadas puede ser un detonante que lo lleve al fracaso (Díaz-Barriga, Hernández, 2010).

Alonso Tapia (1991, citado por Díaz-Barriga y Hernández, 2010, pp. 65) afirma que querer aprender y saber pensar son las “condiciones personales básicas que permiten la adquisición de nuevos conocimientos y la aplicación de lo aprendido de forma efectiva cuando se necesita.”

Actualmente se escucha a los profesores comentar que los alumnos ya no desean estudiar, no cumplen con el requisito mínimo para acreditar satisfactoriamente una materia, no están motivados para trabajar, no atienden las clases, se distraen con gran facilidad, suelen ausentarse de las clases, en múltiples ocasiones se les tiene que amenazar para que asistan a clases, cumplan con tareas, investigaciones, para que haya un poco de participación en clase, con el fin de evitar la reprobación, aunque los indicadores muestren bajo rendimiento académico, ellos están más centrados en la convivencia entre pares, en el juego.

Por lo que es necesario considerar que a los estudiantes de les debe motivar en todo momento, en el espacio aúlico el lenguaje es la principal herramienta, cuando es

directo, claro y sencillo logra mayor atención a lo que se enseña. Sumado al lenguaje, la interacción profesor-alumno es sumamente importante. Por ejemplo cuando un estudiante que se siente rechazado hará todo lo posible por no permanecer en el aula aunque las consecuencias no sean las deseadas, por el contrario cuando se siente visto y atendido por el docente los deseos de aprender cambian aunque no lo diga redundará en su aprovechamiento.

Las actividades en clase deben contener de todo tipo de técnicas para lograr una dinámica que permita que tanto alumno como docente aprendan y desarrollen competencias de toda índole siendo las más necesarias las comunicativas (Díaz-Barriga, Hernández, 2010). Así los contenidos temáticos de la materia serán menos áridos, si se utilizan apoyos didácticos además del uso de las TIC's. con la evaluación se verá de manera más abierta como ha sido su participación al trabajar la rúbrica, autoevaluación, coevaluación y /o heteroevaluación.

La motivación afecta al aprendizaje y al rendimiento al menos de cuatro formas: aumenta el nivel de energía y actividad del individuo, dirige al estudiante hacia ciertas metas; afectando las decisiones tomadas, favorece el inicio de algunas actividades y la persistencia en ellas, modifica las estrategias de aprendizaje y a los procesos cognitivos que un estudiante despliega en una tarea.

Pero es necesario; prestar atención, aprender de forma significativa, elaborar, controlar la comprensión, identificar inconsistencia entre la información nueva y el conocimiento anterior, es decir el estudiante debe pensar sobre lo que ve, oye y hace (Ormrod, 2005)

La motivación es un conjunto de variables que activan la conducta de la persona llevándola a alcanzar una meta. Al estar motivada la persona tiene una participación activa logrando con ello el aprendizaje. Entonces juega un papel importante en el aprendizaje, y el estudiante se centra incrementando el nivel de nivel de aprendizaje, valora los contenidos como interesantes, valiosos y útiles para aprender (Varela, Vives, Hamui, Fortoul, 2011).

## **2.6. Investigaciones empíricas relacionadas con el tema de la investigación**

Hasta el momento la revisión teórica que se ha hecho tiene el sustento del trabajo e investigaciones realizadas por autores clásicos con trascendencia en el ámbito educativo tomando como base a la competencia comunicativa, viendo a esta cómo aquello que la persona necesita saber para poder comunicar sus pensamientos eficazmente en contextos culturalmente significativos, como el aula escolar, en ella se conjugan la lengua, la cultura y el contexto que habitan, entonces se habla de un lenguaje contextualizado más que gramatical Hymes (1995 citado por López y Encabo, 2002), es la base para la relación de dos o más personas. En un aula escolar, con la competencia comunicativa se promueve el poder compartir y transmitir el conocimiento.

Viendo a ésta como es un pequeño universo en la cual el estudiante desarrolla y/o fortalece competencias que le serán de utilidad tanto dentro como fuera del ámbito escolar en un futuro. A partir de observar que la comunicación en el aula presenta problemáticas que dan como resultado la reprobación, bajo aprovechamiento y en ocasiones hasta la deserción escolar, se consideró que el acompañamiento que ofrece el Orientador Educativo al estudiante puede en algún momento prevenir los riesgos escolares se realizó una revisión empírica, de publicaciones científicas arbitradas

orientadas a la comunicación que se da dentro del aula entre docente-estudiante y por otro lado el papel que juega el Orientador Educativo en el contexto educativo.

Los criterios que se tomaron para la elección de las investigaciones fueron que se ejemplificaran las características básicas de la comunicación entre docentes y estudiantes, además del impacto que tiene la presencia del Orientador Educativo en el estudiante con riesgos académicos.

Tabla 4

*Investigación de comunicación docente-estudiante.*

Nombre de la investigación	Incomunicación y brecha generacional: ¿Profesores ciegos o estudiantes invisibles? República Dominicana
Autores:	José M. Fernández, Ulloa y Jorge Ulloa Hung
Fuente:	Revista Ciencia y Sociedad, No. 1 enero-marzo 2008
Fecha:	2008

**MÉTODOS UTILIZADOS**

El aprendizaje debe ser construido a partir de los problemas que refleja la realidad. Demostrando que el profesor no conoce al estudiante ni éste conoce a su profesor. En un enfoque cualitativo se pretendió conocer si existe una brecha generacional entre docentes y estudiantes, en un estudio preliminar se entrevistó a 52 estudiantes de la Universidad INTEC a quienes se les pregunto sobre su gusto por el Reggaetón, si los maestros conocían sus gustos, si consideraban que a los profesores los conocen o tendrían interés por conocerlos.

**RESULTADOS Y HALLAZGOS**

Los resultados demostraron que los docentes se preocupan más por la docencia, muchas veces se debe a la falta de espacios para relacionarse, debido a los métodos tradicionales de la docencia, falta de interés mutuo. En lo que respecta a la calidad de comunicación se encontró autoritarismo en docentes, no existen relaciones cercanas docente-estudiante, solo tienen interés por su trabajo docente, malas actitudes y falta de comprensión por parte de los docentes.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Por tanto es necesaria una comunicación más horizontal entre profesores y estudiantes no son opciones: son obligaciones imperiosas si se quiere remontar la brecha generacional. La comunicación es el pilar de todo desarrollo humano y tal parece que en la escuela es donde cada día más se está perdiendo.

Pertinencia para el estudio: Es un estudio que marca el inicio de dar importancia a la voz de los estudiantes para que hablen sobre lo que ocurre al interior del aula, lo cual refleja en muchos sentidos una necesidad de un acompañamiento donde el estudiante se sienta parte del espacio que ocupa y no solo ser un número, sino una persona que desea compartir y ser compartido.

Tabla 5

*Investigación interacción verbal docente-estudiante*

Nombre de la investigación	La interacción verbal alumno-docente en el aula de clase (un estudio de caso) Venezuela
Autores:	Zully Camaraco de Suárez
Fuente:	Revista de Educación Laurus No. 26 enero-abril 2008
Fecha:	2008

MÉTODOS UTILIZADOS

Se considera, al aula como el contexto en el que se concreta la misión de formar ciudadanos con competencias comunicativas, pero cuando la relación alumno-docente es inadecuada puede desencadenar dificultades en el rol del estudiante. De ahí surgió la inquietud de analizar las formas de comunicación e interacción docente-alumno, además del discurso del docente y su correspondencia con la participación del estudiante en clase con una metodología cualitativa, enmarcada en un estudio de caso etnográfico. Se utilizó método propuesto por Flanders (1970) para el análisis de la interacción verbal en el aula de clase, a partir de cuatro componentes: el contexto, el aula, la interacción y el contenido, desarrollada en una Escuela Técnica Industrial en la que participó un docente que atendía tres grupo de 120 estudiantes. A partir de la técnica de observación naturalista y visitas diarias al aula.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Mostraron la aparición de tres elementos que interactúan en el aula docente, alumno y silencio/confusión, además del uso que hace el docente de las estrategias argumentativas de aproximación y distanciamiento en el aula. En un primer grupo se observó; la participación del docente es mayor a la del estudiante, predomina la categoría de exposición es decir una clase directiva, en cambio los silencios y la confusión fueron mínimos, repitiéndose en el segundo grupo, en el caso del tercer grupo se presentó una modificación en los silencios y confusión dada la naturaleza de la actividad que se realizó. La estrategia de aproximación que utiliza el docente implica hacer preguntas al estudiante para que participe directamente y sea tomada su participación. Comparte con los alumnos situaciones y responsabilidades propias del contexto aúlico aunque en los hechos él controla todo el poder.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que la categoría interactiva predominante en el aula es que el docente expone. La categoría dirigida a la aceptación de emociones e ideas es irrelevante y la dirigida al estímulo y el elogio son casi nulos, en ese caso en las clases lo que está más presente son los contenidos informativos y descriptivos relacionados con los objetivos de aprendizaje. El patrón interactivo se caracteriza por el control y es él quien dirige las clases, el tipo de interacción que debe darse en ella, cuando deben o no participar los estudiantes, prevaleciendo la relación de poder. Como se puede observar hasta el momento una de las necesidades básicas del humano es la comunicación pero cuando ésta, está censurada su desarrollo o fortalecimiento en el mejor de los casos se ve limitada.

La pertinencia para este estudio: Muestra que a pesar de los cambios que se han dado en lo que se refiere a la educación, el trabajo de aula aun presenta situaciones que pueden en diferentes momentos impactar en el desarrollo del estudiante y constituye un importante punto de apoyo para el trabajo del Orientador Educativo.

Tabla 6

*Investigación sobre contexto afectivo y comunicación*

Nombre de la investigación	El contexto afectivo de la comunicación docente en el aula universitaria
Autores:	Tarabay Yunes Fany
Fuente:	Compendium. No. 24 enero-junio 2010 Venezuela
Fecha:	2010

MÉTODOS UTILIZADOS

Se pretendió dar voz al estudiante para lograr un vínculo diferente en su relación, motivar al estudiante para que confíe en el profesor y crea en lo que se transmite, es importante mirarlos a los ojos, escucharlos, preguntarles sobre su enseñanza, de lo que desean que mejoren los docentes, etc. Se investigó a 933/3981 estudiantes de la Universidad UCLA en Venezuela, agrupados en 8 grupos de 10 estudiantes. Los temas a investigar fueron: trato de los profesores, asesorías, asignaturas difíciles y participación estudiantil

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Los estudiantes comentaron que consideran que el trato que deben recibir del docente es la más importante de las competencias que debe tener un profesor, el aprendizaje debe tener un vínculo cordial, amable y afectivo, evitar el rechazo cuando las respuestas sean equivocadas o las preguntas estén fuera de lugar, o mostrar molestia por la capacidad del estudiante. Se aprecia más una clase agradable aunque sea una materia complicada, el estudiante se siente ofendido cuando el docente es impuntual y los desconcierta cuando llega temprano y los sanciona. Desean que el docente sea exigente. En lo que corresponde a los docentes: consideran que el estudiante es solo un aprendiz es decir alguien que hace las cosas mal y son sujetos a corrección. Pero si la corrección es de manera negativa propicia el silencio, marcando la vida del estudiante de manera negativa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los estudiantes valoran la formación académica de sus profesores, la calidad de sus explicaciones, cuando los asesoran como complemento a las materias en la aclaración de dudas, no se quejan de las exigencias de los profesores. Sin embargo al tratar el tema de la forma de trato que reciben, consideran que el buen trato debe estar unido a la enseñanza, es decir no solo se debe tener la competencia intelectual de enseñar, debe existir confianza en el docente para que de esa manera el estudiante sea participe de su aprendizaje, y sus participaciones sean constantes. Al brindar una actitud amistosa una disposición abierta, acogedora hacia el estudiante sin dejar de lado el papel que cada uno debe representar. Por lo que es necesario revisar de qué manera se presta atención al estudiante.

La pertinencia del estudio anterior gira en torno a la importancia que dan los estudiantes a una atención diferente por parte de los docentes, y constituye un foco de alerta ante la atención poco respetuosa del docente hacia los alumnos.

Tabla 7

*Investigación centrada en competencias del orientador educativo*

Nombre de la investigación	Competencias del orientador para la promoción de procesos personales
Autores:	Judith Beatriz Díaz Nava y Marisela Virginia Arriaga Barrios
Fuente:	Revista Omnia No. 1 2009 Venezuela
Fecha:	2009

MÉTODOS UTILIZADOS

Investigación con un enfoque cualitativo, basado en la recolección de información mediante una entrevista a 18 docentes formadores de orientadores, de la Universidad de Zulia. En un panel se recogió información acerca de las competencias genéricas que debe poseer un orientador, una vez identificadas se procedió a definir las conceptualmente y ponderarlas.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

El papel principal del orientador es generar el desarrollo de las potencialidades del estudiante para guiarlos en su proceso de adaptación psicosocial en los cambios e imprevistos. El orientador debe estar capacitado para el trabajo en equipo. El trabajo del orientador es muy rico, complejo y variado, al involucrarse con los estudiantes puede comprenderlos, aprehenderlos e interesarlos. Debe poseer, una serie de competencias que faciliten el establecimiento y buen funcionamiento de la relación orientador-orientado, permitiendo que el estudiante promueva con eficiencia sus potencialidades, guiándolos en su proceso de adaptación psicosocial ante los cambios evolutivos y eventos imprevistos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusión, se lograron identificar 19 competencias genéricas que el orientador ha de poseer para cumplir con su función: Confianza en sí mismo, empatía, modalidad de contacto, integridad, ética, compromiso, dirección de personal, desarrollo de personas, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, motivación al logro, orientación al cliente, franqueza-confiabilidad, impacto e influencia, construcción de relaciones, salud mental, capacidad de introspección y autoconocimiento.

El segundo objetivo consistió en la definición conceptual de las competencias. Se construyeron cinco dimensiones: eficacia personal, competencias gerenciales, ayuda y servicio, logro y acción, e influencia.

El tercer objetivo consistió en jerarquizar las competencias: salud mental, empatía, modalidad de contacto, integridad, ética, desarrollo de personas, liderazgo y comunicación.

El orientador debe estimular a los estudiantes a transformar conductas aprehensivas, poco asertivas y desmotivadoras, por comportamientos abiertos, que faciliten el contacto con los otros, que comuniquen respeto, responsabilidad, compromiso y satisfacción con la vida. Se requiere seguir investigando en esta área, no sólo en los orientadores sino en otros profesionales que trabajan directamente con personas.

La pertinencia del estudio antes mostrado se centra en la importancia y necesidad de saber cuáles son las competencias genéricas necesarias con que debe contar el Orientador Educativo dentro de una institución educativa, para con ellas se logre estimular al estudiante a modificar su conducta para su mejor desempeño académico y de relación con docentes y compañeros.

Tabla 8

*Investigación centrada en el rol del orientador educativo.*

Nombre de la investigación	El rol del orientador en la mejora escolar. Una investigación centrada en la voz del alumnado como elemento de cambio.
Autores:	Adelina Calvo Salvador, Ignacio Haya Salmón y Teresa Susinos Rada
Fecha:	2012
Fuente:	Revista de Investigación en Educación. No. 10 2012

MÉTODOS UTILIZADOS

A partir de una investigación etnográfica, colaborativa, centrada en la comunidad educativa y el análisis de las dinámicas de participación y ausencia de ellas en los estudiantes. Investigación desarrollada en 5 fases: El encuentro en el centro educativo. Comprender las prácticas docentes. Compartir significados y orientar la mejora. Y el alumnado... ¿qué opina? Y alumbrar la mejora y aprender de ella. Se usaron: entrevistas, observaciones de aula, diarios, grabaciones en audio, dibujos y fotografías. El orientador fungió como coinvestigador y facilitador del cambio, además de observador participante y como amigo crítico en la mejora, con el apoyo de diferentes canales de comunicación.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Los resultados obtenidos mostraron la potencialidad de la tarea asesora del orientador en los procesos de mejora de centros educativos. Los efectos benéficos del proyecto se vieron en los estudiantes, profesorado, orientadores y en el centro educativo. En segundo lugar, los orientadores han valorado positivamente la relación de trabajo directo y cercano que han abierto con los tutores y docentes, permitiéndoles desarrollar un trabajo más activo en el apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje. Su participación en el proyecto les ha abierto un nuevo ámbito de trabajo que hace hincapié en las potencialidades del alumnado para la mejora escolar, considerando que la participación de un agente externo en el centro ha sido una buena “palanca de cambio”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El orientador en todas las fases adoptó un papel de “amigo crítico” con respecto a los tutores e investigadores, de manera que las observaciones realizadas le sirvieran para establecer un diálogo en torno a los dilemas de la profesión docente y del proceso de investigación que tienen como horizonte la mejora escolar aumentando la participación del alumnado. Este término refleja la necesaria creación de un clima de confianza para comenzar un proyecto en común (amigos o colegas), pero con el propósito explícito de funcionar como un espejo hacia el tutor y los investigadores, lo que sin duda ofrece un punto de vista diferente y enriquecedor sobre los procesos docentes e investigadores. Los orientadores se convertirán también en observadores directos de las actividades de mejora con una observación participante, adquiriendo un rol fundamental en el seguimiento y evaluación del plan y entendiendo que los cambios organizativos y didácticos que se deriven del mismo puedan convertirse en futuras propuestas que, desde sus funciones de asesoramiento y dinamización de la innovación curricular, realicen al resto del centro en el curso escolar actual o en los próximos cursos.

La pertinencia de la presente investigación se enmarca en la importancia que tiene el trabajo del Orientador Educativo en la escuela su papel implica un gran avance en el desarrollo académico de los estudiantes.

Tabla 9

*Investigación resiliencia en adolescentes*

Nombre de la investigación	Resiliencia en adolescentes mexicanos
Autores:	Norma Ivonne González Arratia López Fuentes, José Luis Valdez Medina, Jazmín Carolina Zavala Borja
Fuente:	Revista Enseñanza e Investigación en Psicología. No. 1 2008 México
Fecha:	2008

MÉTODOS UTILIZADOS

Investigación con corte cualitativo y cuantitativo, a 200 adolescente de entre 14 y 18 años de secundaria y preparatoria se les aplicó un cuestionario de resiliencia (Fuerza y seguridad personal) desarrollado por González-Arratia y Valdez- Medina, por grupos en un tiempo promedio de 15 minutos.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que los adolescentes engloban la resiliencia en seis factores: seguridad personal, autoestima, afiliación, baja autoestima, altruismo y familia. Se observó que los hombres muestran mayor resiliencia, con rasgos a ser más independientes, mientras que las mujeres logran ser resilientes siempre y cuando exista un mayor apoyo externo significativo de amigos, maestros y familia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los hallazgos llevan a considerar que el estudio de la resiliencia es indispensable debido a que los individuos tienen que empezar a transformarse a sí mismos y a transformar su realidad adversa, y abre el camino hacia la salud mental de la persona. La Orientación Educativa como una práctica educativa y pedagógica tiene el reto de promover las acciones enmarcadas en la institución, además debe desarrollar en el estudiante aspectos educativos, personales, sociales, familiares y económicos motivadores para el desarrollo de su potencial, necesita un abordaje diferenciado e integral, es decir una formación holística del estudiante, permitiéndole al individuo definir su proyecto de vida profesional y personal. Entonces el orientador juega un papel central en la intervención como mediador entre lo que es hoy el estudiante y en lo que puede convertirse en el futuro tanto personal, académico y profesional

Pertinencia para el estudio: Esta investigación muestra la importancia de conocer cuáles son las herramientas con las que cuentan los estudiantes y de esa manera el orientador pueda ser mediador entre el estudiante y el conocimiento.

