



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



INTERVENCIÓN DEL ORIENTADOR EN LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA

AUTORES:

Nohemy Heredia

Marcos Figueroa

Bárbula, Marzo de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



INTERVENCIÓN DEL ORIENTADOR EN LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA

TUTORA: Profa. Dra. Ed. Ada Dugarte

AUTORES:

Nohemy Heredia

Marcos Figueroa

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al
Título de Licenciado en Educación Mención Orientación

Bárbula, Marzo de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutora del Trabajo Especial de Grado presentado por los ciudadanos Nohemy Heredia y Marcos Figueroa para optar al Grado de Licenciado en Educación, Mención Orientación cuyo título es:

INTERVENCIÓN DEL ORIENTADOR EN LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA

Considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser **Aprobado**.

Por: Dra. Ada Dugarte
C.I.N°7014259

Bárbula, Marzo de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



APROBACIÓN DEL JURADO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **INTERVENCIÓN DEL ORIENTADOR EN LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA** presentado por Nohemy C. Heredia S. titular de la Cédula de Identidad N° 19.920.801 y Marcos A. Figueroa A. titular de la Cédula de Identidad N° 20.163.806; bajo la tutoría de la Profesora **Dra. Ed. Ada Duarte**, titular de la Cédula de Identidad N° 7.014.259 para optar al título Licenciado en Educación Mención Orientación. Consideramos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____

Jurados:

_____ Nombre:

_____ Nombre:

_____ Nombre:

Bárbula, Marzo de 2017

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Claribeth. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor

A mi hija Claris. Le da luz a mi vida entera “Mi Luna”, quien ha sido mi gran fortaleza y mi mayor motivación para lograr esto.

Nohemy Claribeth Keredia Salazar

AGRADECIMIENTOS

A mis familiares. A mi hermana Nohelmys por ser parte importante de mi vida y estar siempre atenta de mí, a mi padre Manuel por brindarme siempre conocimientos y prepararme para la vida, a mi compañero Axel por su cariño y apoyo, a mi querido Cuñado, a mi sobrina Layla, a mis tíos y primos y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

A mi profesora. MSc. Yadira Corral por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional

A mi Amigo Marcos por haber sido un buen compañero de tesis y amigo, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación.

Nohemy Claribeth Heredia Salazar

DEDICATORIA

Inicialmente deseo dedicarle este trabajo de grado a todas aquellas personas que siempre creyeron en mi capacidad, capacidad que tenemos todos, es grato saber la fuerza y determinación que poseemos cuando queremos alcanzar algo.

A Dios por ser siempre ese sentimiento de alegría, tranquilidad y seguridad en cada momento de esta etapa de la vida que esta próxima a culminar espero ser digno por tan valioso esfuerzo.

A mis padres, Mamá (Zayda de Figueroa), Papá (Douglas Figueroa), no un día en el que no le agradezca a Dios el haberme colocado entre ustedes, la fortuna más grande es tenerlos conmigo y el tesoro valioso son todos y cada uno de los valores que me inculcaron. Mi hermanos (Douglas Figueroa y Miguel Figueroa), gracias por estar presentes siempre y más agradezco que a pesar de los encontronazos siempre estuvimos apoyándonos para cualquier situación.

A mi Esposa (Marianyely Arandia), por ser tan tolerante y apoyarme en todo momento durante este proceso de estudio. Mis Hijos (Soliana Figueroa, Santiago Figueroa), que son mi inspiración de seguir adelante y superar cada meta que tenga en mente realizar, donde por ellos doy el todo cada día para surgir.

A Nohemy Heredia, compañera incondicional bella persona que demuestra la sencillez sin juzgar, gracias por tu cariño y apoyo factores fundamentales que me brindan equilibrio.

Marcos A. Figueroa A.

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Ada Dugarte por haberme tolerado durante todo el semestre y haber comprendido mi situación durante esta etapa de dificultad tanto laboral como la situación que actualmente que se vive en el país gracias le doy por enseñarme durante mi proceso de aprendizaje en este último semestre.

A la Profesora Susana Leal, que en mi caminar, ha seguido mis pasos y tomándose de la mano para servir con humildad y dejar huellas profunda en el proceso enseñanza – aprendizaje.

A la Profesora Yadira Corral por sus aportes y asesorías en la construcción del presente trabajo de investigación.

Mi gratitud a quienes me ayudaron a enriquecer, profundizar y construir el contenido, conceptualización y metodología de esta investigación, así como la sistematización del conocimiento en la elaboración de este trabajo.

A mis compañeros de clases, por haberme apoyado cuando más lo necesitaba y estar pendiente de uno mientras pasaba los semestres.