Tabla 10

*Investigación representación social del orientador educativo*

Nombre de la investigación	Representación social del orientador educativo en estudiantes de psicología. De la escuela superior Actopan Generación 2011-2015
Autores:	Jorge Armando Moctezuma Plata
Fecha:	Memoria. Congreso Internacional Investigación Educativa: Avances, Retos y Perspectivas. México
Fuente:	2011

**MÉTODOS UTILIZADOS**

Investigación de corte cualitativo, con una muestra de 34 sujetos y se aplicaron cuestionarios con tres preguntas abiertas ¿para ti que es un orientador?, ¿En algún momento de tu vida has tenido contacto con un orientador? ¿Puedes escribir en donde fue y en qué consistió la relación que entabló contigo? Y ¿Cuál crees tú que son las actividades que realiza un orientador? A partir de redes semánticas se pretendió conocer como conciben el quehacer del orientador a partir de sus experiencias y así conocer el estado actual de la orientación en la práctica educativa.

**RESULTADOS Y HALLAZGOS**

Para la pregunta ¿Puedes escribir en donde fue y en qué consistió la relación que entablo contigo? Se detectaron dos categorías: Acompañamiento brindando apoyo y confianza y ayuda en elección de carrera a partir de la aplicación de pruebas psicológicas. ¿Para ti que es un orientador? Las categorías fueron: es un consejero, un auxiliar en la toma de decisiones, un asesor académico y un asesor vocacional. ¿Actividades que realiza un orientador? encaminadas a la consejería y atención personalizada. En el análisis de la red semántica se definieron las características que mejor definen a un Orientador en 117 palabras al ser analizadas se obtuvo el conjunto SAM que reduce a 15 palabras definitorias que conforman el núcleo central de la red. Las palabras que conforman la representación social del orientador fueron: Escucha, inteligente, responsable, comprensivo, orientan, ayuda aconseja, analiza, apoya, dirigente, informan, honesto, motivador, respetuoso y observador, lo que arroja una representación positiva del orientador conceptualización de cuatro tipos de orientadores, que son el consejero, el auxiliar en la toma de decisiones, un asesor académico y un asesor vocacional.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Como conclusión la orientación educativa está encaminada como un soporte de ayuda a los alumnos en situaciones que requieren de tomar decisiones que favorezcan su crecimiento personal, profesional y laboral, por lo cual es necesario que el proceso de enseñanza aprendizaje sea clave para construir al educando con bases sólidas, mediante modelos de orientación que sean adecuados y contextualizados a cada sujeto, hace indispensable la presencia del orientador como un agente activo en la consolidación del desarrollo integral del ser humano. Principio de prevención su objetivo es eliminar obstáculos futuros que puedan interferir en el desarrollo pleno del orientado, son las acciones que generan y desarrollan las habilidades para enfrentar las demandas de la vida, promoviendo situaciones de aprendizaje para poner en marcha los saberes de los orientados.

Pertinencia para el estudio. La investigación muestra explícitamente como es visto el trabajo del orientador educativo y la necesidad apremiante que se tiene de una persona preparada y confiable para el desarrollo académico y de relación con los otros. Por lo que marca un punto importante para la investigación que se propone.

Tabla 11

*Investigación importancia del papel del orientador educativo*

Nombre de la investigación	Valoración de las funciones del profesor de orientación educativa en Cataluña.
Autores:	Maribel Cano Ortíz, Paula Mayoral Serrat, Eva Liesa Hernández, Monserrat Castelló Badia
Fuente:	REOP. No. 3 2013 España
Fecha:	2013

MÉTODOS UTILIZADOS

Estudio descriptivo y exploratorio en el cual participaron 65 directores, 59 orientadores y 170 tutores, el instrumento fue un cuestionario inédito. Se evaluaron 4 dimensiones: Satisfacción del POE en relación a su trabajo. Satisfacción del POE en relación a su colaboración con otros servicios de apoyo. Percepción del nivel de satisfacción del POE en relación a la valoración de su trabajo por parte de la comunidad escolar. El Orientador Educativo debió indicar cómo considera que los tutores y el director valoran y reconocen su trabajo.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Los resultados mostraron el grado de satisfacción que expresa el Orientador Educativo en el desempeño de sus funciones, la valoración y percepción sobre sus funciones por parte de algunos agentes educativos, así como los obstáculos que considera más relevantes en el desempeño de sus funciones como orientador del centro educativo. No existen diferencias estadísticamente significativas entre las percepciones del equipo directivo, los tutores y el Orientador Educativo, la visión de los tres agentes educativos coincide, siendo entre sí bastante satisfactoria.

En lo que respecta al análisis de los obstáculos se organizaron los resultados respecto a: A. Los obstáculos en el desempeño de las funciones como orientador del alumnado fue valorada en general como satisfactoria, los obstáculos mayores son el tiempo. B. Los obstáculos en el desempeño de las funciones de orientación y asesoramiento a las familias de manera general la respuesta fue bastante satisfechos. C. Los obstáculos en el desempeño de la función tutorial existe un alto grado de satisfacción. La figura del Orientador Educativo en los centros catalanes está bien valorada por los directores y tutores y éste está satisfecho con el desempeño de sus funciones, considera que está muy bien valorado de esa manera puede realizar bien sus funciones.

Solo considera que su trabajo se ve disminuido por el factor tiempo que puede originar problemas de coordinación en los demás agentes educativos. El abanico de funciones que realiza el Orientador Educativo es demasiado ambicioso, de esa manera las dificultades de colaboración con algunos servicios, por lo que es necesario disminuir sus funciones asignadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se puede concluir que la tarea del Orientador Educativo sería mejor si tuviera una formación fortalecida y capacitado para desarrollar sus funciones, las funciones que realiza deberían ser disminuidas o priorizar algunas de ellas, se debe conocer más acerca de las dificultades con otros servicios.

Pertinencia para el estudio: existen ambientes donde el trabajo del Orientador Educativo es valorado no solo por los estudiantes sino finalmente por los demás actores involucrados por la educación de un estudiante. En contraste con lo que se observa en instituciones como las EPOEM del Estado de México. Esta investigación permitió observar que existen canales donde el orientador puede y debe en algún momento insertar su tarea más hacia la formación del estudiante y no hacia el área administrativa.

Tabla 12

*Investigación transición escolar a la orientación educativa*

Nombre de la investigación	Aportes de la investigación sobre transiciones escolares a la orientación educativa en ESO.
Autores:	Héctor A. Monarca
Fuente:	Revista Española de Orientación y Psicopedagogía No. 2 España
Fecha:	2013

**MÉTODOS UTILIZADOS**

Desde un enfoque de investigación-acción-participación, se elaboraron las siguientes fases y etapas: Negociación, recolección y organización de la información, análisis y reflexión finalmente la acción. Las técnicas utilizadas observación participante, además de entrevistas no estructuradas, cuestionario semiestructurado aplicado a 102 estudiantes y seguimiento de calificaciones. El objetivo fue identificar los condicionantes y facilitadores del éxito o fracaso escolar en estudiantes de primer año para transformarlos en líneas de acción y programas de mejora de la situación encontrada. Vinculándose a la labor del orientador, apoyo a la acción tutorial y al proceso de enseñanza-aprendizaje.

**RESULTADOS Y HALLAZGOS**

Los resultados se presentaron a partir de las características que tienen los estudiantes al inicio del ciclo escolar, al finalizar el primer trimestre y evaluación final. Los maestros refieren que los estudiantes se encuentran por debajo del nivel curricular necesario para el nivel, se distraen fácilmente, los estudiantes dicen no entender las explicaciones de los maestros, además de no saber estudiar ni organizarse, los padres saben que sus hijos tienen posibilidades pero no saben cómo ayudarlos. Se encontró como necesaria la implicación del orientador en un modelo centrado en el asesoramiento por el papel de reflexión, evaluación y búsqueda de alternativas para la solución de problemas presentes en la escuela.

Pertinencia para el estudio: muestra que es necesario que todos los agentes involucrados en la formación de un estudiante se vinculen con el orientador educativo para que las acciones generadas contribuyan a la mejora del aprendizaje del estudiante. Esta investigación permitió observar que es necesaria la participación no solo de docentes, sino también de los padres de familia.

Tabla 13  
*Investigación laboratorio de orientación educativa*

Nombre de la investigación	Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora
Autores:	Ramona García, Omar Cuevas, Javier Vales e Isidro Cruz
Fuente:	Revista Electrónica de Investigación Educativa, No. 14 México
Fecha:	2012
<b>MÉTODOS UTILIZADOS</b>	
Se trabajo con toda la población de estudiantes que ingresaron en 2005 a la escuela, para cumplir con los objetivos implementando el modelo de tutoría, con las variables: promedio del ciclo en el cual estuvo en tutorías si el alumno reprobó materias, cursó tutoría o se dio de baja. Se depuraron datos incompletos en las observaciones, se utilizó el análisis categórico	
<b>RESULTADOS Y HALLAZGOS</b>	
Se encontró que la reprobación disminuye si el estudiante está en tutorías, además que los estudiantes de más alto promedio en preparatoria son los que cursan tutoría desde el inicio de sus estudios superiores, por otro lado se observó que depende del sexo el mayor índice de reprobación, encontrándose en los varones.	

Pertinencia para el estudio. La investigación muestra la importancia que reviste la tutoría en estudiantes de preparatoria, además de la importancia considerar que las mujeres son las que más están sobresaliendo, sobre todo si tienen el apoyo de la tutoría, en cambio el varón día a día va rezagando su participación.

Para concluir el presente capítulo se debe considerar que las aportaciones que hicieron en su momento autores clásicos sobre el lenguaje y la comunicación construyen fuertes cimientos o puentes que han permitido en la actualidad tener mayor incidencia en el trabajo aúlico, en todo lo relacionado con la competencia comunicativa que es el tema medular de la investigación. Así como Piaget consideró que el lenguaje es una construcción que se establece por la relación con otros y el entorno, Ausbel lo observa como un proceso activo de construcción creada a partir de la información significativa.

Vigotsky considera al lenguaje como un instrumento de intercambio social tomando como base su propuesta para el aprendizaje de la Zona de Desarrollo Próximo

(Alcón, 2002), continuando con Bruner (1983, citado por Penchansky, 2004) quien consideraba al lenguaje como herramienta fundamental para la apropiación y uso de la cultura posibilitando su integración al mundo social. Para concluir con Hymes quien hace referencia a lo que hoy en día se define como competencia comunicativa que de alguna manera engloba lo que los estudiosos compartieron en sus estudios e investigaciones. La competencia comunicativa es aquello que la persona necesita saber para comunicar sus pensamientos eficazmente en contextos significativos, el lenguaje es contextualizado más que gramatical.

Es de suma importancia considerar que el desarrollo de la competencia comunicativa en los estudiantes de NMS va de la mano con la interacción que tiene con el docente y sus compañeros, sobre todo que a partir de una relación armónica con el docente podrá desarrollar y fortalecer la competencia comunicativa. Existiendo como mediador el Orientador Educativo que a partir de su acompañamiento busca que el estudiante desarrolle y/o fortalezca la competencia comunicativa ya que de esa manera tendrá una herramienta que le abrirá muchas puertas que en algún momento cerró debido a su manera de comunicar sus inquietudes, molestias, deseos, temores y que muchas veces son consideradas como agresión por los docentes.

Eso mismo se observó en las investigaciones empíricas las cuales muestran la necesidad de abrir canales de comunicación diferentes para el correcto desempeño y desarrollo del estudiante, dejar de lado que quien tiene la sabiduría y la razón es el docente, el estudiante debe tener voz y voto para que de esa manera logre desarrollar las competencias que el día de hoy se marcan en la RIEMS y en la presente investigación la competencia comunicativa.

### **3. Método**

En el presente capítulo se expondrá de manera general la forma en que se llevó a cabo el trabajo de investigación, el método y el enfoque metodológico que apoyó a la misma, se describirán las características de la población estudiantil con necesidad de desarrollar y/o fortalecer la competencia comunicativa. El marco contextual que corresponde al lugar donde se realizó la investigación. Las técnicas de recolección de datos, así como las categorías de análisis. La aplicación de los instrumentos, captura de datos para finalizar con la triangulación de métodos de recolección de datos.

#### **3.1 Método de investigación**

A lo largo de la historia han existido diferentes teorías que buscan que el conocimiento tenga un carácter científico, con el que se pueda comprender la realidad que se vive. Entre las corrientes del pensamiento más importantes se encuentra el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo, el interaccionismo simbólico, la etnografía y el constructivismo. A mediados del siglo XX surgieron dos enfoques de la investigación: cuantitativo y cualitativo de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista 2006; Valenzuela y Flores, 2012).

En las ciencias sociales la teoría principal corresponde al positivismo con Augusto Comte y Emile Durkheim, quienes consideraban prioritario buscar los hechos o causas de los fenómenos sociales. Otra perspectiva corresponde a la fenomenología, a partir de esta se busca entender los fenómenos desde la perspectiva del actor. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante. Jack Douglas (1970, citado

por Taylor y Bogdan, 2002, pp. 16) escribe “Las fuerzas que mueven a los seres humanos como seres humanos y no simplemente como cuerpos humanos... son -materia significativa-, ideas, sentimientos y motivos internos”. La comprensión de los hechos se da a partir de métodos cualitativos: La observación participante y la entrevista que generan datos descriptivos.

Ray Rist (1977) considera que la metodología cualitativa, es inductiva, el investigador observa al sujeto y contexto de forma holística, la interacción con él es natural durante la observación, en la entrevista su conversación es coloquial, el investigador trata de entender los datos recibidos para llevar una interpretación correcta, Emerson (1983, citado por Taylor 2002).

En el caso de la investigación cualitativa el propósito central es comprender cómo una persona da sentido a su vida, sin la intervención del investigador, siempre entendiendo la realidad a partir de la perspectiva de los sujetos investigados. Los datos recolectados forman parte de conceptos, hipótesis o teorías que se construyen desde la observación, la comprensión del contexto y la aplicación de instrumentos (Valenzuela y Flores, 2012).

Merriam (2009, citado por Valenzuela y Flores, 2012) distingue seis tipos de investigación cualitativa: investigación cualitativa esencial, fenomenología, etnografía, grounded theory, análisis narrativo e investigación crítica. Creswell (2007) presenta cinco tradiciones: investigación narrativa, fenomenología, grounded theory, etnografía y estudio de caso (Valenzuela y Flores, 2012).

El enfoque en el que se apoyó la presente investigación es el cualitativo y estudios de caso, ambos permiten la apertura y flexibilidad del desarrollo de la investigación.

Estos enfoques pueden dar respuesta a dudas que se tienen acerca del porque del bajo aprovechamiento, la reprobación o deserción de los estudiantes, obteniendo información de sus experiencias, sus vivencias, sus sentimientos, sus hábitos y sus costumbres. Los instrumentos utilizados fueron: Revisión de documentos, entrevistas semiestructuradas y observación participativa.

Los documentos que se revisaron correspondieron a los estudiantes con riesgo escolar con; materias reprobadas de una a cuatro materias además de muy bajo aprovechamiento durante el primer año. Las entrevistas semiestructuradas se aplicaron a 19 estudiantes que pertenecieron a tres grupos de segundo grado y 8 docentes que imparten las materias que corresponden al tercer semestre del NMS: Literatura y Contemporaneidad I, Comunicación y Sociedad, Inglés III, Razonamiento Complejo, Informática y Computación III, Física I, Sociología y Toma de Decisiones. Además de observaciones participativas en los tres grupos de segundo grado.

**3. 1.1. Diseño metodológico.** El estudio de caso se considera como investigación cualitativa ya que en él se analiza un caso específico que da respuesta al planteamiento de un problema. Se considera como una modalidad de indagación, utilizada por diversas áreas del conocimiento en este caso corresponde a la educación Kröll (2004, citado en González, 2013). El origen del estudio de caso se encuentra en la investigación médica y psicológica al realizar exámenes rigurosos a la dinámica y patología de una enfermedad Becker y Howard (1979, citado González, 2013).

Stake (1995, 1999), considera que el estudio de caso estudia a la vez, la particularidad y la complejidad de un caso singular. El estudio de caso tiene su origen de la investigación naturalista, holística, etnográfica, fenomenológica y biográfica, pero no

es sinónimo de método cualitativo. Su singularidad es lo que lo define es decir el fenómeno que estudia (Simons, H. 2011; Stake, 1999). Cuando el investigador interesado analiza un caso y tiene una especial atención en él, está realizando un estudio de casos (Stake, 1999).

Mertens (2005) menciona que al referirse al estudio de caso, este puede ser con una sola persona, grupo, comunidad, etc., ya sea en unidad o en conjunto al ser investigados serán considerados como entidad. En la investigación se utiliza para estudiar una situación particular a profundidad, como la presentada aquí, en un contexto donde el porcentaje de eficiencia terminal para la generación 2010-2013 fue del 50.3%, y para la generación 2011-2014 del 65.5% (EPO 31, 2013), se buscó conocer las circunstancias que se presentaron para que existiera riesgo académico en los estudiantes y de qué manera el acompañamiento del Orientador Educativo puede influir para que el riesgo disminuya y de ser posible se evite. Considerando que es un caso al alcance del investigador y que la investigación será bien recibida.

Para continuar con la importancia del estudio de caso, Yin (1994, citado por Arzaluz, 2005) en un primer momento, consideraba que era una estrategia de investigación en el que se podían usar diferentes métodos y la utilización de diversas técnicas como: entrevistas, cuestionarios, historias personales, documentos e informes de casos realizados con anterioridad. Para después darle un sentido más claro, lo definió como proceso de investigación, indagación empírica, en su contexto, sobre todo si sus límites no están claros entre ambos (Valenzuela y Flores, 2012).

Una vez revisados los dos tipos de investigación: cualitativa y estudio de casos se consideró como de mayor trascendencia el trabajar a partir de un estudio de casos debido

a sus características; el caso está constituido por todo lo que gira en torno a él, como el contexto donde se desenvuelven los jóvenes, es en este espacio donde se considera la validez de la pregunta de investigación además de las subordinadas, un caso particular suele ser, descriptivo, heurístico permite descubrir nuevos significados (Valenzuela y Flores, 2012). Las preguntas de investigación tienen como objetivo conocer la opinión de los diferentes actores de la educación (docentes y estudiantes). Teniendo mayor relevancia la entrevista como instrumento principal para la realización de la investigación.

**3.1.2. Fases de estudio.** Las fases de la investigación se describen a continuación.

**Fase 1.** El planteamiento del problema: Descripción de los antecedentes del problema, el objetivo general y objetivos específicos, la justificación, la delimitación y los límites.

**Fase 2.** Justificación de la investigación: Análisis de la revisión de literatura contemporánea y clásica de autores que hacen referencia tanto al desarrollo del lenguaje y de la competencia comunicativa, abordando la importancia de su correcto desarrollo y la necesidad del acompañamiento para su fortalecimiento. Finalmente se revisaron investigaciones arbitradas de autores contemporáneos en relación con el tema que se investigó.

**Fase 3.** El desarrollo de la investigación fue a partir de una metodología de estudio de casos: Se describieron las fases correspondientes a la investigación, desde la definición del problema que tuvo que ver con el bajo aprovechamiento, alta reprobación y la deserción escolar, que era y es una de las problemáticas más apremiantes en la EPOEM, la descripción de la población y muestra con la que se trabajó. Se muestra la

descripción física del ambiente donde se desarrolló la investigación, el nivel socioeconómico al que pertenecen que es bajo y medio bajo, el contexto sociocultural al que pertenece la población del estudio; semirural y urbana, dado que se encuentra relativamente cerca de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

La población en general se dedica a la artesanía de pirotecnia con ingresos bajos por su elaboración donde participa toda la familia. Para continuar se establecieron las categorías de análisis de las técnicas utilizadas para realizar la investigación que correspondieron a observación participante y aplicación de entrevistas semiestructuradas. La observación participante se realizó en los tres grupos de segundo grado denominados como grupo: A, B y C, se aplicó una entrevista semiestructurada a 8 docentes y a 19 estudiantes que cursan el segundo grado de EMS.

Los resultados de la aplicación de dichos instrumentos permitieron identificar las diferentes problemáticas a las que se enfrentan los estudiantes por carecer o hacer uso inadecuado de las competencias comunicativas en el aula, lo cual provoca el alto índice de bajo aprovechamiento, reprobación y por otro lado con riesgo de deserción escolar. Finalmente se realizó un análisis de la información a través de la triangulación de los datos obtenidos y los datos de estudios científicos.

**Fase 4.** Realización de un análisis descriptivo e interpretación de resultados de la observación y las entrevistas semi-estructuradas, presentación de datos relevantes a partir de las categorías de análisis y los objetivos de la investigación. Al ser mostrados darán respuesta a la pregunta de investigación además de nuevos hallazgos para futuras investigaciones.

**Fase 5.** Las conclusiones alcanzadas correspondieron a los datos arrojados de la aplicación de los instrumentos los cuales permitieron lograr una intervención efectiva del Orientador Educativo en el acompañamiento del estudiante para la prevención del riesgo escolar, en estudiantes de segundo grado de EMS. Así como la invitación a nuevas investigaciones.

### **3.2. Población y muestra.**

Para la realización de la investigación, como primera instancia se entrevistó al director de la institución para solicitar la autorización de la implementación de la investigación en las instalaciones de la escuela a partir de una carta de solicitud de autorización, documento que se encuentra en el apéndice A, (pág. 131). Para cubrir con el protocolo de la aplicación y desarrollo de la investigación se contó con la Carta de solicitud de consentimiento por parte del director escolar, que se encuentra en el apéndice B, (pág. 132). Una vez autorizado el desarrollo, se procedió a revisar los expedientes de los estudiantes con riesgo de fracaso escolar como: bajo aprovechamiento, reprobación, en los dos primeros semestres de EMS.

La selección de la muestra correspondió al estudio de casos, además de los alcances que se deseaban lograr con la investigación y el cumplimiento de los objetivos del estudio, por lo que se consideró una muestra no probabilística porque no se requirió la representatividad de los alumnos que integran la población de segundo grado, sino una cuidadosa y controlada elección de estudiantes con características especificadas en el planteamiento del problema, por lo tanto se logró una gran riqueza para la recolección y el análisis de datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El objetivo principal fue identificar a aquellos estudiantes que el ciclo anterior presentaron problemas de aprobación y aprovechamiento al igual que algunos casos con riesgo de deserción, muchos de ellos por presentar problemas en relación al uso de la competencia comunicativa. Una vez identificados se tomó a todos los estudiantes con riesgo de los tres grupos de segundo grado.

Se entrevistó a 19 estudiantes con bajo aprovechamiento, reprobación y problemas de conducta. La muestra del grupo A estuvo conformada por 7 estudiantes con edades que oscilan los 16 y 17 años de edad, todos son varones, de nivel socioeconómico medio bajo y bajo, 2 Estudiantes reprobaron 4 materias cada uno y ambos estuvieron a punto de perder la oportunidad de continuar sus estudios, aprobaron sus 2 materias, en el tercer periodo de regularización del mes de septiembre. Uno más por no contar con el dinero para pagar el examen también lo acreditó en el último periodo, los restantes 4 acreditaron en el primer periodo correspondiente al mes de agosto.

Los estudiantes del grupo B fueron 4 con edades de entre 15 y 17 años, tres varones y una mujer con nivel socioeconómico medio y bajo. Todos los estudiantes acreditaron sus exámenes extraordinarios sin ningún contratiempo en el primer periodo. Finalmente los estudiantes del grupo C estuvo integrado por 8 estudiantes tres mujeres y cinco varones de nivel socioeconómico, medio bajo a bajo, en este grupo también acreditaron los exámenes extraordinarios en el mes de agosto. Algunos jóvenes además tienen necesidades económicas, divorcio de padres, problemas de adicción, etc.

Se les invitó a participar en la investigación con el fin de conocer cuáles son las problemáticas que arrastran en cuanto a competencia comunicativa y que no les permite desarrollarse de manera adecuada en la escuela.

Para continuar se platicó con 8 de los docentes que imparten clase en los tres grupos de segundo grado, para que autorizaran ser entrevistados, con el fin de conocer la forma de trabajo y las impresiones que tenían de los estudiantes a su cargo, además del papel que juega el Orientador Educativo en el ámbito educativo.

A los docentes entrevistados se les identificará con números arábigos del 1 al 8. Docente 1 Varón, Licenciado en Comunicación y Maestría en Educación, 14 años de servicio imparte las materias de Literatura y Contemporaneidad y Razonamiento Complejo. Docente 2, Varón de 44 años, Licenciado en Ingeniería Civil con 10 años de servicio e imparte las materias de Trigonometría y Física I. Docente 3 Varón de 36 años, Licenciado en Comunicación Colectiva y Periodismo, 11 años de servicio profesor de Literatura y Contemporaneidad e Inglés III. Docente 4 Mujer de 57 años Normalista con una formación en Ciencias sociales, Maestría en Educación con 30 años de servicio imparte las materias de Comunicación y Sociedad y Sociología.

Docente 5 Mujer de 24 años, Licenciada en Pedagogía, con un año de servicio, profesora de las materias Toma de decisiones y Comunicación y Sociedad. Docente 6 Varón de 40 años, Ingeniero en Computación, 12 años de servicio profesor de la materia de Informática y Computación. Docente 7 Mujer de 42 años, Licenciada en Psicología con 13 años de servicio e imparte la materia de Toma de decisiones. Docente 8 Mujer de 26 años Licenciada en Matemáticas Aplicadas y Computación, Técnico en Mantenimiento y Micro cómputo, 4 años de servicio, profesora de la materia de Trigonometría.

Una vez aplicadas las entrevistas semiestructuradas a estudiantes y maestros se procedió a realizar las observaciones participantes con ayuda de una guía de observación

para conocer y analizar el tipo de relación que se da entre docente-estudiante y si existe alguna situación que pueda modificarse para que el estudiante desarrolle y/o fortalezca la competencia comunicativa.

Con el estudio de casos se pretendió realizar un análisis de los procesos comunicativos existentes en el aula. Tomando en cuenta que la calidad educativa depende de la comunicación que el docente emplea en clase, dando lugar a una relación diferente entre docente-alumno, alumno-alumno, alumno-comunidad, etc. Mejía (1992 citado por Martínez, 2006). El tipo de interacción que tiene el docente con el estudiante debe estar dirigida hacia el apoyo del desarrollo cognitivo del estudiante, dejando de lado la enseñanza trasmisionista o que establezca relaciones unidireccionales maestro-alumno. Para evitar la producción de efectos negativos que lleven solo a acostumbrar al estudiante ha no entender, no comprender y no esforzarse.

Lo anterior puede orillar a que el estudiante considere a la lengua solo como un instrumento para organizar el conocimiento, limitándolo en el desarrollo de competencias cognitivas y comunicativas apropiadas para lo que demanda su contexto cultural (Martínez, 2006). En diversos estudios los resultados muestran que la comunicación en el maestro suele ser más de corte informativo y subvalora la competencia comunicativa del estudiante, siendo un obstáculo para el aprendizaje. En ese caso el lenguaje utilizado por el docente posibilita o limita el aprendizaje del estudiante (Varela, 1994, citado en Martínez, 2006).

El lenguaje tiene diferentes manifestaciones: el alumno lo usa para concebir el mundo que observa, el profesor por el contrario considera al lenguaje solo como medio para transmitir el conocimiento de su asignatura siendo la comunicación el pilar para

desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje eficaz, entonces el lenguaje es un elemento mediador y reestructurador del mundo. Es por eso que el docente debe reconocer la importancia de la competencia comunicativa apropiada y se oriente a activar sus potencialidades en el estudiante (Martínez, 2006).

### **3.3 Marco contextual**

El marco contextual en el que se desarrolló la investigación corresponde a una escuela pública del Estado de México que se encuentra en el Barrio de San Antonio Xahuento, Tultepec Edo. de México, México, el estudio estuvo enfocado a un grupo social de nivel bajo a medio bajo, con necesidades básicas como; el alimento y el trabajo, es una zona marginada con muchas necesidades, aunque a nivel nacional se le considera a Tultepec la Ciudad Mundial de la Pirotecnia, existe mucha pobreza.

La escuela es una Escuela Preparatoria Oficial que brinda el NMS con un corte de Bachillerato General, es decir los seis semestres llevan tronco común, presta sus servicios en dos turnos, con una población total de 854 estudiantes en ambos turnos, por la tarde se atiende a una población de 396 estudiantes.

La escuela cuenta con 9 grupos, ocho de ellos con cañón proyector. Un laboratorio múltiple (Física, Química, Biología), un laboratorio de computo, que desde hace un año no da servicio, biblioteca, tienda escolar, dos canchas de básquet bol que son usadas para futbol rápido, un área de mesas de concreto, un teatro al aire libre y un salón de usos múltiples en construcción. El estudio se llevó a cabo en el ciclo escolar 2014-2015.

### **3.4 Técnicas de recolección de datos**

El primer instrumento que se utilizó para la recolección de datos correspondió a la entrevista, que como refiere Grinnell (1997 citado por Valenzuela y Flores, 2012), puede

ser estructurada, semiestructurada, no estructuradas o abierta. En la primera el investigador se somete a una guía de preguntas específicas y se sujeta solo a éstas. La semiestructurada, cuenta con una guía de preguntas, existe libertad de introducir preguntas extra para conocer con mayor profundidad el tema a estudiar. Las entrevistas abiertas se fundamentan en la guía general de contenido y el entrevistador posee la flexibilidad para manejarla.

Stake (1999) considera a la entrevista como el cauce principal que lleva al conocimiento de múltiples realidades, dicho conocimiento se logra a partir del tipo de plan que establezca el investigador, por tanto es necesario estructurar una buena entrevista para la conformación de la investigación en proceso.

En la entrevista, al existir una interacción cara a cara entre dos personas, da pie a la obtención de datos que no puede proporcionar la observación ya sea en tiempo: pasado, presente y futuro, así como explorar datos a profundidad. En la investigación cualitativa la entrevista es considerada como su principal herramienta, después de la observación.

La entrevista en el estudio de casos tiene como fin llegar al núcleo de los temas del caso con mayor rapidez y profundidad, conocer las motivaciones de las personas para que libremente compartan sus historias. Al transcribirlas se obtiene un análisis y reflexión de las respuestas vertidas por los participantes. Siempre es importante contar con una entrevista semiestructurada que conste de una lista corta de preguntas que estén orientadas al tema, además de informar al entrevistado el objetivo de la investigación para conseguir la descripción de lo solicitado lo más fielmente posible, una buena entrevista se considera como un arte.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron para el estudio fueron: revisión de documentos oficiales sobre la historia académica de los estudiantes con riesgo académico, una entrevista semi-estructuradas aplicada a 8 docentes y a 19 estudiantes de segundo grado de preparatoria y una observación participante en los 3 grupos de segundo grado durante clases elegidas aleatoriamente.

Es importante que todo investigador sea receptivo, sensible, abierto y adaptable, porque se considera como instrumento central para la colección y análisis de datos, Meterns (2005). La comunicación que tenga con el entrevistado debe comprender la comunicación tanto verbal como no verbal, además debe recolectar datos de diferentes tipos: verbal, escrito, no verbal, conductas observables e imágenes (Valenzuela y Flores, 2012).

La observación, es una técnica de colección de datos importante, describe eventos, situaciones y comportamientos que suceden en contextos naturales, su estructura puede ser alta como el caso de: listas de cotejo, *checklist*, o con menor estructuración que permiten descripciones globales de eventos y comportamientos, Spradley (1980) las clasifica en: no participación, participación pasiva, participación moderada, participación activa y participación completa.

En el estudio de casos la observación permite al investigador una mejor comprensión del caso, se perfila con el tema de investigación (Stake, 1999). Se registran acontecimientos que pudieran no haber sido contemplados, es importante porque permite a los sujetos contar su historia, que en conjunto permitirán un análisis e informe final. El investigador se mantiene centrado en las categorías o acontecimientos clave, atento a los antecedentes que pueden influir en el análisis posterior. Aunque se cuenta con el apoyo

de una hoja de trabajo con categorías establecidas, durante la observación pueden sumarse otras (Stake, 1999).

Pasando ahora al análisis de la información registrada en materiales duraderos como expedientes donde está contenida la historia académica de los estudiantes. En el caso del análisis cualitativo los documentos narrativos se pueden considerar como análisis de contenido o del discurso. Este tipo de análisis tiene ventajas entre las que se encuentran que es una técnica no intrusiva, los datos son permanentes por tanto fidedignos, la información se adquiere a bajo costo (Navarrete, Ferreira, Mogollón, Sanmamed, Delgado y Vargas, 2006).

**3.4.1. Categorías de análisis.** Las categorías son elementos que se utilizan para dar cuerpo a los instrumentos que se utilizaran para la investigación. Donde se incluyen conceptos, experiencias, ideas y hechos relevantes significativos, para su elaboración es necesario estar informado, para llevar un proceso que en un principio será intuitivo hasta lograr una sistematicidad. A partir del marco teórico la investigación se coloca en un cuerpo de literatura que toma en consideración el propósito y las preguntas de investigación (Valenzuela y Flores, 2012).

Los nombres de las categorías se pueden dar a partir: del investigador, de los participantes y de las fuentes externas al estudio como es la literatura. Es más común que el investigador decida los términos, conceptos y categorías ya que éstas reflejarán lo que están viendo en los datos. Sin embargo el uso de categorías habla de la seriedad de la investigación al ser: Exhaustivas, mutuamente excluyentes y congruentes (Valenzuela y Flores, 2012).

En la tabla 14 se presentan los resultados de las categorías de análisis que emergieron del contexto del estudio se conectan con las técnicas de entrevista semiestructurada y observación directa participante. Dichas categorías tienen relación directa con las preguntas de investigación y el tema de estudio.

Tabla 14  
*Categorías de análisis a emplear en los instrumentos*

<b>Categoría</b>	<b>Código</b>	<b>Reseña</b>
Estrategias de Competencia Comunicativa	ECC	Explora el desarrollo de competencia comunicativa en el estudiante.
Diálogo entre docente-estudiante	DDE	Explora las conductas presentes en el diálogo cotidiano dentro y fuera del aula.
Problemáticas en la comunicación	PC	Indaga actitudes de los actores hacia la participación en clase.
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo	VDE	Indaga como miran el docente y el estudiante al Orientador Educativo y qué opinan de su trabajo.
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante	AOE	Establece el nivel en el que los estudiantes y docentes observan que el acompañamiento pueda o no desarrollar y/o fortalecer la competencia comunicativa.

Las categorías se realizaron a partir de la pregunta general y subordinadas, del contexto del estudio y de las investigaciones arbitradas, considerando que las mismas pueden en un momento dado modificarse para enriquecer la investigación.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección.**

Los datos se recolectaron a partir de la aplicación de tres instrumentos diseñados conforme a las categorías de análisis, así fue como se obtuvieron los datos que ayudaron a dar respuesta a la pregunta de investigación.

La entrevista es uno de los instrumentos más utilizados en investigaciones sociales entrando en el ámbito educativo también Flores y Valenzuela (2012) por lo que se diseñó una guía de entrevista semiestructurada, donde el investigador tiene ya una idea clara de los temas que se revisaran a partir de preguntas preestablecidas, dando al

entrevistado la libertad de dar respuestas o enfoques quizá diferentes a los establecidos en la guía de entrevista.

En los apéndices C y D (págs. 134 y 135) se muestran los formatos de guía de entrevista semiestructurada utilizada en el estudio, para docentes y estudiantes. Al final de cada pregunta formulada se encuentra codificada la categoría para su posterior análisis. Las observaciones de los tres grupos se llevarán a cabo con el apoyo de una Guía de observación participante, que se presenta en el Apéndice E (pág. 136).

La observación naturalista parte de la premisa que los comportamientos solo pueden ser observados y comprendidos cuando ocurren de forma natural, no se predeterminan los aspectos a observar, lo importante es captar los eventos espontáneos que brinda en todo momento la realidad en forma natural, por lo que es considerada como holística y profunda, entonces las guías para observar son de manera abierta (Valenzuela y Flores, 2012).

### **3.5. Aplicación de instrumentos**

Al tener los instrumentos descritos arriba, se procedió a la aplicación de las entrevistas semiestructuradas a la población muestra elegida por sus características particulares, también se realizaron las observaciones áulicas a los tres grupos de segundo grado de preparatoria para registrar la relación que se lleva a cabo en jornadas normales de clase.

### **3.6. Fases del estudio**

Una vez analizados y definidos los contenidos de los instrumentos se procedió a su aplicación en las siguientes fases.

**3.6.1. Fase de observación.** Se llevó a cabo la observación directa participante en los tres grupos en una clase cotidiana.

**3.6.2. Fase de entrevistas.** Llevada a cabo con docentes y estudiantes, en tiempos libres para no afectar la dinámica de trabajo diario. Todas las entrevistas se realizaron en tiempos de la jornada de trabajo diaria.

Tabla 15  
*Categorización de las preguntas de la guía de entrevista semiestructurada aplicada a estudiantes.*

Categorías	Preguntas de la guía de entrevista semiestructurada	Análisis o resultados*
Estrategias de Competencia Comunicativa	¿Cómo es la relación que llevas con los maestros en una clase cotidiana?	
Diálogo entre docente-estudiante	¿Cómo comunicas a los maestros tus dudas respecto al tema o tarea que deben realizar en clase o en casa? ¿En algún momento tienes problemas con tus maestros al momento de comunicarte con ellos?	
Problemáticas en la comunicación	¿Cuándo tienes problemas con alguna materia, porque no entregas los trabajos a tiempo o por otras situaciones, tus profesores te dan nuevas oportunidades? Sí, No. ¿Por qué crees que suceda eso? ¿Si actualmente presentas algún problema académico crees que con el acompañamiento del Orientador Educativo, esos problemas puedan evitarse o disminuir o no? ¿Por qué?	
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo	¿Para ti que es lo que debe hacer o cuál es el trabajo del Orientador Educativo en la preparatoria? ¿Consideras que lo que hace el Orientador Educativo sea importante para tu desarrollo académico? ¿Crees que sea importante que los docentes y el Orientador Educativo estén comunicados con relación a tu aprovechamiento académico?	
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante	¿La comunicación entre el Orientador Educativo y tú puede considerarse como un puente para que puedas corregir errores que pueden presentarse a lo largo del semestre en las diferentes materias? ¿De qué manera? ¿Crees que el Orientador Educativo pueda acompañar al estudiante en el desarrollo o fortalecimiento de la comunicación?	

\*Los resultados se aplican de forma narrativa

En la tabla 16 se muestra los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos de la aplicación de la entrevista a docentes.