Un agradecimiento especial a una persona que me demostró, que a veces en la vida todo no es fácil y a veces hay que hacer sacrificio, me hizo reforzar los valores de familia y trabajo en equipo, haciéndome entender que la sinceridad es lo primordial para poder salir adelante y gracias a ella por apoyarme y ser inspiración en seguir en los estudios y trabajar donde todo puede ser posible si uno propone Team Evolution.

Marcos A. Figueroa A.

ÍNDICE GENERAL

	pp.
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
Planteamiento de Problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación de la Investigación.....	6
II MARCO TEÓRICO	9
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	14
Base Legal.....	21
Referentes Conceptuales.....	22
Sistema de Variables.....	22
III MARCO METODOLÓGICO	25
Naturaleza de la Investigación.....	25
Tipo de Investigación.....	25
Diseño de la Investigación.....	26
Población y Muestra.....	26
Población.....	26
Muestra.....	27
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	28
Técnica de Recolección de Datos.....	28
Instrumento de Recolección de Datos.....	28
Validez y Confiabilidad.....	29
Validez.....	29
Confiabilidad.....	30
Procedimiento.....	32
Técnicas de Análisis de los Datos.....	32
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
Presentación de los Resultados.....	33

	pp.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS	50
 ANEXOS	
A Instrumento de Recolección de Datos.....	54
B Validación del Instrumento.....	55
C Cálculo de la Confiabilidad.....	62

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Operacionalización de Variables.....	24
2	Características de la muestra.....	27
3	Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.....	31
4	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Consulta.....	34
5	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensiones: Intervención grupal y Atención individualizada.....	36
6	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Intervención proactiva.....	38
7	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Sintáctica.....	40
8	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Semántica.....	42
9	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Pragmática.....	44

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1	Variable: Intervención del orientador - Dimensión: Consulta.....	34
2	Variable: Intervención del orientador - Dimensiones: Intervención grupal y Atención individualizada.....	36
3	Variable: Intervención del orientador - Dimensión: Intervención proactiva.....	38
4	Variable: Comunicación educativa - Dimensión: Sintáctica.....	40
5	Variable: Comunicación educativa - Dimensión: Semántica.....	42
6	Variable: Comunicación educativa - Dimensión: Pragmática.....	44



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
SEMINARIO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



INTERVENCIÓN DEL ORIENTADOR EN LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA

Caso: 2º Año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”

Autores:

Nohemy Heredia
Marcos Figueroa

Tutora:

Dra. Ed. Ada Dugarte

Fecha: Marzo de 2017

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizarla intervención del orientador en la comunicación educativa de 2do Año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”. El estudio es de naturaleza cuantitativa, tipo descriptivo, con diseño de campo no experimental transaccional. La población está representada por 90 estudiantes; la muestra fue intencionada, de 30 estudiantes. Se recolectó la información mediante la técnica de la encuesta, usando como instrumento un cuestionario auto administrado cerrado con escala Likert (siempre, casi siempre, indeciso, a veces y nunca). Los resultados arrojados llevaron a concluir que la intervención del orientador en la comunicación educativa incide en muchos de los aspectos que competen a la acción del orientador y, además, presenta debilidades en cuanto a las posturas que asume dicho orientador cuando se dirige al estudiantado; lo cual, puede obstaculizar el proceso de comunicación.

Palabras Clave: Intervención del Orientador; Orientación y Comunicación, Comunicación Educativa.

Línea de Investigación: Comportamiento social disruptivo.



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF EDUCATION SCIENCES
ORIENTATION DEPARTMENT
RESEARCH PROJECT SEMINAR



**INTERVENTION OF THE GUIDANCE IN EDUCATIONAL
COMMUNICATION**

Authors:

Nohemy Heredia

Marcos Figueroa

Tutor:

Dra. Ed. Ada Dugarte

Date: 2017, march

ABSTRACT

The main objective of this research is to analyze the intervention of the advisor in the educational communication of the 2nd Year "A" of the EU "Our Lady of the Rosary". The study is of quantitative nature, descriptive type, with non-experimental transactional field design. The population is represented by 90 students; the sample was intentional, of 30 students. The information was collected using the survey technique, using as a tool a self-administered questionnaire closed with Likert scale (always, almost always, undecided, sometimes and never). The results showed that the intervention of the counselor in the communication Educational aspect is appropriate in many of the aspects that compete with the action of the advisor and also has weaknesses in terms of the positions assumed by the counselor when addressing students, which may hamper the communication process.

Keywords: Intervention of the Advisor; Orientation and Communication, Educational Communication.