Tabla 16

*Categorización de las preguntas de la guía de entrevista semiestructurada aplicada a docentes.*

Categorías	Preguntas de la guía de entrevista semiestructurada	Análisis o resultados*
Estrategias de Competencia Comunicativa	Cuando termina de presentar un tema ¿promueve el diálogo o participación de los estudiantes? ¿Acepta que el estudiante exprese sus emociones durante la clase? Sí, No ¿Por qué? ¿Cómo es la comunicación con los estudiantes dentro de clase? ¿Cuándo observa que un estudiante presenta riesgo académico, le ofrece oportunidades para corregir sus errores?	
Diálogo entre docente-estudiante	¿El estudiante suele compartirle situaciones personales? Sí, no ¿Por qué?	
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo	Desde su visión ¿Cuáles son las funciones que deben desarrollar el Orientador Educativo en la escuela y cuáles realiza? ¿El Orientador Educativo puede considerarse como mediador entre él y el estudiante para mejorar su desempeño y aprovechamiento? ¿De qué manera?	
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante	¿Considera que el trabajo que desarrolla el Orientador Educativo, puede lograr disminuir o evitar el riesgo académico de los estudiantes? ¿Cómo? ¿Considera que el acompañamiento del Orientador Educativo pueda ser visto como una estrategia para desarrollar en el estudiante la competencia comunicativa como prevención de riesgo escolar? ¿Cómo considera que deba ser ese acompañamiento?	

\*Los resultados se aplican de forma narrativa

### 3.7. Captura y análisis de datos

El análisis de datos es el proceso que se sigue para dar forma y orden sistemático a los datos arrojados por las entrevistas realizadas por el investigador, así como las notas de las observaciones realizadas y datos obtenidos de los documentos revisados. Ese análisis implica trabajar con los datos obtenidos; organizarlos y fragmentarlos en unidades más sencillas para su estudio. De esa manera se puede explicar y enmarcar los resultados en relación con la teoría (Valenzuela y Flores, 2012).

Como se mencionó antes fue necesario transcribir los resultados de las entrevistas y las observaciones realizadas para dar cuerpo a los datos obtenidos. Para posteriormente

realizar las comparaciones entre las diferentes respuestas, para reducir los resultados en relación con las categorías de análisis, para ordenar la información obtenida.

### **3.8 Triangulación de métodos de recolección de datos**

La triangulación es una técnica que permite dar credibilidad a los datos obtenidos de las entrevistas, observaciones y documentos, así como lo mencionan Lincoln y Guba (1985, citado por Valenzuela y Flores, 2012) cada pieza de información del estudio deberá ser explicada por al menos otra fuente, como si fuera otra entrevista. El usar varios métodos y fuentes de datos cuando se realiza una investigación permite enriquecerla además de dar un apoyo a los resultados obtenidos de las entrevistas y las observaciones aplicadas.

La triangulación con la teoría permite probar los resultados obtenidos en la investigación para descubrir con la teoría encontrada en relación con el estudio en ese caso se buscan similitudes y diferencias (Valenzuela y Flores, 2012) En la Tabla 15 se presenta la triangulación de métodos de recolección de datos organizada por categoría de análisis.

Tabla 17

*Triangulación de métodos de recolección de datos por categoría de análisis.*

Categorías de análisis	Fundamentación teórica	Documentos de análisis de contenidos	Instrumentos de recolección de datos	Fortaleza de categoría de análisis
ECC				
DDE				
PC				
VDE				
AOE				

Para concluir el presente capítulo es importante mencionar que el enfoque con el que se trabajó la investigación fue el estudio de casos, pretendió abordar el problema de investigación con una mirada centrada en detectar las necesidades que pudieron presentarse para hacer ajustes en la metodología, en las técnicas o instrumentos para lograr dar respuesta a la pregunta de investigación y lograr los objetivos que motivaron la investigación.

En la figura 1 se muestra de manera detallada las fases que se siguieron para la realización de la investigación así como los apartados que configuran la importancia de cada fase. Para la recolección de datos se consideraron cinco categorías de análisis: Estrategias de Competencia Comunicativa (ECC), Diálogo entre docente-estudiante (DDE), Problemáticas en la comunicación (PC), Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo (VDE), Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante (AOE)

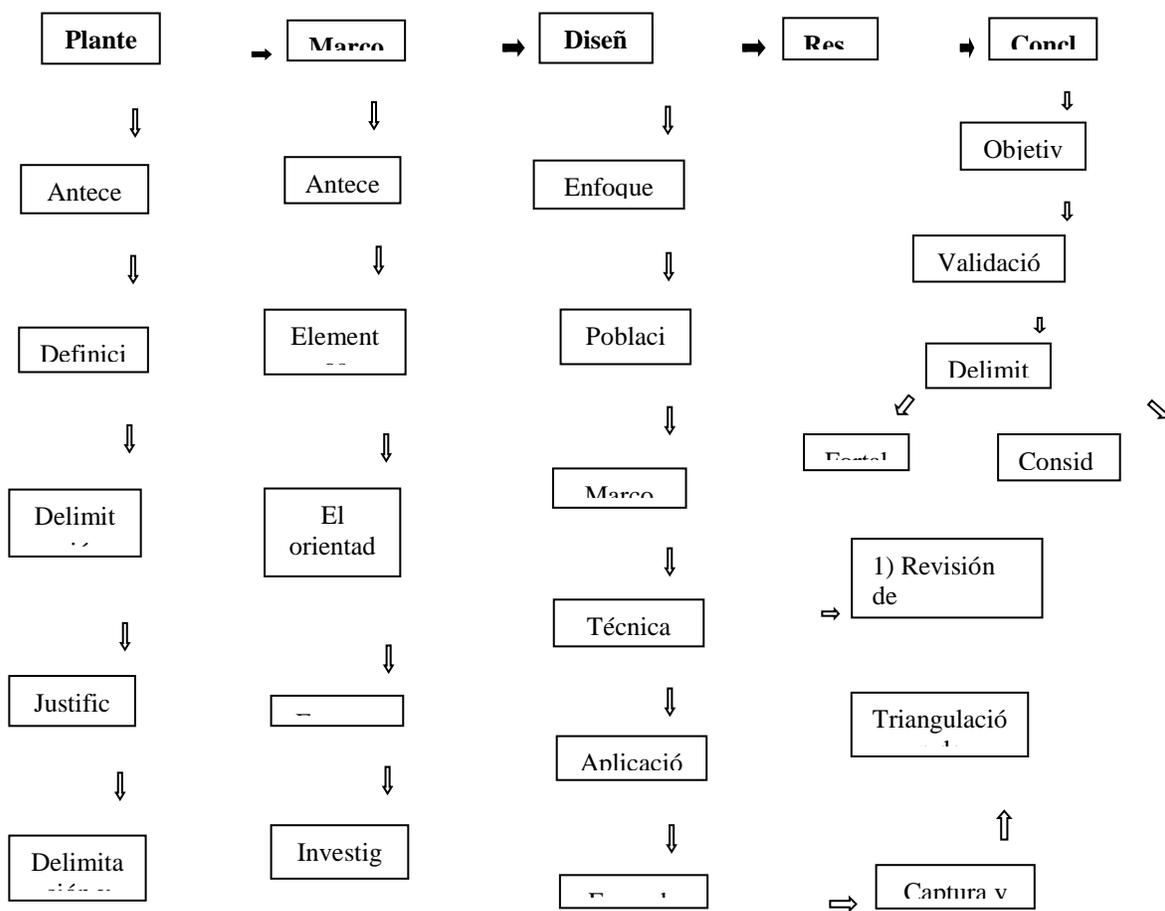


Figura 1. Mapa conceptual Enfoque Estudio de casos, con una muestra por conveniencia y técnicas de recolección de datos: observación directa con participación moderada y entrevista semiestructurada. Categorias: Estrategias de Competencia Comunicativa, Diálogo entre docente-estudiante, Problemáticas en la comunicación, Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo, Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante.

#### **4. Análisis y discusión de resultados**

En el capítulo se presentan los datos recolectados en el proceso de la investigación, tomando en cuenta la información recabada de la aplicación de las diferentes técnicas de recolección de información. A partir de las técnicas se aplicaron los instrumentos diseñados: Guía de Entrevista semiestructurada, Guía de Observación directa participante además de la revisión de documentos. Los resultados se presentan en tablas que relacionan, las categorías de análisis y los instrumentos que sirvieron para colectarlos, se presentan de manera codificada narrativa. Finalmente se presenta la tabla de triangulación de métodos de recolección de datos.

Dicha información tuvo como fin responder tanto a la pregunta de investigación propuesta en el capítulo 1 a partir de una investigación cualitativa como al objetivo propuesto como fin de la misma. La pregunta de investigación: ¿Puede el acompañamiento del Orientador Educativo en la Educación Media Superior considerarse como una estrategia efectiva que permita el desarrollo de la competencia comunicativa cómo prevención de bajo rendimiento escolar o riesgo escolar?, así como el objetivo general que se consideró de suma importancia para dar respuesta a la inquietud que se tenía respecto al porqué del riesgo escolar en estudiantes del Nivel Medio Superior así como determinar en qué forma el acompañamiento del Orientador Educativo de Nivel Medio Superior funciona como una estrategia efectiva en el desarrollo de la competencia comunicativa, para la prevención del riesgo escolar.

Se muestra el análisis que se realizó de las observaciones llevadas a cabo con el apoyo de la guía de observación participante en los tres grupos, dónde se revisaron las

categorías: Estrategias de Competencia Comunicativa (ECC), Diálogo entre docente-estudiante (DDE), Problemáticas en la comunicación (PC), Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo (VDE) y Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante (AOE), propuestas en el capítulo anterior.

Para realizar el análisis se parte de los resultados de la aplicación de las entrevistas a 8 docentes que imparten clase en segundo grado de preparatoria y a 19 estudiantes que tuvieron riesgo escolar por presentar problemas de bajo aprovechamiento y reprobación de una a cuatro materias en el segundo semestre del ciclo escolar 2013-2014, además de problemas de conducta. Los estudiantes forman parte de tres grupos diferentes, que en la presente investigación serán denominados como grupo A, B y C.

El capítulo se encuentra estructurado en dos partes: Análisis de documentos (Kardex) que tienen relación con la categoría de análisis: Problemáticas en la comunicación (PC), porque se considera que en un alto porcentaje el bajo desarrollo de la competencia comunicativa fue uno de los factores que influyó para que los estudiantes tuvieran riesgo académico. Se obtuvo la historia académica de los estudiantes a lo largo de los dos primeros semestres de preparatoria cursados.

Existe otro documento al que se le denomina seguimiento conductual: dónde se integran las problemáticas conductuales como: indisciplina, falta de trabajo, ausentismo, falta de respeto a los docentes etc., que presentan los estudiantes en cada una de las materias cursadas en el primer año de preparatoria. Documento que se lleva por los tres años que dura la preparatoria.

También se muestran los resultados y análisis de los instrumentos aplicados a los docentes y estudiantes (Entrevistas semiestructuradas), en tablas 15 y 16 donde se muestran los comportamientos de las categorías propuestas, que dan el soporte a la investigación.

Se finaliza con la presentación de la tabla de triangulación de métodos de recolección de datos que contiene la información que permite darle un soporte científico a la investigación tanto de autores clásicos como de reportes de investigaciones serias publicadas por revistas científicas arbitradas. Dicha tabla fundamenta cada una de las categorías de análisis. Con fundamento en la teoría y técnicas utilizadas además de los instrumentos que se aplicaron que le dieron importancia y fortaleza al documento de análisis de contenido, para determinar la fortaleza, además de las áreas de oportunidad de mejora, del análisis surgirán estrategias y reflexión para futuras investigaciones.

#### **4.1 Resultados**

A continuación se muestran los resultados arrojados por los instrumentos aplicados durante la investigación.

**4.1.1. Resultados de la revisión de documentos.** Los resultados obtenidos de la revisión de los documentos Kardex (Historia Académica) las calificaciones de los 19 estudiantes con riesgo académico, fue que tienen bajo aprovechamiento, reprobación y promedio final por debajo del 7.

En lo que corresponde al seguimiento conductual documento que se lleva por tres años donde se registran las problemáticas que puede presentar el estudiante, se encontró que fueron continuamente reportados por no trabajar en clase, por ausentarse continuamente del salón con o sin la autorización del docente con el pretexto de ir al

baño sobre todo los varones se salían a jugar fútbol, en ocasiones no ingresaban a sus clases aunque estaban en la escuela, se escondían para no entrar a clases, otro tipo de reportes consistían en la falta de respeto a los docentes, a los compañeros, el vocabulario o no seguir instrucciones, etc.

En dicho documento firman: docente, orientador, alumno y padre de familia cuando la acumulación de reportes ameritaba suspensiones que van de un día, tres, cinco, etc.

**4.1.2. Resultados de la aplicación de la entrevista semiestructurada a docentes.** Los resultados obtenidos de la participación en la entrevista de los ocho docentes se muestran en la Tabla 16.

Tabla 18.

*Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a docentes*

Categorías	Preguntas de la guía de la entrevista semiestructurada	Análisis y resultados de tipo narrativo Muestra: 8 docentes
Estrategias de Competencia Comunicativa (ECC)	1. Cuando termina de presentar un tema ¿promueve el diálogo o participación de los estudiantes?	Sí, confirma que el conocimiento se estructuró correctamente a partir de resolución de cuestionarios, participación abierta, retroalimentación entre pares. Una docente comentó dificultad para promover la participación.
	2. ¿Acepta que el estudiante exprese sus emociones durante la clase? Sí, No ¿Por qué?	Los docentes consideran que depende del tipo de expresiones que muestren, las aceptan si no rompen la dinámica de la clase y existe respeto, no se pierde tiempo.
	5. ¿Cuándo observa que un estudiante presenta riesgo académico, le ofrece oportunidades para corregir sus errores?	Existe el supuesto que a partir de la RIEMS se debe apoyar más, dar más oportunidades, otorgando más tiempo para la entrega de trabajos, hablando con el estudiante para apoyarlo individualmente, se revisa que lo apuntes estén completos, se les exhorta constantemente y se les felicita cuando cumplen.
	3. ¿Cómo es la comunicación con los estudiantes dentro de clase?	Ser empático, escucharlos, apoyarlos, la comunicación es fundamental debe ser con respeto mutuo bidireccional, guiándolos. Una docente considera la comunicación con el grupo A es disfuncional y le dice que algo no está funcionando.
Diálogo entre docente-estudiante (DDE)	4. ¿El estudiante suele compartirle situaciones personales? Sí, no ¿Por qué?	El estudiante necesita compartir lo que tiene o le preocupa, algunos se acercan a los docentes con los que se identifican, les tienen confianza o por la edad. Los escuchan, orientan y dan consejo. Una docente comento pocos se acercan sobre todo con los estudiantes del turno vespertino.
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo (VDE)	6. Desde su visión ¿Cuáles son las funciones que debe desarrollar el Orientador Educativo en la escuela y cuáles realiza?	Es la persona más importante porque conoce al estudiante, la orientación no debe ser solo académica sino personal, familiar y emocional, debe acompañarlo, ser su confidente. Estar pendiente de los grupos, orientarlos en elección de carrera, atender a padres de familia, además de trabajo administrativo.
	8. ¿El Orientador Educativo puede considerarse como mediador entre él y el estudiante para mejorar su desempeño y aprovechamiento? ¿De qué manera?	Es básica su presencia, es parte elemental entre docente-estudiante los sensibiliza para que exista comprensión y tolerancia en ambos, es mediador al negociar y establecer convenios. Se le entregan seguimientos para que desarrolle alternativas de trabajo con los estudiantes. Sin su presencia la reprobación sería mayor.

Tabla 18 secuencia.

*Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a docentes.*

Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante (AOE)	7. ¿Considera que el trabajo que desarrolla el Orientador Educativo, puede lograr disminuir o evitar el riesgo académico de los estudiantes? ¿Cómo? AOE	Es importante para los estudiantes en riesgo, necesitan atención, deben ser atentos para que respondan, pueden ser como una sombra e ir a su lado para que lleguen a un fin. Aunque el trabajo administrativo limita su labor.
	9. ¿Considera que el acompañamiento del Orientador Educativo pueda ser visto como una estrategia para desarrollar en el estudiante la competencia comunicativa como prevención de riesgo escolar?	El trabajo del orientador tiene que ver con la asertividad, con acercarse al estudiante, acompañarlo, mantener la confianza, privacidad para que descubra sus habilidades y desarrolle la competencia de forma individual, así se abren canales nuevos de comunicación. para evitar el riesgo escolar
	10. ¿Cómo considera que deba ser ese acompañamiento? AOE	Interpersonal, de respeto, comunicación y trabajo. Constante, de apoyo, hacerlos responsables, tener contacto continuo con los docentes, comunicación con los padres, debe abrir el panorama del estudiante para que logre su ingreso a nivel superior.

De manera general se puede observar que los docentes buscan que el conocimiento adquirido por los estudiantes tenga varias vertientes, a partir de la guía del mismo docente o de los mismos compañeros, además del acompañamiento de Orientador educativo. En el salón de clase buscan que la participación de los estudiantes sea activa, les permiten que se expresen libremente pero con respeto, de esa manera se logra la retroalimentación en todo el grupo. Los docentes comentaron que no es posible mantener un solo tipo de dinámica grupal debido a las características particulares de los tres grupos, sin embargo buscan que la comunicación sea constante de esa manera se pueden detectar a los alumnos con riesgo académico.

Algunos docentes comentan que siempre es factible que el estudiante exprese sus inquietudes de manera individual y no ante el grupo. De esa manera pueden tener la oportunidad de entregar los trabajos pendientes, sin que le sean regaladas las

calificaciones además de que deben saber las consecuencias que se presentan ante el incumplimiento en alguna actividad. Por otra parte consideran que el Orientador Educativo tiene una función particular en la escuela ya que es la persona que: Acompaña, ayuda, guía, orienta, anima, escucha, es confidente, etc., del estudiante tanto en aspectos académicos como personales y emocionales.

También es quien está en constante comunicación con cada uno de los profesores para conocer el rendimiento académico del alumno. Los docentes consideran que el Orientador Educativo es un gran apoyo para ellos ya que si la figura del orientador no existiera el porcentaje de reprobación sería mucho más elevado del que existe. Los docentes consideran que al menos en la escuela la función del Orientador Educativo está subvalorada debido a la carga de actividades administrativas que debe realizar. Tanto docentes como orientadores deben estar comunicados para el beneficio del estudiante.

El orientador debe poseer ciertas características que les permitan ser empáticos con los alumnos, debe mantenerse firme y conocer sus limitaciones para así canalizar a aquellos que no pueden ser atendidos por él. Debe lograr que exista una buena comunicación con los propios compañeros de clase y con los maestros. Es de vital importancia que el orientador lleve de la mano al alumno permitiéndole que descubran aquellas habilidades que ni ellos mismos conocen que tienen. Deben apoyarlos, hacerlos responsables de sus actos y no hacer las cosas por ellos.

Debe tener comunicación con maestros y padres de familia sobre el desempeño escolar del alumno. Un orientador puede lograr la formación de un chico exitoso, aunque esto también depende de las ganas del estudiante. Siempre van a existir estudiantes tímidos que no hablan, pero cuando el orientador Educativo se acerca a ellos, y platica

de forma individual, confían en él porque éste les da confianza el estudiante logra desarrollar la competencia comunicativa donde además podrá descubrir otras competencias que tiene y de las cuales no se había percatado. Es de suma importancia el desarrollo de asertividad como estrategia de comunicación que abrirá puertas al estudiante en su interacción con docentes y compañeros.

**4.1.3. Resultados de la entrevista semiestructurada a estudiantes.** Los instrumentos se aplicaron en diferentes momentos sobre todo cuando habían terminado de realizar alguna actividad propuesta por el docente. A los docentes se les informó que se trabajaría unos minutos con los estudiantes solicitados, siempre y cuando no tuvieran pendientes en su clase y que ellos autorizaran.

Cuando se solicitó al estudiante saliera un momento se le explicó que se estaba realizando una investigación que correspondía a la tesis de maestría, la cual concluía con una investigación que sería parte de la tesis para titulación. Se le dijo si le permitía se le realizara una entrevista, que tenía que ver con el trabajo que realiza dentro del salón de clase y el trabajo del Orientador Educativo. Lo único que se le pediría era que todas las respuestas las diera lo más sinceramente posible y al final de la misma que escribiera su nombre en la entrevista semiestructurada que se le proporcionaría.

Es necesario comentar que los estudiantes no fueron informados antes de ser entrevistados quienes serían los estudiantes que formarían parte de la muestra para con ello evitar existiera posibilidad de filtración de información que afectara el estudio. En las Tablas 19, 20 y 21 se exponen las respuestas vertidas en la entrevista semiestructurada por los estudiantes de los tres grupos.

Tabla 19.

*Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a estudiantes Grupo A.*

Categorías	Preguntas de la guía de entrevistas semiestructurada	Análisis y resultados de tipo narrativo muestra 7 estudiantes Grupo A
Estrategias de Competencia Comunicativa ECC	1. ¿Cómo es la relación que llevas con los maestros en una clase cotidiana?	Tienen buena relación con algunos docentes, procuran no faltarles al respeto, un estudiante comentó tener mala actitud al ser respondón.
	4. ¿Cuándo tienes problemas con alguna materia, porque no entregas los trabajos a tiempo o por otras situaciones, tus profesores te dan nuevas oportunidades? Sí, No. ¿Por qué crees que suceda eso?	Los docentes apoyan a los estudiantes porque desean que se superen que cumplan aun fuera de tiempo dan oportunidades en la entrega de tareas y trabajos, en algunos casos depende como trabaje el estudiante dentro de clase
Diálogo entre docente-estudiante DDE	2. ¿Cómo comunicas a los maestros tus dudas respecto al tema o tarea que deben realizar en clase o en casa?	Prefieren acercarse al docente para aclarar dudas, cuando hay tarea no pregunta. O no preguntan porque les da flojera.
	3. ¿En algún momento tienes problemas con tus maestros al momento de comunicarte con ellos?	Los docentes contestan bien en el momento que se les hacen preguntas. Muchos problemas se deben a la actitud del estudiante.
Problemáticas en la comunicación PC	9. ¿Si actualmente presentas algún problema académico crees que con el acompañamiento del Orientador Educativo, esos problemas puedan evitarse o disminuir o no? ¿Por qué?	Sí, disminuyen dado que a partir del acompañamiento asesora el trabajo que deben realizar, ayuda a que entreguen los trabajos puntualmente, le hace ver que deben respetar a los docentes.
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo VDE	5. ¿Para ti que es lo que debe hacer o cuál es el trabajo del Orientador Educativo en la preparatoria?	Tener buenas relaciones con el alumno, ponerle atención, escuchar, platicar, dar consejos, dar impulso, ayudar en los problemas y dudas en las materias para ir al corriente.
	6. ¿Consideras que lo que hace el Orientador Educativo sea importante para tu desarrollo académico?	Sí ayuda mucho, ayuda a hacer y entregar los trabajos, esa es su meta, sacarlos adelante que ellos vean que sí pueden.
	10. ¿Crees que sea importante que los docentes y el Orientador Educativo estén comunicados con relación a tu aprovechamiento académico?	Sí, se sienten apoyados, informan que estudiante no trabaja, y el orientador busca como ayudarlo a corregir problemas, da apertura a la comunicación con padres.
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante AOE	7. ¿La comunicación entre el Orientador Educativo y tú puede considerarse como un puente para que puedas corregir errores que pueden presentarse a lo largo del semestre en las diferentes materias? ¿De qué manera?	Al acercarse al Orientador, siendo sinceros al contarle los problemas que se presentan, puede ayudarlos, corregirlos cuando estén mal, les aclara dudas, dice lo que deben y no hacer. Les enseña a ser más responsables.
	8. ¿Crees que el Orientador Educativo pueda acompañar al estudiante en el desarrollo o fortalecimiento de la comunicación?	El estudiante, no siempre quiere el apoyo, pero cuando la comunicación es buena, impulsa al estudiante a salir adelante, se vuelve su amigo lo ayuda a ser mejor persona, enseña a tener confianza en los maestros para comunicarse, se le pueden platicar sus problemas personales y escolares para tener una mejor comunicación.

Tabla 20

*Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a estudiantes Grupo B.*

Categorías	Preguntas de la guía de entrevistas semiestructurada	Análisis y resultados de tipo narrativo muestra 4 estudiantes Grupo B
Estrategias de Competencia Comunicativa ECC	1. ¿Cómo es la relación que llevas con los maestros en una clase cotidiana?	Buena y con respeto, solamente se dedican al trabajo no hay ninguna relación con los maestros.
	4. ¿Cuándo tienes problemas con alguna materia, porque no entregas los trabajos a tiempo o por otras situaciones, tus profesores te dan nuevas oportunidades? Sí, No. ¿Por qué crees que suceda eso?	Los docentes no siempre dan apoyo porque es responsabilidad del estudiante estar al corriente y entregar los trabajos en su horario, cuando lo dan es con menor puntuación, con un tiempo límite, para no reprobar las materias. Los maestros desean que los estudiantes no fallen.
Diálogo entre docente-estudiante DDE	2. ¿Cómo comunicas a los maestros tus dudas respecto al tema o tarea que deben realizar en clase o en casa?	Comunican sus dudas, le preguntan al docente cómo va el trabajo, lo resuelven, y si no pueden le piden les expliquen, lo mismo hacen con las tareas. Pero no lo hacen siempre porque les da pena.
	3. ¿En algún momento tienes problemas con tus maestros al momento de comunicarte con ellos?	En ocasiones existen problemas, pero de manera general los docentes escuchan al estudiante, así logran entender lo que les enseñan.
Problemáticas en la comunicación PC	9. ¿Si actualmente presentas algún problema académico crees que con el acompañamiento del Orientador Educativo, esos problemas puedan evitarse o disminuir o no? ¿Por qué?	El acompañamiento es correcto; escucha los problemas que presenta el estudiante y lo ayuda a disminuir riesgos. Se acerca a los docentes para solicitar el apoyo aun sin saber si el estudiante trabaja o no en el aula.
	5. ¿Para ti que es lo que debe hacer o cuál es el trabajo del Orientador Educativo en la preparatoria?	Orientar al estudiante a que tome buenas decisiones. Que lo apoye, revise que vaya bien y que le eche ganas. Que entre a clases y los oriente en las materias por si llegan a faltar, para que no reprueben, debe hablar con el estudiante y docente.
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo VDE	6. ¿Consideras que lo que hace el Orientador Educativo sea importante para tu desarrollo académico?	Sí, ayuda a los alumnos, los apoya, trabajan juntos y obtienen resultados, salir bien y lograr lo que queremos.
	10. ¿Crees que sea importante que los docentes y el Orientador Educativo estén comunicados con relación a tu aprovechamiento académico?	Sí, es importante que los maestros reporten como van los estudiantes en las clases, para que se le ayude a ponerse al corriente en las clases.
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante AOE	7. ¿La comunicación entre el Orientador Educativo y tú puede considerarse como un puente para que puedas corregir errores que pueden presentarse a lo largo del semestre en las diferentes materias? ¿De qué manera?	Sí, teniendo comunicación para que vea y corrija errores. Lo orienta sobre qué hacer y cómo esforzarse en cada materia, para mejorar el promedio y de manera personal. Tiene comunicación continua con los padres para que conozcan el desarrollo académico de sus hijos.
	8. ¿Crees que el Orientador Educativo pueda acompañar al estudiante en el desarrollo o fortalecimiento de la comunicación?	Sí, el orientador se comunica con el estudiante, habla y pregunta qué problemas tiene. Estando con el estudiante en momentos que lo necesite, lo ayuda y apoya en los trabajos que va mal.

Tabla 21

*Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de entrevista-semiestructurada a estudiantes Grupo C*

Categorías	Preguntas de la guía de entrevistas semiestructurada	Análisis y resultados de tipo narrativo muestra 8 estudiantes Grupo C
Estrategias de Competencia Comunicativa ECC	1. ¿Cómo es la relación que llevas con los maestros en una clase cotidiana?	La comunicación, son muy abiertos con los estudiantes, pero no todos los estudiantes se relacionan con los maestros. Algunos les gritan a los maestros.
	4. ¿Cuándo tienes problemas con alguna materia, porque no entregas los trabajos a tiempo o por otras situaciones, tus profesores te dan nuevas oportunidades? Sí, No. ¿Por qué crees que suceda eso?	Algunos profesores apoyan con la mitad de calificación porque saben que el estudiante puede hacerlo, confían que seguirán adelante con los trabajos en clase. Un estudiante comentó que para él los trabajos se deben entregar cuando los pidió el maestro, entonces no.
Diálogo entre docente-estudiante DDE	2. ¿Cómo comunicas a los maestros tus dudas respecto al tema o tarea que deben realizar en clase o en casa?	Algunos estudiantes preguntan directamente al docente cuando termina de explicar, mientras que otros prefieren preguntar a sus compañeros.
	3. ¿En algún momento tienes problemas con tus maestros al momento de comunicarte con ellos?	Algunos consideran que no, porque siempre los escuchan, se pueden comunicar bien con ellos, o no preguntan porque no hay dudas, o por pena.
Problemáticas en la comunicación PC	9. ¿Si actualmente presentas algún problema académico crees que con el acompañamiento del Orientador Educativo, esos problemas puedan evitarse o disminuir o no? ¿Por qué?	El acompañamiento tiene que ver con la ayuda y apoyo que puede brindar al estudiante, que entregue trabajos, no falte a la escuela, no se salte las clases, que lleguen a acuerdos con maestro, orientador y estudiante. Pero si el estudiante no desea crecer no se logrará nada.
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo VDE	5. ¿Para ti que es lo que debe hacer o cuál es el trabajo del Orientador Educativo en la preparatoria?	Debe orientar al alumno para que no vaya mal, que haga las cosas. Hablar, escucharlos, apoyarlos para entregar todo y no reprobren. Decirles que deben y no hacer, el alumno hará lo demás
	6. ¿Consideras que lo que hace el Orientador Educativo sea importante para tu desarrollo académico?	Sí, lo ayuda, escucha los problemas familiares que tiene el estudiante y así este después comunicarse un poco más con los otros.
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante AOE	10. ¿Crees que sea importante que los docentes y el Orientador Educativo estén comunicados con relación a tu aprovechamiento académico?	Si para que vea como va uno y en caso de que vaya mal poder ayudarlo a mejorar.
	7. ¿La comunicación entre el Orientador Educativo y tú puede considerarse como un puente para que puedas corregir errores que pueden presentarse a lo largo del semestre en las diferentes materias? ¿De qué manera?	Sí, apoya y ayuda a los estudiantes en el aspecto académico y moral, si existe algún conflicto con un profesor se pueden acercar a él. Solicitan que se pongan al corriente solicitando apoyo de los compañeros que tienen todo.
	8. ¿Crees que el Orientador Educativo pueda acompañar al estudiante en el desarrollo o fortalecimiento de la comunicación?	El orientador ayuda a perder la pena con los demás, los apoya cuando andan mal, además de platicarle porque van mal considerando que la comunicación es una habilidad que no siempre se tiene. Depende como sea la relación con el orientador.

Como se puede observar los tres grupos comparten características particulares, la primer característica que comparten tiene que ver con la asistencia y puntualidad: Algunos estudiantes de los tres grupos tienen en común ingresar tarde a sus clases, lo hacen una vez que los maestros ya están adentro, eso ocurre en nueve de las diez materias que llevan a excepción de la materias de Inglés III y Literatura y contemporaneidad I, donde alumno que llega después que el docente ya no entra a clase, cabe enfatizar que es el mismo profesor que imparte las dos materias. Otra característica es que algunos realizan las actividades solicitadas por los docentes pero no entregan los trabajos a tiempo por estar jugando u olvidan que deben entregar para que el docente vaya evaluando su avance académico.

Los estudiantes del grupo A son los más impuntuales de los tres grupos, son demasiado inquietos y desordenados, los varones buscan cualquier pretexto para irse a jugar futbol, tardan mucho tiempo en poner atención. Constantemente se distraen, tienen un lenguaje altisonante, tienen problemas con los docentes al ser retadores y exigentes, lo que abre una brecha en la comunicación. Por el contrario algunos docentes consideran que el grupo es muy apático para el trabajo e incumplido.

Los estudiantes del grupo B después de incorporarse en el salón se ubican rápidamente, son más ordenados, prestan más atención a los profesores y cumplen de manera más constante a todo lo solicitado por los docentes. En este caso los estudiantes salen más a ver a la pareja, a la tienda escolar y cuando tienen oportunidad juegan futbol al lado de su salón, así se percatan más fácilmente de la llegada del docente y se integran rápidamente, son lentos en su trabajo, pero su trabajo es más constante que el de sus compañeros, es un grupo que participa un poco más.

Finalmente los estudiantes del grupo C también les agrada salir a jugar futbol, pero en menor grado, en este grupo prefieren jugar con diábolos en todo momento, lo que provoca en ocasiones que se les niegue la entrada porque se les va el tiempo mientras juegan, son estudiantes que de manera general no entregan trabajos, platican mucho entre ellos, participan poco, olvidan hacer o entregar tareas, en muchos casos dicen que tienen todo lo que se han visto en clase pero no tienen calificado nada, les da pena preguntar a sus maestros prefieren preguntar a sus compañeros. Dada la descripción se pueden observar a los estudiantes como personas en formación que necesitan desarrollar la competencia comunicativa.

En la primera parte de la entrevista que corresponde al trabajo en aula, los estudiantes reportan por principio no tener problemas en la comunicación con los docentes, a excepción de dos estudiantes que comentaron que su actitud no es la correcta en el salón que son groseros y su actitud es negativa, por otro lado en los tres grupos se observó que los estudiantes no llevan una participación abierta en el grupo de sus dudas.

Algunos estudiantes dicen no entender al maestro durante la clase pero no solicitan retroalimentación, solo uno levanta la mano, los demás prefieren dirigirse personalmente al docente o en su defecto preguntarle a sus compañeros o quedarse con la duda por pena, aunque uno comento que le daba flojera preguntar.

Lo anterior indica la falta de habilidad o de competencia comunicativa para hablar en público que finalmente está compuesto por sus pares. También comentaron que no hacen tareas o no van a que se les califiquen los trabajos que hacen en clase olvidan que deben ser calificados. Se debe poner énfasis en los estudiantes que formaron parte de la muestra de la investigación. Corresponde a aquellos jóvenes y señoritas que reprobaron

el ciclo escolar pasado, al realizar la investigación se encontró que quizá la reprobación se debió a que no tienen desarrollada la competencia comunicativa.

En lo que corresponde al papel que juega el Orientador Educativo en la escuela desde la visión del estudiante se recogió la siguiente información de manera general los estudiantes de los tres grupos reportaron que el orientador es la persona que debe tener una buena relación con el estudiantes y ponerles atención, aunque no siempre es lo que desea el estudiante. Para que este se acerque a él y así pueda recibir ayuda en los problemas que tenga tanto académicos como personales, apoyo siempre que el estudiante lo necesite, puede darle consejos e impulsarlo para que trabaje, al orientar al estudiante este puede tomar mejores decisiones.

El orientador apoya en la escuela para que vayan bien, los corrige, los escucha, aclara dudas que llegan a tener, los enseñan a ser responsables, tienen constante comunicación con los docentes para poder corregir errores además de atender a padres. Lo que no les agrada a los estudiantes es que los corretee para que entren a clases.

Por lo que se revisó el orientador es un actor importante en el desarrollo de la competencia comunicativa en el estudiante para de esa manera prevenir o disminuir los posibles riesgos académicos a los que están expuestos los estudiantes.

**4.1.4. Resultados de la observación participante.** La observación participante se realizó en los tres grupos en horario normal de clase en un momento a cada grupo, dicha observación no causó ninguna modificación al trabajo realizado por los docentes ya que el orientador entra continuamente al salón y es visto como un integrante más de la clase, al cual en algunos momentos le solicitan apoyo ante alguna duda mientras el docente está revisando a otros compañeros.

Cabe destacar que aunque se realizó una sola observación participante para la investigación, en cada grupo, la dinámica que se lleva en el salón de clase suele tener variaciones apenas diferentes. La tabla 22 muestra los resultados obtenidos de la observación directa participante en los grupos A, B y C.

Tabla 22.  
*Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de observación participante en los Grupos A, B y C.*

Categorías de Análisis	Descripción de comportamientos observados			Interpretación narrativa de comportamientos observados
	Profesor Grupo A	Profesor Grupo B	Profesor Grupo C	
Competencia Comunicativa (CCE) 1. El profesor expone el tema.	Sí	Sí	Sí	El profesor 3 que imparte la clase de Literatura y Contemporaneidad I, en el grupo A expone el tema relativo a las características de la poesía, por tiempos; explica solicita producto, corrige, vuelve a explicar, el ambiente es cooperativo adentro, pero deja fuera a aquellos que llegaron tarde sin posibilidad de trabajo. El profesor 2 que imparte clase en el grupo B expone el tema perímetro de los triángulos, les explica y les pone diferentes ejercicios, revisa a alumno por alumno, solicita que algunos compañeros apoyen a otros, frecuentemente pregunta ¿Cómo van?, aunque no existe certeza que revise a todos por ser un grupo numeroso. El profesor 1 que impartió clase una clase narrativa al grupo C sobre la literatura Árabe con participaciones esporádicas de los estudiantes, existió atención y respeto a la clase, para culminar con la tarea donde algunos estudiantes se acercaron para aclarar dudas de la misma.
2. Les pregunta si alguno tiene dudas.	Sí	Si	No	
3. Promueve la participación de los estudiantes cuando termina de explicar un tema nuevo.	Sí	Sí	A veces	
4. Les pone actividades variadas y se comunica con los estudiantes	Sí	Sí	No	
5. Acepta que el estudiante exprese sus emociones	Sí	Sí	Sí	
6. Retroalimenta el trabajo del estudiante acercándose a su lugar.	Sí	No	No	
Díálogo entre docente-estudiante (DDE) 1. Da la palabra indistintamente a los estudiantes.	Sí	Sí	Sí	El profesor 3, Inyecta ánimo en los estudiantes y el trabajo lúdico. El profesor 2, promueve la participación indistintamente. El profesor 1 permitió que los estudiantes se expresaran libremente.
2. Recibe el trabajo que solicitó y retroalimenta al estudiante.	Sí	Sí	No	

Tabla 22 secuencia

*Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de observación participante en los Grupos A, B y C.*

Problemáticas en la comunicación (PC) 1. Sabe manejar la dinámica del grupo.	Sí	Sí	Sí	La dinámica desarrollada por el docente 3, en el grupo A fue lúdica. En el grupo B con el docente 2, la dinámica permeo un trabajo colaborativo. En el grupo C con el docente 1, la dinámica giró en torno a la exposición del docente.
2. Se acerca a los estudiantes que no participan.	No	No	No	Por las características de la dinámica en cada grupo se observó que los estudiantes que participaron en la investigación tuvieron una participación mínima como no queriendo ser vistos por los docentes
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia comunicativa AOE 1. Aclara las dudas que tienen los estudiantes si el docente está atendiendo a otro compañero.	No	Sí	No	Solamente en el grupo B ofreció una pequeña retroalimentación sobre el uso de los paréntesis y su importancia al momento de realizar las operaciones
Comunicación Docente-Orientador Educativo CDOE 1. Comenta al orientador la situación de algunos alumnos para que se revisen en el momento. 2. Llaman al estudiante y se le hacen ver sus fallas y que es lo que debe corregir.	Sí	Sí	Sí	El profesor 3 del grupo A deja fuera a los estudiantes que llegan tarde y las faltas los ponen en riesgo de reprobar la materia. El profesor 2 del grupo B comentó que le preocupan dos estudiantes solamente los otros están trabajando En el grupo C el profesor 1, comentó que tuvo que cambiar la forma de trabajo por que los jóvenes en general no entregan los trabajos en tiempo y forma, aunque los hagan no lo entregan.

El registro de los comportamientos observados se hizo mediante una codificación nominal que correspondió a:

- Sí: Cuando el comportamiento esperado se manifestó durante la sesión solicitada.
- No: Cuando el comportamiento no estuvo presente.
- A veces: cuando el comportamiento solo se presentó esporádicamente.

Después de las observaciones participantes en cada uno de los grupos, se reafirmó que los docentes tienen compromiso ante el trabajo con los estudiantes,

desafortunadamente no todos los estudiantes lo ven así. Para el caso del grupo A se observó la clase del profesor de Literatura y Contemporaneidad I, el profesor exige a los estudiantes puntualidad por lo que después de él nadie más entra a clase, lo que provoca riesgo de reprobación de la materia.

Ya en el aula los estudiantes se acercan mucho con el profesor a platicar de diferentes temáticas tal como lo reportó el profesor en la entrevista, sin embargo de lo académico poco hablan, sobre todo los estudiantes que formaron parte de la muestra, en ellos se observó poca participación, más bien como que intentaban no ser vistos por el maestro y otros no entraron a clase, como comentario final durante la clase se fue la luz sin embargo el maestro continuo revisando el trabajo de los estudiantes con ayuda de la luz de su teléfono celular.

En el caso del grupo B, los estudiantes son impuntuales, esperan a que el docente entre e ingresan después de que el maestro ya inicio la clase, además el profesor permite la entrada a los estudiantes que deseen trabajar, les permite entren y salgan del aula con permiso previo. Los estudiantes de este grupo participan más pero, para aclarar dudas esperan que el maestro sea quien se acerque a ellos. El docente los deja trabajar por células de tres o cuatro estudiantes que es funcional si todos los compañeros se retroalimentan entre sí, pero es un riesgo si solo trabaja uno o dos y los demás solo copien los resultados de los ejercicios.

Finalmente en el grupo C, dada la característica de la actividad realizada solo se pudo observar que permitía la palabra a algunos comentarios de los estudiantes.

Los resultados indican que el trabajo del orientador como su nombre lo dice es orientar a los estudiantes, en conjunto con los docentes ya que ellos son lo que están más

tiempo con ellos en el aula y saben lo que realmente hacen para así poder ayudarlos a prevenir o disminuir el riesgo académico.

#### **4.2 Triangulación de métodos de recolección de datos**

La triangulación es una técnica que permite dar mayor sustento a los resultados obtenidos de la investigación, sirve para contrastar las fuentes utilizadas en el estudio así como la revisión de documentos, entrevistas a docentes, estudiantes y las observaciones áulicas, las cuales se enriquecen con estudios realizados en otros ámbitos relacionados con la investigación que se realizó.

En la Tabla 21 se observa la Triangulación de métodos de recolección de datos, donde se relacionan a las categorías de análisis formadas a partir del propósito de la investigación junto con las preguntas de investigación que tienen relación directa con el tema de la tesis y la fundamentación teórica, integrada por autores clásicos y contemporáneos fueron los que consideró el investigador para el estudio y dan soporte al trabajo. Para continuar con la columna que muestra los documentos de análisis de contenidos con los diferentes resultados que se recolectaron y que dan el comportamiento de cada una de las categorías de análisis. Que se conectan con las técnicas de investigación e instrumentos diseñados por la investigadora para recolectar los datos, relacionados a las categorías de análisis. Finalmente se encuentra la columna que muestra la fortaleza de cada una de las categorías, dando el rigor científico a la investigación y valor a los resultados obtenidos.

Tabla 23

*Triangulación de métodos de recolección de información*

Categoría	Fundamentación teórica	Documentos de análisis de contenidos	Instrumento de recolección de datos	Fortaleza de las categorías de análisis
Estrategias de Competencia Comunicativa (ECC)	Camaraco (2008); Cano, Mayoral, Hernández, y Castell (2013); Camarena, González y Velarde (2009)	Kardex de los estudiantes con riesgo académico el ciclo escolar anterior.	Guía de preguntas para entrevista semiestructurada aplicadas a los docentes y estudiantes.	Fortaleza Alta 6/8
				Fortaleza Media 2/8
Diálogo entre docente-estudiante (DDE)	Díaz y Arriaga (2009) Fernández y Ulloa (2008) González y Velarde, (2009)	Tabla de análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis, obtenidos con la técnica de entrevista semiestructurada.	Guía de observación participante en el aula.	Fortaleza Alta 4/8
				Fortaleza Media 4/4
Problemáticas en la comunicación (PC)	González, López, Valdez y Zavala (2008); Moctezuma (2011); Monarca (2013); Tarabay (2010).	Aplicada a docentes.		Fortaleza Media 7/8
				Fortaleza Baja 1/8
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo (VDE)		Tabla 16 y las Tabla 17, 18 y 19 correspondientes a los grupos A, B y C aplicadas a los estudiantes de segundo grado		Fortaleza Alta 8/8
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante (AOE)		Tabla de Análisis de resultados de los comportamientos de las categorías de análisis obtenidos con la técnica de observación participante en los Grupos A, B y C.		Fortaleza Alta 8/8

Fortaleza Fuerte: Corrobora en conjunto la percepción captada en los instrumentos.

Fortaleza Media: Corrobora parcialmente la percepción captada en los instrumentos.

Fortaleza Baja: Corrobora la escasa percepción captada en los instrumentos.

Como muestra la Tabla 23, de triangulación de métodos de recolección de información, cada una de las categorías está reforzada con la teoría de los resultados de investigaciones previas. Así, una vez realizado el ejercicio de triangulación se observó claramente la necesidad que presentan los estudiantes de desarrollar la competencia comunicativa para tener una relación empática con docentes y pares y mejorar su desempeño académico. Se fortalece por parte de docentes y estudiantes la necesidad de la participación del Orientador Educativo quien a partir del acompañamiento puede desarrollar y/o fortalecer en los estudiantes la competencia comunicativa según lo reportado por los participantes de la investigación.

Al revisar las categorías se encontró gran coincidencia con las investigaciones previas utilizadas como base para la presente investigación, con González, López, Valdez, y Zavala (2008), los resultados de las preguntas que estuvieron inmersas en la categoría de Estrategias de Competencia Comunicativa (ECC), ratifican lo dicho por los autores. El estudiante necesita ayuda para desarrollar la Competencia Comunicativa, que al ser proporcionada por el Orientador Educativo a partir del acompañamiento, el estudiante paulatinamente modifica su manera de trabajar en el aula, la motivación hacia el trabajo cambia, logra autonomía, aprende a tomar de decisiones, disminuyendo conflictos de autoridad y de rebeldía.

En lo que se refiere al Diálogo Docente-Estudiante (DDE) los resultados coinciden con los datos de la investigación llevada por Tarabay (2010) que considera que los profesores deberían tomar en consideración la oportunidad de cultivar una disposición abierta y acogedora hacia los estudiantes sin que ello signifique caer en el compañerismo o la camaradería, de esa manera también, se desarrolla la Competencia

Comunicativa en los estudiantes, además de compartir contenidos culturales y curriculares Camaraco (2008).

Problemáticas de Comunicación (PC), los problemas de comunicación que se presentan en el aula se deben a diversos factores; el principal es la conducta inadecuada del estudiante frente a las solicitudes del docente, que en ocasiones los docentes suelen ser groseros con los estudiantes y viceversa Tarabay, F. (2010) considera que si se es peyorativo con el estudiantes este puede inhibir su participación activa, provocar miedo de recibir una mala contestación del profesor, por eso a veces solo repiten lo que el docente expone para evitar ser molestados Fernández y Ulloa (2008).

En lo que corresponde a la categoría de Visión del Docente y Estudiante del trabajo del Orientador Educativo (VDE), los resultados coinciden con investigaciones previas como la de Díaz y Arriaga (2009) tanto docentes como estudiantes coinciden en que el orientador debe brindar atención, ayuda, dar consejos, escuchar, platicar, poner atención en el estudiante que le permitan desarrollar sus potencialidades, a lo largo de su vida en la preparatoria.

En el caso de la investigación que se realizó se encontraron similitudes en lo reportado por los docentes y estudiantes como: empatía, relación con docentes-estudiantes, compromiso, comunicación, motivación al logro, orientación al estudiante, confiabilidad, influencia, construcción de relaciones.

Por su parte Cano, Serrat, Hernández y Castell (2013) consideran que, el abanico de funciones que realiza el Orientador Educativo es demasiado ambicioso, limitando en tiempo la posibilidad de una atención integral al estudiante, a los docentes, padres de familia, resultados que se correlacionan con la presente investigación

Para finalizar con el Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa en el estudiante (AOE). Autores como Monarca (2013) consideran que es necesario llevar un seguimiento del trabajo que realizan los estudiantes, resultados que se corroboran en la presente investigación, también es importante permitir que el estudiante aprenda a ser autónomo y responsable, precisa la necesidad de una guía por parte del orientador para disminuir los índices de reprobación y bajo promedio. Siendo mediador entre docente-estudiante, estudiante-conocimiento para lograr desarrollo académico y personal con un principio de prevención su objetivo es eliminar obstáculos futuros que puedan interferir en el desarrollo pleno del orientado

Los resultados cualitativos que arrojó la investigación a partir de: la guía de entrevista semiestructurada y de observación participativa, permitieron obtener información sumamente importante por su contenido, a partir de ellos se pudo comprender de manera puntual tanto la dinámica que se desarrolla dentro del aula entre docente-estudiantes, donde la responsabilidad del desarrollo de las actividades académicas pertenecen al docente y el estudiante realiza las actividades propuestas por sus maestros, así como la visión que tienen ambos respecto al trabajo que deber realizar el orientador y cuál es el que realmente ejecuta, además se arrojaron resultados que mostraron la importancia del acompañamiento del mismo para el desarrollo y fortalecimiento de la competencia comunicativa como prevención de riesgo escolar en el estudiante.

## **5. Conclusiones**

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos que fueron diseñados exclusivamente para la investigación en correspondencia con las preguntas de investigación general y subordinadas de la cual se analiza si fue respondida positivamente o no, después del análisis se pasa al objetivo general y específicos, a los supuestos de trabajo para confrontar en qué medida fueron alcanzados o refutados.

Asimismo se enuncian las delimitaciones y limitaciones que se presentaron a lo largo del estudio, para continuar con las recomendaciones y sugerencias que pudieran en algún sentido enriquecer futuras investigaciones, en beneficio de prevenir y/o disminuir el riesgo escolar de los estudiantes de Nivel Medio Superior.

### **5.1 Conclusiones relacionadas con las preguntas de investigación**

A continuación se presentan la pregunta general y subordinadas que surgieron la inquietud de conocer cómo es visto el trabajo que realiza el Orientador Educativo que labora en las EPOEM, por los docentes y los estudiantes con riesgo académico, además de conocer si el acompañamiento que ofrece el Orientador Educativo en la escuela podría influir en el desarrollo de la competencia comunicativa.

**5.1.1. Pregunta general.** Comenzando con la pregunta de investigación ¿Puede el acompañamiento del Orientador Educativo en la Educación Media Superior considerarse como una estrategia efectiva que permita el desarrollo de la competencia comunicativa

cómo prevención de bajo rendimiento escolar o riesgo escolar? A partir de la aplicación de los instrumentos a docentes y estudiantes la pregunta de investigación fue respondida.

Dadas las respuestas presentadas por los dos actores principales dentro del aula se puede exponer que existe una fuerte necesidad de desarrollar en los estudiantes con riesgo académico la competencia comunicativa debido a que muchos de los problemas que presentan es porque no tienen desarrollada dicha competencia principalmente hacia los docentes, aunque algunos estudiantes refirieron tener una comunicación abierta con los docentes y apoyo la mayoría reportó no acercarse a ellos por pena, no existe confianza, les da flojera preguntar, prefieren aclarar dudas con un compañero, por tanto la interacción es mínima.

En el caso de los resultados reportados por los docentes: permiten que los estudiantes participen para confirmar que el conocimiento se estructura correctamente, que exista una retroalimentación docente-estudiante, entre pares, se acercan a los estudiantes para apoyarlos sin que la situación salga del aula. Todo eso a partir de un respeto a la dinámica que se crea en cada clase, no se pierda el tiempo y el control. Hubo una docente que contestó que dadas las características del grupo (A) que presenta una actitud de apatía frente al trabajo propuesto no dará oportunidades.

En relación al acompañamiento del Orientador Educativo los estudiantes reportaron: Por principio es necesario tener una buena relación con el Orientador, de esa manera la ayuda que se brinde permitirá que en el estudiante disminuyan los problemas y se aplique, que trabaje y entregue los trabajos en tiempo, le ayuda a no faltar al respeto a los profesores.

El Orientador Educativo funge como acompañante en el desarrollo de la Competencia Comunicativa porque reconoce que la comunicación es una habilidad que los estudiantes no siempre tienen. Entonces, el Orientador es quien pone atención a las necesidades personales y académicas del estudiante, está con ellos cuando lo necesitan, los escucha, es la persona con la que pueden platicar sobre sus problemas académicos, personales y familiares, les da consejo, los orienta para que tomen mejores decisiones, les ayuda a tener mejor comunicación y socializar para perder la pena y tener confianza en los docentes, Díaz y Arriaga (2009).

Es mediador entre el Docente-Estudiante como lo marca Moctezuma (2011), hace que vean sus errores, que sean más responsables, mejorar su promedio, es decir existe un trabajo conjunto Orientador-Estudiante y tiene estrecha comunicación con docentes y padres de familia.

Un estudiante de cada grupo reportó que aunque el orientador desee brindar el apoyo, si el estudiante no lo desea no hará nada, depende del estudiante, no es correcto obligarlo para que realice las cosas.

**5.1.2. Preguntas subordinadas.** Las preguntas subordinadas se pueden considerar como un instrumento importante en construcción de la investigación de las cuales se conocieron las respectivas respuestas.

¿Qué es competencia comunicativa y cómo es su desarrollo en el ámbito educativo? La pregunta se respondió a partir de las respuestas aportadas por docentes y estudiantes, además de la observación áulica, que mostraron la necesidad de desarrollar en los estudiantes la competencia comunicativa en el ámbito escolar debido a la manera en que manejan sus actitudes y emociones al solicitar se le aclaren dudas, cuando lo

hacen es de manera individual y no frente a grupo que sería lo correcto o prefieren quedarse con la duda. Mientras que los docentes presentan diferentes formas de trabajo, mientras que algunos incitan a la participación en plenaria, permitiendo el desarrollo de esta competencia. Otros, solo revisan el trabajo en el escritorio, de esa manera no se permite el desarrollo adecuado de la competencia comunicativa tan necesaria en los estudiantes.

¿Cuáles deben ser las características de la competencia comunicativa en los estudiantes del NMS? La pregunta fue respondida. Sin embargo se observó que la competencia comunicativa no está desarrollada favorablemente en los estudiantes porque no saben manejar la manera de dirigirse a los docentes, expresan sus emociones de manera tan abierta que en ocasiones en lugar de favorecer una respuesta positiva reciben negativas a sus solicitudes. Por el contrario la comunicación con los docentes es más abierta cuando no media algún tema curricular.

¿Qué necesidades presenta el estudiante en relación a la competencia comunicativa dentro y fuera del aula? La pregunta fue respondida. Los resultados arrojados presentan la necesidad de saber expresar sus emociones sin que afecten a terceros o ellos mismos, a superar la pena de hablar en público es decir sus compañeros, es necesario que aprendan a aceptar que pueden equivocarse, además de ser responsables en la toma de decisiones, finalmente deben aprender a ser asertivos.

¿Cuáles son las formas de comunicación que utiliza el estudiante para recibir respuestas negativas a lo que solicita? La pregunta fue respondida. Es necesario considerar que los estudiantes necesitan modificar la forma como se comunican con los docentes porque ellos mismos aceptan que han tenido actitudes groseras con sus

maestros, o actitudes negativas, que en ocasiones no atienden las indicaciones, cuando trabajan olvidan registrar su trabajo terminado, eso hace que la relación con el docente sea mínima y solo convivan con algunos. Por su parte los docentes comentaron que la atención se les da para que avancen positivamente en su preparación, a excepción de una docente que refirió, que debido a la actitud de apatía al trabajo por parte de los estudiantes no dará oportunidades al grupo entero.

¿Qué función tiene el hablar y escuchar en la competencia comunicativa? La pregunta fue respondida. La comunicación es la base para que el aprendizaje se adquiera favorablemente, es necesario desarrollar y/o fortalecer en el estudiante la habilidad a partir de que él observe sus errores al momento de comunicar sus inquietudes o deseos, es necesario el acompañamiento en este caso del Orientador Educativo en ese proceso para que vaya eliminando barreras para un aprendizaje efectivo.

¿Qué papel juega el Orientador Educativo en la promoción de la competencia comunicativa como medida de mejora académica y la prevención del riesgo escolar? Pregunta respondida. El papel que juega el Orientador Educativo es como su nombre lo indica de orientador, acompañante, de amigo, de mediador entre docente-estudiante. Como acción preventiva ante posibles problemáticas dentro del aula, en beneficio de ambos actores.

El estudiante irá desarrollando paulatinamente la competencia en beneficio propio y por ende el docente modificará la forma de trabajo en el grupo convirtiendo el aula en un espacio real de convivencia para el conocimiento.

## **5.2. Objetivos alcanzados**

A continuación se analiza si los objetivos planteados se lograron.

**5.2.1. Objetivo general.** Determinar en qué forma el acompañamiento del Orientador Educativo de Nivel Medio Superior funciona como una estrategia efectiva en el desarrollo de la competencia comunicativa, para la prevención del riesgo escolar. El objetivo fue alcanzado, al tener las respuestas de docentes y estudiantes, ambos refirieron la importancia del papel que representa el Orientador Educativo como acompañante del estudiante a lo largo de su preparación académica ya que al estar todo el día en la escuela permite que el estudiante pueda acercarse a él para compartir sus miedos y necesidades tanto académicas como personales.

A la vez que va adquiriendo confianza en sí mismo fortaleciendo su autoestima, para que disminuyan los problemas académicos y con ello pueda tener un contacto diferente con los docentes y desarrolle la competencia comunicativa.

**5.2.2. Objetivos específicos.** Para establecer estrategias en el trabajo se presentan los siguientes objetivos específicos.

1) Definir que es una competencia comunicativa y su uso en el ámbito educativo. El objetivo se alcanzó, los estudiantes tienen conocimiento de lo que es la competencia comunicativa, sobre su importancia y necesidad de desarrollarla diariamente.

2) Determinar cuáles deben ser las características de la competencia comunicativa en el estudiante de NMS. El objetivo fue alcanzado. El estudiante conoce los componentes de la comunicación que debe llevarse a cabo entre docente-estudiante y que hace falta se desarrolle la misma para la prevención del riesgo escolar.

3) Identificar y contrastar la necesidad del uso adecuado de la competencia comunicativa dentro y fuera del aula. Aunque la investigación no abarco la interacción de los estudiantes con los docentes fuera del aula, se pudo identificar que existe la

necesidad de desarrollar la competencia comunicativa en los estudiantes ya que sus participaciones suelen ser mínimas por pena o por no saber cómo formular sus inquietudes frente a grupo.

4) Analizar cuáles son las formas como se comunica un estudiante de NMS con sus profesores y pares. El objetivo fue alcanzado en función de que los estudiantes tienden a tener más confianza al comunicarse entre pares que con los docentes y con los docentes su comunicación es mínima si tiene que ver con aspectos académicos, pero en conversaciones coloquiales tienen un mayor acercamiento.

5) Reconocer que hablar y escuchar son parte esencial en la competencia comunicativa necesaria para el correcto desempeño del estudiante. Cuando el trabajo se debe desarrollar con estudiantes con conducta inadecuada es difícil lograr que este de manera aislada logre mejorar su desempeño académico, por lo que es necesario hacerle ver la necesidad de comunicar lo que le ocurre.

6) Favorecer el acompañamiento por parte del Orientador Educativo al estudiante que promueva la competencia comunicativa como medida de mejora académica y la prevención del fracaso escolar. Objetivo alcanzado. Se logró conocer de parte de los estudiantes y los docentes la importancia que tiene el acompañamiento del Orientador Educativo al estudiante en el ámbito educativo ya que con este el estudiante puede sentirse apoyado y guiado para sortear las dificultades que enfrenta en la escuela.

### **5.3. Validación de los supuestos de trabajo**

Corresponde ahora validar si los supuestos de trabajo que se consideraron al principio de la investigación se cumplieron o no, se muestran los resultados alcanzados.

1) El estudiante de NMS generalmente presenta problemas en su forma de comunicar necesidades, dudas, sentimientos, etc., precisa desarrollar la competencia comunicativa además de otras que le permitan no solo revisar contenidos sino fortalecer los conocimientos recibidos, para lograr alcanzar los objetivos de aprendizaje, con una aprobación y aprovechamiento superiores a los logrados anteriormente. Supuesto validado. Al observar que el estudiante necesita desarrollar la competencia comunicativa los docentes consideran importante que los estudiantes expresen sus inquietudes siempre que tengan correspondencia con el tema que se revisa.

2) El estudiante en ocasiones es altanero, grosero, mentiroso o apático, dichas conductas suelen desencadenar problemas de comunicación con los docentes y compañeros. Cuando se le solicita entrega de trabajos escritos no los realizan en tiempo y forma. Lo que lleva a que los docentes no atiendan a sus solicitudes, dando como resultado final, que la competencia no se desarrolle, afectando la motivación hacia el trabajo del estudiante. Supuesto validado. Se encontró que los estudiantes aceptan ser muchas veces groseros con los docentes, cuando realizan sus trabajos olvidan entregarlos suponiendo serán recibidos posteriormente, pero los docentes les niegan la posibilidad, dando pie a una situación desencadenante de riesgo académico.

3) La escuela es un espacio para desarrollar cuatro habilidades lingüísticas: escuchar, leer, hablar y escribir, para desarrollar la competencia comunicativa entre estudiantes y docentes. En el caso de los estudiantes del NMS, se observa que cuando un docente solicita su participación, suele guardar silencio o su participación se reduce monosílabos o frases cortas. O por el contrario suelen ser groseros y agresivos no permitiendo el diálogo. El supuesto fue reforzado. Las observaciones participativas en el aula mostraron

que los estudiantes hacen todo lo posible para no ser vistos al solicitarles participaciones, para evitar situaciones de ese tipo un docente revisa el trabajo fila por fila donde todo el grupo participó.

4) El trabajo del Orientador Educativo tiene trascendencia en el desarrollo integral del estudiante. Cómo está en la institución educativa todo el turno, puede acompañar, apoyar y guiar tanto académica como personalmente al estudiante, para su transición a personas autónomas en la construcción de su proyecto de vida. Realiza actividades preventivas de riesgo académico, personal y vocacional. Supuesto confirmado. En los resultados arrojados se observó que tanto docentes como estudiantes consideran que el acompañamiento del Orientador permite que muchos de los problemas existentes en el estudiante pueden ser modificados en su beneficio.

#### **5.4. Conclusión general**

La investigación refuerza estudios previos (González, López, Valdez y Zavala 2008; Díaz y Arriaga, 2009; Moctezuma, 2011 y Monarca, 2013) los cuales muestran la importancia que reviste el papel del Orientador Educativo, desde la visión y voz de los principales actores del conocimiento dentro de las instituciones educativas; docentes y estudiantes. Quienes argumentaron sobre la importancia del acompañamiento que ofrece el Orientador Educativo al estudiante de EMS. A partir de este acompañamiento, el estudiante tiene mayor posibilidad de desarrollar y fortalecer la competencia comunicativa, tomando mayor relevancia en el caso de los jóvenes que se encuentran en riesgo académico.

Cuando el estudiante tiene buena relación con el Orientador Educativo, puede llegar a tomar mejores decisiones, porque se siente atendido y apoyado durante su

estancia en la escuela, sabe que existe una figura que estará cerca de él cuando lo necesite, tiene una comunicación constante con los docentes quienes informan directamente sobre su avance académico y los dos lo ayudan a superar problemas. Enseña al estudiante a ser más responsable, a cómo dirigirse para solicitar ayuda, en ocasiones explica temas que el estudiante no entiende, paulatinamente enseña a tener confianza en los docentes y perder la pena para comunicar lo que se desea. Enseña a no faltarles al respeto a los maestros, la meta del Orientador Educativo es sacar la estudiante adelante, se vuelve amigo. Aunque es importante mencionar que existen estudiantes que reportan que depende solo de ellos hacer o no las actividades porque en ocasiones no les interesa estudiar.

En el caso de los docentes consideran que el Orientador Educativo se convierte en la persona que ayuda al estudiante a superar sus problemas, no a hacerle su tarea, sino qué, a diferencia del docente, éste le pone atención, lo escucha en todo momento, platica con él, lo guía, le ensaña a ser responsable, por lo que debe existir una relación muy personal con el estudiante donde se imprima el respeto y la comunicación, que al ser estrecha e individual ayuda a que se desarrolle la competencia comunicativa necesaria en la escuela. Que implique cuestionarlos respecto a su vida académica y personal. En ocasiones es necesario tener un papel de sombra para ayudar a disminuir la reprobación. Además fungen como un auxilio para los docentes ya que realiza un trabajo de mediador entre el estudiante y docente.

Entonces a partir del acompañamiento que el estudiante fortalece su autoestima, creando, desarrollando o fortaleciendo una nueva manera de motivación primeramente extrínseca donde el papel principal está representado por el Orientador Educativo, quien

lo acompaña para paulatinamente irlo dejando solo, esperando pronto se desarrolle en el estudiante una motivación con matices intrínsecos los cuales le permitirán tener un desarrollo personal en el que vaya observando cómo sus objetivos pueden alcanzarse con un esfuerzo y trabajo continuo personal.

Los resultados encontrados, de manera general responden a la pregunta y objetivos planteados para la investigación, fue sorprendente observar como el papel que desarrolla el Orientador Educativo en la EPOEM tiene un impacto en los jóvenes, sobre todo en aquellos con riesgo académico y como ellos mismos lo consideran como valioso para su desarrollo tanto académico sino personal. Existen jóvenes con problemáticas diversas fuera de la escuela o en casa y al sentirse escuchados, el estrés o la apatía va modificándose poco a poco, aunque se debe puntualizar que no se da en todos los casos.

Algunos estudiantes aun con el apoyo de docentes, padres de familia y del Orientador Educativo no logran avance en su situación académica, sin embargo el trabajo se realiza con cada uno de los jóvenes de los tres grupos a cargo.

**5.4.1. Limitaciones y delimitaciones del estudio.** Las limitaciones que se reportan a continuación fueron previstas con antelación, se presentan los obstáculos que no permitieron el desarrollo de la investigación, además de situaciones fuera del alcance de la investigadora.

- La implementación de la investigación tuvo modificaciones a lo largo del ciclo escolar 2013-2014. En un primer momento la investigación se realizaría en un contexto conocido desde el año 2001 hasta el 2013 por la investigadora, pero en el mes de noviembre del año 2013 por necesidades de la investigadora se logró un cambio esperado desde el ciclo escolar anterior a otra institución educativa lo que implicó la más

importante limitación aunque el contexto al que se llegó se consideró como oportunidad para que la investigación se realizara dadas las características principales de la población.

- La segunda limitación tuvo un impacto fuerte en el seguimiento de la investigación. A la llegada a la nueva institución fueron asignados tres grupos de segundo año, quienes formaban la parte medular de la investigación y con quienes se podría trabajar, pero debido a que el cambio surgió al final del semestre de la materia Proyecto I se tomó la decisión de dar un margen de tiempo para conocer mejor a la población con la que se trabajaría el proyecto. Suspendiendo por un semestre el seguimiento de la misma.

Concluyó el tercer semestre sin mayor contratiempo, e inicio el cuarto semestre académico en el cual se atendió a los grupos de segundo año por mes y medio, pero por necesidad de la dirección de la escuela la función de la investigadora fue removida a solo tener la función de apoyo a los docentes-tutores en los tres grados lo que imposibilitó el seguimiento de la investigación ya que no tenía contacto con los estudiantes.

Entonces dadas las circunstancias, la población con la que se pretendía trabajar nuevamente tuvo que ser diferente a la que se tenía planeada.

- Finalmente, al iniciar el nuevo ciclo escolar 2014-2015 tanto en la EPOEM como el cursar la materia de Proyecto II, los tiempos para realizar la aplicación de los instrumentos fue muy reducido debido a que fue necesaria la reestructuración total del proyecto de investigación, de las guías de entrevista y de observación.

La delimitación de la investigación correspondió al espacio donde se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos.

- Instalaciones de la EPOEM ubicada en el municipio de Tultepec, las entrevistas se realizaron en diferentes espacios como: sala de maestros, cubículo de tutorías y cubículo de Orientación Educativa.

- El tiempo en que se realizó la investigación estuvo dividida en dos momentos en el semestre de agosto a diciembre del año 2013, con un receso de enero a agosto de 2014, para ser retomada en agosto del mismo año periodo donde se trabajaron, reestructuraron y entregaron los tres primeros capítulos de la investigación durante los meses de agosto, septiembre y octubre para continuar con el Análisis, Discusión de resultados y Conclusiones, en el mes de octubre de 2014.

- El tiempo para la aplicación de los instrumentos aunque fue muy limitado, permitió la aplicación tanto a docentes como estudiantes, lo que correspondió a la observación participante, se observó el trabajo áulico de tres docentes, uno en un grupo diferente, la participación de la observadora no afectó la dinámica de los grupos ya que esa es una de sus funciones ingresar constantemente al aula, la variable extraña que se presentó en la clase del docente de literatura fue que estuvo lloviendo muy fuerte y la luz se fue, sin embargo el docente continuo la revisión de trabajos de sus estudiantes con el apoyo de la luz del celular y los demás estudiantes continuaron igual su trabajo.

- La muestra del estudio estuvo limitado a 19 estudiantes que cursaban el segundo grado de preparatoria que en el ciclo escolar 2013-2014 con riesgo académico y

conductual los cuales pertenecen a los tres grupos de segundo grado, además de 8 profesores que les imparten clases durante el tercer semestre de EMS.

**5.4.2. Debilidades del estudio.** En el presente estudio se presentaron varias debilidades que influyeron grandemente en la realización del mismo:

- a) La investigación no se realizó en el contexto donde se había planeado originalmente.
- b) La investigación se postergó por un semestre.
- c) Aunque se trabajó con los estudiantes con riesgo escolar y problemas de conducta del ciclo escolar 2013-2014 solo se consideró a aquellos que tenían materias reprobadas y no a los que obtuvieron promedios menores a 7 ya que ellos también se debieron considerar como estudiantes con riesgo escolar, los cuales hubieran proporcionado información que pudiera robustecer los resultados obtenidos acerca de las necesidades que presentan los estudiantes para el desarrollo de la competencia comunicativa y como observan el acompañamiento del Orientador Educativo.

También los instrumentos de recolección de datos como la guía de entrevista pudieron haber sido más profundos porque quizá existieron lagunas que pudieron haberse cubierto. En el caso de la observación participante hizo falta entrar a más clases.

## **5.5. Recomendaciones**

Después de obtenidos los resultados y el análisis de resultados de la presente investigación se plantean varias recomendaciones que pueden ser dirigidas a los actores principales del desarrollo académico de los estudiantes, es decir a los docentes y demás Orientadores Educativos que trabajan en la institución, las cuales pueden ser retomadas también para futuras investigaciones que tengan interés en la importancia del

acompañamiento en el desarrollo de la Competencia Comunicativa no solo por parte del Orientador Educativo, sino el mismo docente.

1) En primer lugar, la comunicación entre Docente y Orientador Educativo debe ser constante y continua y no esperar a solo entregar seguimientos de los estudiantes con riesgo académico. Desde la primera ocasión que un estudiante incumpla alguna actividad, el docente debe proporcionar al Orientador Educativo, la información para que éste intervenga en beneficio del estudiante, de esa manera se eliminaría el doble trabajo de entregar seguimientos al existir la comunicación continua, por otro lado el docente podría entregar la lista donde lleva el concentrado grupal de actividades para tener conocimiento además de todos los estudiantes que en algún momento puedan correr riesgo.

2) Dadas las características generales de los estudiantes, sobre todo detectar a los que poco se acercan a los docentes para aclarar dudas aunque reporten llevarse bien con ellos, en muchos casos prefieren quedarse con la duda o preguntar a los compañeros, pero la información no siempre contiene las características solicitadas por el docente.

3) El Orientador Educativo necesita tener mayor contacto con los docentes, sobre todo con aquellos que comenten que no tienen problemas en su trabajo en aula para saber si ellos estarían dispuestos a compartir las estrategias que aplican en los grupos para llegar a en un futuro realizar un trabajo interdisciplinario en cuanto al manejo de la dinámica grupal.

4) Una vez que el Orientador Educativo, conozca de voz del docente y por el seguimiento que lleva de todo el grupo acerca del desempeño del estudiante, este deberá entrevistarse con cada el estudiante y ya sea de manera individual o por pequeñas células

conocer las causas del incumplimiento de las actividades o el error en la realización de la actividad para que pueda ser superada, ese mismo día de ser posible. Anteponiendo que es una forma de evitar riesgos futuros.

5) Es importante que el Orientador Educativo, tenga mayor acercamiento a los estudiantes y a través del diálogo pueda escuchar y conocer sus necesidades tanto académicas como personales, en relación con su forma de comunicarse con sus pares y docentes, conocer que existe atrás de la pena de no preguntar al maestro, así como porque prefiere preguntar de manera personal y no frente a todo el grupo. De esa manera se puedan desarrollar estrategias para el desarrollo de la competencia comunicativa, lo que llevaría ya no solo a la disminución en el riesgo académico sino a su prevención total.

6) En futuras investigaciones sería importante incluir la participación de los padres de familia ya que muchos de los conflictos que presentan los estudiantes en la institución escolar tienen una raíz en el seno familiar.

7) Finalmente sería importante que la función del Orientador Educativo tuviera como prioridad el trabajo con los estudiantes y apoyo a los docentes más que un trabajo administrativo que es el que en múltiples ocasiones impide que se lleve a cabo la labor tan necesaria en todos los centros educativos a NMS del Estado de México.

### **5.6.Consideraciones para investigaciones futura**

Es importante considerar para futuras investigaciones no solo trabajar con docentes y estudiantes con riesgo académico y dentro del aula. Será importante revisar que ocurre fuera del aula respecto a la relación que tienen docentes-estudiantes, entre pares, además de involucrar a directivos, padres de familia y quizá a los estudiantes de

diferentes grados ya que de esa manera se enriquecerían los datos obtenidos, además de invertir un más de tiempo en la investigación.

A partir de la investigación se presentaron nuevas inquietudes:

- ¿Puede el Orientador Educativo a partir del acompañamiento lograr que el estudiante alcance sus metas personales?
- ¿Cómo influye el trabajo que realiza el Orientador Educativo con el estudiante cuándo este solicita su ayuda?
- ¿Cómo influye la intervención o mediación del Orientador Educativo entre padre-estudiante cuando el segundo presenta riesgo académico?
- ¿Cuál es el impacto que tienen las redes sociales en el desarrollo de la Competencia Comunicativa cuando es usado por el Estudiante-Orientador Educativo?
- ¿Qué profesionales de la educación pueden formar redes de apoyo junto con el Orientador Educativo en beneficio del estudiante para prevenir el riesgo académico?
- ¿Cómo observa el Orientador Educativo su función dentro de la institución educativa?
- ¿Cuál es la perspectiva que tienen los directivos, docentes, estudiantes, padres de familia de la institución educativa acerca de la labor de acompañamiento llevada a cabo por el Orientador Educativo?

Las interrogantes propuestas pueden ser utilizadas para futuros estudios. Como se puede ver la investigación tiene relación muy cercana con investigaciones realizadas en otros ámbitos y niveles educativos. Al analizar las respuestas dadas por docentes y estudiantes se observó que existe la necesidad del acompañamiento del Orientador

Educativo no solo para el desarrollo de la Competencia Comunicativa que es la base de toda relación humana, sino que también funge como apoyo a los docentes para disminuir los conflictos que se tienen al interior del aula.

Como cierre se puede mencionar que la investigación permitió reforzar la importancia que tiene que el trabajo del Orientador Educativo en las escuelas, el cual va más allá de lo que muestran documentos oficiales. La atención que ofrece al estudiante esta permeada por el acompañamiento continuo y constante no solo para el desarrollo y/o fortalecimiento de la competencia comunicativa como lo muestran las categorías que se propusieron como guía de la investigación dentro de las entrevistas semiestructuradas y observación participante, sino en todas las áreas que el estudiante necesite para la prevención de riesgo escolar, personal y social.

Además de ser un apoyo para el trabajo que realiza el docente en clase, donde se lleva a cabo el diálogo entre docente-estudiante donde también se pueden presentar problemas de comunicación por las características particulares de los involucrados, en este caso docente-estudiante, estudiante-estudiante. Fue importante escuchar de viva voz tanto de estudiantes como de docentes como observan el trabajo del Orientador Educativo. Lo cual fortalece los resultados mostrados por investigaciones previas.

## Referencias

- Aceves Y. y Simental, L. (2013). La orientación educativa en México, su historia y perfil del orientador. *Revista Pilquen. Sección Psicopedagógica* 15(10) 1-10. Recuperado de [http://www.revistapilquen.com.ar/Psicopedagogia/Pscio%2010/10\\_VillanuevaChavez\\_Nota.pdf](http://www.revistapilquen.com.ar/Psicopedagogia/Pscio%2010/10_VillanuevaChavez_Nota.pdf)
- Aké, J. (2007). *Pensar, proyectar, construir en la cotidianidad. Manual de Orientación Educativa desde la práctica constructivista: auxiliar didáctico del alumno-docente-orientador*. México: Primero Editores.
- Anastas (2005) *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Arzaluz, S. (2005). La utilización del estudio de casos en el análisis local. El Colegio de Sonora, ISSN 0188-7408. *Región y sociedad XVII* (32). Recuperado de <http://lanic.utexas.edu/project/etext/colson/32/4araluz.pdf>
- Barrio, E. (2005). *Psicopedagogía: Plan de Orientación y Acción Tutorial. Plan de Actuación del Departamento de Orientación*. España: Mad, S.L.
- Bermúdez, L y González L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum Académico* 8(15) 95-110. ISSN 1690-7582 <https://www.google.com/url?q=http://www.redalyc.org/articulo.oa%3Fid%3D199018964006>
- Bonilla, E., Hurtado, J., Jaramillo C. (2009). *La investigación. Aproximaciones a la construcción del conocimiento científico*. Distrito Federal, México: Alfaomega.
- Calvo, A., Haya, I. y Susinos (2012) El rol del orientador en la mejora escolar. Una investigación centrada en la voz del alumnado como elemento de cambio. *Revista de Investigación en Educación* 10(2) p.p. 7-20. Recuperado <http://webs.uvigo.es/reined/>
- Camaraco, Z. (2008) La interacción verbal alumno-docente en el aula de clase (un estudio de caso). *Revista de Educación Laurus* 14 (26) 189-206 recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=76111491009>
- Camarena, B., González, D. y Velarde, D. (2009) El programa de Orientación Educativa en bachillerato como mediador en la elección de carrera. *Revista Mexicana de Investigación Educativa* 14(41) 539-562 Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v14n41/v14n41a9.pdf>

- Cano, M., Mayoral, P., Hernández, E. y Castell (2013) Valoración de las Funciones del profesor de Orientación Educativa en Cataluña. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(3) 80-97 recuperado de <http://www.uned.es/reop/pdfs/2013/24-3%20-%20Cano.pdf>
- Creswell. (2005). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Departamento de Bachillerato General (2011). *Plan Maestro de Orientación Educativa*. Toluca, México: Gobierno del Estado de México.
- Departamento de Bachillerato General (2014). *Plan Maestro de Orientación Educativa para Escuelas Preparatorias Oficiales y Particulares del Estado de México*. Toluca, México: Gobierno del Estado de México.
- Diario Oficial de la Federación, (2008). Acuerdo 442 por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad.
- Diario Oficial de la Federación, (2008). *Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de bachillerato*.
- Diario Oficial de la Federación (2008). *Acuerdo número 445 por el que se conceptualizan y definen para la Educación Media Superior las opciones educativas en las diferentes modalidades*.
- Díaz, J. y Arriaga, M. (2009). Competencias del orientador para la promoción de procesos personales. *Revista Omnia*, 15 (1) 57-69. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711473004>
- Díaz-Barriga A. (2011). Las competencias en educación. Corrientes de pensamiento e implicaciones para el currículo y el trabajo en el aula. *Revista Universitaria de Educación Superior Universia* 5(2) 3-24. Recuperado de [http://ries.universia.net/index.php/ries/article/view/126/html\\_1](http://ries.universia.net/index.php/ries/article/view/126/html_1)
- Díaz-Barriga F., Hernández, G. (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista*. Distrito, Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Dirección General de Educación (1995). *DOROE Documento Rector de Orientación Educativa*. Toluca, México: Gobierno del Estado de México Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar Social.
- EPO 31 (2013) Indicadores finales de la generación 2010-2013.

- Escamilla, G., Maceda, B., Maya, D., Zanotto, M., Galicia, G. y Vuelvas, B. (2011). La orientación Educativa: Pieza o Accesorio en el Proceso de Modernización del Bachillerato. *Revista REMO* 8(20) 10-23. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/remo/v8n20/a03.pdf>
- Fernández, A (2000). De cómo el educador y la tele pueden ser amigos: una propuesta de educación audiovisual. Tegucigalpa Honduras. Guaymuras <http://books.google.com.mx/books?id=Q-1GPP6lZsEC&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, J. y Ulloa, J (2008). Incomunicación y brecha generacional: ¿Profesores ciegos o estudiantes invisibles? *Ciencia y Sociedad*, 32 (1) 47-59 recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87011532003>
- García, R., Cuevas, O., Vales, J., Cruz, I. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 14 (1)106-121. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol14no1/contenido-garciaetal.html>
- Gamboa, S. (2005). *Juego resiliencia. Resiliencia juego: Para trabajar con niños adolescentes y futuros docentes*. Buenos Aires, Argentina: Bonum.
- Gaxiola, J.C, González, S., Domínguez, M., Gaxiola E. (2013). Autorregulación, metas y rendimiento académico en bachilleres con disposiciones resilientes y no resilientes. *Revista Interamerican Journal of Psychology*. 47(1), 71-81. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28426980009>
- Ghouali, H (2007). El acompañamiento escolar y educativo en Francia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 12(32), 207-242. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/documentos/rmie/v12/n032/pdf/N032K.pdf>
- Giroux, S. y Tremblay, G. (2004). *Metodología de las ciencias humanas: Investigación en Acción*. Distrito Federal, México: Fondo de Cultura Económica.
- González, J. (2008). Reconceptualización de la Orientación Educativa en los tiempos actuales. *Revista Brasileira de Orientacao Profissional*, 9 (2). 1-8. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203014920002>
- González, P. (2013). *Procesos de selección penal negativa: Investigación criminológica*. Bogotá Colombia: Universidad Libre Facultad de Derecho.
- González, N., López, J., Valdez, Y. y Zavala, C (2008). Resiliencia en adolescentes mexicanos. *Enseñanza e Investigación en Psicología, Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología México* 13(1) 41-52, recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213104>

- Henderson, N. y Milstein, M. (2005). *Resiliencia en la escuela*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Mexicano de la Juventud (2006). Encuesta Nacional de Juventud 2005. México: Centro de Investigación y Estudios sobre Juventud.
- López, A., Encabo, E. (2002). Competencia comunicativa, identidad de género y formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 43(abril) 113-122. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27404310>
- López, S., Flores, M. (2007). La ambivalencia del término “competencias comunicativas”. *Revista electrónica de pedagogía Odiseo*, 5(9) 1-10. Recuperado de <http://www.odiseo.com.mx/2007/07/lopez.flores-ambivalencia-competencias.html>
- Martínez, A. C, Valderrama, L. E. (2010). Motivación para Estudiar en Jóvenes de Nivel Medio Superior. *Revista Nova Scientia*, 3(5) 164-178. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203315472009>
- Martínez, L. (2006). *Comunicación y lenguaje: Competencia comunicativa. Supuestos de los profesores de básica primaria. Colección de textos de rehabilitación y desarrollo humano*. Bogotá, Colombia: Centro Universidad del Rosario
- Mayorga, C. (2002). *Metodología de la investigación*. Bogotá Colombia: Panamericana.
- Méndez, Z. (1993). *Aprendizaje y cognición*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Merters (2005). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Moctezuma, J. (2011, octubre). *Representación social del orientador educativo en estudiantes de psicología. De la escuela superior Actopan Generación 2011-2015*. Trabajo presentado en Congreso Internacional Investigación Educativa: Avances, Retos y Perspectivas, Pachuca Hidalgo, México.
- Monarca, H. (2013) Aportes de la investigación sobre transiciones escolares a la orientación educativa en ESO. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía* 24 (2) 116-125 recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338230794008>

- Navarrete, L., Ferreira, R., Mogollón, A., Sanmamed, J., Delgado, E., y Vargas, I. (2006). Introducción a las técnicas cualitativas de la investigación aplicadas a la salud. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de <http://books.google.com.mx/books?id=o2n57QYwMDIC&lpg=PA74&dq=analisis%20de%20documentos&pg=PA4#v=onepage&q=analisis%20de%20documentos&f=false>
- Nieto, M., Rodríguez, M. (2009). *Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- Ormrod, J. (2005). *Aprendizaje humano*. México: Pearson Prentice Hall.
- Penchansky, L. y San Martín H. (2004). *El nivel inicial: Estructuración. Orientaciones para la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Colhue.
- Perrenaud, P. (2007). *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar*. Distrito Federal, México: GRAÓ. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books?id=0A2SnLyp\\_I0C&lpg=PA174&dq=perrenoud%20competencia&pg=PA174#v=onepage&q=perrenoud%20competencia&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=0A2SnLyp_I0C&lpg=PA174&dq=perrenoud%20competencia&pg=PA174#v=onepage&q=perrenoud%20competencia&f=false)
- Ramírez, M. S. (2013). *Estudio de casos*. Video Monterrey, México: Tecnológico de Monterrey
- Real Academia Española (2013). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=resiliencia>
- RIEMS (2008) La creación de un Sistema Nacional de Bachillerato en el marco de diversidad. D.F., México: Secretaría de Educación Pública.
- Rodríguez, Sánchez y Rojas (2008). La mediación, el acompañamiento y el aprendizaje individual. *Revista Investigación y Postgrado*. 23(2) 349-381. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65815752013>
- Secretaría de Educación Pública (2013). Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior. Recuperado de <http://www.siguele.sems.gob.mx/siguele/encuesta.php>
- Secretaría de Educación, Subsecretaria de Educación Media Superior y Superior, Dirección General de Educación Media Superior Departamento de Bachillerato General (2011). Plan Maestro de Orientación Educativa.
- Secretaría de Educación, Subsecretaria de Educación Media Superior y Superior, Dirección General de Educación Media Superior Departamento de Bachillerato General (2011) Programa Estatal de Tutorías. Edo. de México.

- SEP (2010). Programa de Orientación Educativa. México: Dirección General de Bachillerato.
- SEP (2013). Subsecretaría de Educación Media Superior. *Manual para prevenir los riesgos del abandono escolar: Movimiento contra el abandono escolar en la Educación Media Superior*. Distrito Federal, México.
- Simons, H (2011). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid España: Ed. Morata
- Spradley (1980). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Stake (1995). *Los estudios de caso*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Stake, R. (1999). Investigación con estudio de casos. Madrid, España: Morata.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona, España: Paidós.
- Tarabay, F. (2010). El contexto afectivo de la comunicación docente en el aula universitaria. *Compendium*. 13(14) 41-59. Recuperado de <https://www.google.com/url?q=http://www.redalyc.org/articulo.oa%3Fid%3D88017685004>
- Tuirán, R (2010). *Los jóvenes y la educación: Encuesta Nacional de la Juventud*. Distrito Federal, México: SEP. <http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/2249/1/images/vf-jovenes-educacion-ninis.pdf>
- Vaello, J. (2009). *El profesor emocionalmente competente: un puente sobre aulas turbulentas*. Barcelona España: Graó.
- Valderrama, C. (2000). *Comunicación-Educación: Coordenadas, abordajes y travesías*. Santafé de Bogotá, Colombia: Siglo del hombre
- Valdés, V. (2012). *Orientación para orientadores: Una guía para desarrollar sus competencias*. Edo. de México, México: Pearson.
- Valenzuela, J. R., Flores, M. (2012). *Fundamentos de la investigación educativa 2*. eBook México: Editorial digital. Tecnológico de Monterrey.
- Van Maanen (1979). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana.

Varela, M., Vives T., Hamui, L., Fortoul. T. (2011). *Educación basada en competencias*. México: Editorial Médica Panamericana.

Vélaz de Medrano, C. (2009). Competencias del profesor-mentor para el acompañamiento al profesorado principiante. *Profesorado. Revista de Curriculum y formación de Profesorado*. (13) 1 209-229. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=56711733015>

## **Apéndice A**

### **Carta solicitud de autorización para aplicación del proyecto**

#### **Carta para solicitar permiso de investigación a la escuela**

Xahuento, Tultepec, Edo. de México 1ro. de octubre de 2014.

**Mtro. Margarito José Antonio Solano Rivero**

Director Escolar

Por medio de la presente, la que suscribe Carmen Guadalupe Zamora Ramírez como estudiante de la Escuela de Graduados en Educación del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, le solicito su autorización para el desarrollo del estudio de investigación titulado **Intervención efectiva del orientador en alumnos de bachillerato en el desarrollo de la competencia comunicativa**. En alumnos de segundo grado.

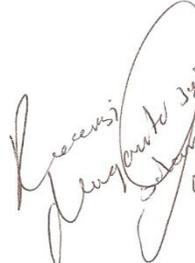
El estudio tiene como propósito conocer de qué manera el acompañamiento del Orientador Educativo puede impactar en el desarrollo académico previniendo el bajo aprovechamiento y/o la deserción escolar. Para tal efecto, se entrevistará a los docentes que imparten clase a los estudiantes de segundo año, también se observarán algunas clases para complementar la investigación.

La información recopilada será confidencial solo para fines educativos. La identidad de las personas que participen en el estudio será respetada y confidencial. Toda la información obtenida podrá ser revisada por las partes participantes para asegurar su confiabilidad y veracidad.

El proyecto en mención es un requisito de grado para optar al título de Maestría en Educación del Instituto Tecnológico de Monterrey.

Por su atención y colaboración, quedo de usted y pendiente de la respuesta.

  
Atte. Carmen Guadalupe Zamora Ramírez

  
Receiví  
Xahuento, Edo. de México  
Margarito José Antonio Solano Rivero  
08/10/2014

## Apéndice B Autorización para la aplicación del proyecto



“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan”



**OFICIO NO. 052 2014-2015**  
**ASUNTO: Respuesta a petición**

Tultepec, Méx., a 8 de octubre de 2014.

PROFRA. CARMEN GUADALUPE ZAMORA RAMIREZ  
ORIENTADORA DE LA INSTITUCION  
P R E S E N T E.

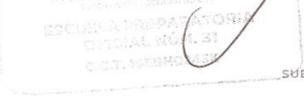
El que suscribe, C. Mtro. Margarito José Antonio Solano Rivero, Director de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 31, ubicada en el municipio de Tultepec, Edo. de México, por este medio le envía un cordial saludo y al mismo tiempo deseo informarle que su petición de autorización para el desarrollo del estudio de investigación titulado “Intervención efectiva del Orientador en alumnos de Bachillerato en el desarrollo de la competencia comunicativa en alumnos de segundo grado,” fue favorable con las siguientes consideraciones

- 1-Presentar la planeación de actividades respectivas.
- 2-Presentar la organización.
- 3-Presentar informes correspondientes a lo avanzado.
- 4-Presentar al final del estudio el informe correspondiente.

Sin otro particular, quedo de usted.

**ATENTAMENTE**

**MTRO. MARGARITO JOSÉ ANTONIO SOLANO  
RIVERO DIRECTOR ESCOLAR**



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR  
SUBDIRECCIÓN DE BACHILLERATO GENERAL  
SUPERVISIÓN ESCOLAR BG 034  
ESCUELA PREPARATORIA OFICIAL NÚM. 31

AV. CHICHIRILCO S/N BO. SAN ANTONIO AHUENCO, TULTEPEC, EDO. DE MÉXICO, C.P. 54976. TEL./FAX 58922505  
CLAVE ESTATAU: 3000000700099 C.C.T. 168FH0245X OFIS 312003@vahoo.com.mx

## **Apéndice C**

### **Entrevista a docentes**

Nombre del entrevistado:

1. Cuando termina de presentar un tema ¿promueve el diálogo o participación de los estudiantes? ECC.
2. ¿Acepta que el estudiante exprese sus emociones durante la clase? Sí, No ¿Por qué? ECC
3. ¿Cómo es la comunicación con los estudiantes dentro de clase? ECC
4. ¿El estudiante suele compartirle situaciones personales? Sí, no ¿Por qué? DDE
5. ¿Cuándo observa que un estudiante presenta riesgo académico, le ofrece oportunidades para corregir sus errores? ECC
6. Desde su visión ¿Cuáles son las funciones que debe desarrollar el Orientador Educativo en la escuela y cuáles realiza? VDE
7. ¿Considera que el trabajo que desarrolla el Orientador Educativo, puede lograr disminuir o evitar el riesgo académico de los estudiantes? ¿Cómo? AOE
8. ¿El Orientador Educativo puede considerarse como mediador entre él y el estudiante para mejorar su desempeño y aprovechamiento? ¿De qué manera? VDE
9. ¿Considera que el acompañamiento del Orientador Educativo pueda ser visto como una estrategia para desarrollar en el estudiante la competencia comunicativa como prevención de riesgo escolar? AOE
10. ¿Cómo considera que deba ser ese acompañamiento? AOE

Firma entrevistador

## **Apéndice D**

### **Entrevista a estudiantes**

Nombre del entrevistado

1. ¿Cómo es la relación que llevas con los maestros en una clase cotidiana? CCE
  
2. ¿Cómo comunicas a los maestros tus dudas respecto al tema o tarea que deben realizar en clase o en casa? DDE
  
3. ¿En algún momento tienes problemas con tus maestros al momento de comunicarte con ellos? DDE
  
4. ¿Cuándo tienes problemas con alguna materia, porque no entregas los trabajos a tiempo o por otras situaciones, tus profesores te dan nuevas oportunidades? Sí, No. ¿Por qué crees que suceda eso? PC
  
5. ¿Para ti que es lo que debe hacer o cuál es el trabajo del Orientador Educativo en la preparatoria? VDE
  
6. ¿Consideras que lo que hace el Orientador Educativo sea importante para tu desarrollo académico? VDE
  
7. ¿La comunicación entre el Orientador Educativo y tú puede considerarse como un puente para que puedas corregir errores que pueden presentarse a lo largo del semestre en las diferentes materias? ¿De qué manera? AOE
  
8. ¿Crees que el Orientador Educativo pueda acompañar al estudiante en el desarrollo o fortalecimiento de la comunicación? AOE
  
9. ¿Si actualmente presentas algún problema académico crees que con el acompañamiento del Orientador Educativo, esos problemas puedan evitarse o disminuir o no? ¿Por qué? PC
  
10. ¿Crees que sea importante que los docentes y el Orientador Educativo estén comunicados con relación a tu aprovechamiento académico? VDE

Firma entrevistador

**Apéndice E**  
**Guía de observación**

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS	CODIFICACIÓN NOMINAL DE COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS			INTERPRETACIÓN DE COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	
Competencia Comunicativa	CCE				
Diálogo entre docente-estudiante	DDE				
Problemáticas en la comunicación	PC				
Visión del docente y estudiante del trabajo del Orientador Educativo	VDE				
Acompañamiento del Orientador Educativo en el desarrollo de la Competencia Comunicativa	AOE				
Comunicación docente-Orientador Educativo	CDO E				

Firma entrevistador

## Apéndice F

### Evidencias



### Grupo A



### Grupo B



### Grupo C

## Curriculum vitae

Carmen Guadalupe Zamora Ramírez  
Correo electrónico personal: [psiczamora1@gmail.com](mailto:psiczamora1@gmail.com)  
Registro CVC 564590

Originaria del Distrito Federal, México, Carmen Guadalupe Zamora Ramírez, realizó estudios profesionales de Licenciatura en Psicología en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala UNAM. La investigación titulada *Intervención efectiva del orientador en alumnos de bachillerato en el desarrollo de la competencia comunicativa* es la que presenta en este documento para aspirar al grado de Maestría en Educación con Acentuación en Desarrollo Cognitivo.

Su experiencia de trabajo ha girado, principalmente, alrededor del campo de la Orientación Educativa desde hace trece años. Asimismo ha participado en iniciativas de formación de talleres Escuela para Padres, Macro actividades institucionales y asesorías a estudiantes.

Actualmente, Carmen Guadalupe Zamora Ramírez funge como Orientador Educativo que corresponde al acompañamiento que abarca la atención personalizada y de grupo, en aspectos académicos, personales y vocacionales, atención a padres de familia, coordinación con docentes, directivos y trabajo administrativo.

Es una persona persistente, paciente, le agrada escuchar al estudiante y disuadirlos de acciones que les puedan afectar. Las expectativas de superación personal van encaminadas a la aplicación del aprendizaje obtenido en la maestría para fungir como acompañante en el desarrollo de las competencias comunicativas en el estudiante.