Research Line: Disruptive social behavior.

INTRODUCCIÓN

El término comunicación se utiliza en una gran variedad de contextos y con una amplia diversidad de sentidos que en ocasiones contribuyen a hacerlo confuso, éste es un concepto complejo; el cual abarca cualquiera de los fenómenos comunes en los contextos muy diversos como físicos, biológicos, sociales, entre otros. Muchas son las disertaciones que convergen bajo el área de comunicación educativa, ya que educación es el proceso de comunicación donde el individuo constantemente está aprendiendo, explorando y también intercambiando ideas que son de interés común entre los estudiantes y docente, lo cual podría proyectar una actitud positiva que los motiva a favor del conocimiento.

Desde este punto de vista, la comunicación se basa en relaciones condicionadas por la igualdad o la diferencia. La comunicación simétrica es aquella que se caracteriza por la igualdad y la diferencia mínima, mientras que la comunicación complementaria está basada en un máximo de diferencia y puede estar establecida por el contexto social o cultural.

Por ende, la comunicación es parte de todo proceso humano ella es la que permite dialogar para la construcción del aprendizaje. En este sentido, es importante que cada individuo y en especial los orientadores tengan en cuenta que el diálogo nace del deseo de escuchar al otro, de ayudarlo de enriquecerse mutuamente, esto requiere buscar que la comunicación encaje dentro de los intereses, aspiraciones y motivaciones que los muchachos tienen.

Entonces, es evidente que el docente orientador juega un papel fundamental en la relación docente y estudiante; tanto en lo afectivo (emoción, actitudes, valores) como en el proceso de aprendizaje (funcionamiento intelectual). Por consiguiente, debe facilitar y apoyar la construcción de vida escolar, familiar y social; en este siglo, algunos educadores y estudiante no mantienen una buena comunicación, tienen entre ellos conflictos o dificultades en cuanto a la toma decisiones o participación en las

actividades académica. De tal forma que el orientador sirve como mediador o canal regular que facilita con su intervención la solución adecuada a conflictos educativos.

La presente investigación se ubica dentro de la investigación descriptiva, cuantitativa, con diseño de campo no experimental transaccional y su objetivo general analizar la intervención del orientador en la comunicación educativa en 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”.

Está desarrollada de la siguiente manera: en el primer capítulo se pretende introducir al lector sobre aspectos específicos de la investigación como: el planteamiento del problema, el objetivo general y específicos, la justificación de la realización de la investigación. El segundo capítulo contiene lo relacionado al marco teórico, contiene los antecedentes de la investigación y las teorías que la sustentan, los referentes conceptuales y el sistema de variables.

El tercer capítulo, que es el marco metodológico, se encuentra la naturaleza, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de información y el cuarto capítulo, se encuentra el análisis e interpretación de los resultados, el quinto capítulo se encuentran las conclusiones y las recomendaciones y, por último, están las referencias consultadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Hoy en día, tanto a nivel nacional como internacional, se tiene que la comunicación educativa se ha visto afectada por diversas razones que afectan las relaciones interpersonales en el ámbito educativo. El rol del orientador es crucial en la mejora de la comunicación docente-estudiante, familia-docente, estudiante-familia y comunicad educativa en general.

En tal sentido, Keil (2011) cita que “la comunicación es un aspecto fundamental en la vida del ser humano, siendo esencial para muchas profesiones, entre ellas, la del educador” (p. 12). Además, refiere que:

El lenguaje en las aulas es el hilo conductor del proceso de enseñanza y aprendizaje. La forma de interacción más utilizada es la comunicación oral. Las conversaciones se sostienen en forma permanente, a través del eje directivo del docente quien orienta el aprendizaje de los alumnos. Este discurso toma formatos particulares de cada docente, y afecta de un modo singular en cada alumno. (p. 12)

Quiere decir que la comunicación oral y presencial, es la más usada y fundamental en el proceso de la comunicación educativa; ya que el educador a través de sus diferentes estrategias pedagógicas, puede influenciar al alumnado. Así, el orientador es un educador que puede influir en las actitudes de los estudiantes.

Por otro lado, en Venezuela la comunicación educativa -que por lo regular es presencial y bidireccional entre docente y estudiante- se ha visto afectada, sobre todo la comunicación entre el orientador y los demás actores educativos (estudiantes, profesores, familia, etc.).

Desde este punto de vista, se evidencia que la comunicación educativa (presencial y bidireccional) entre orientador y escolar es deficiente, ya que el mensaje que se transmite del emisor al receptor, no obtiene respuesta alguna, o en su defecto, el aprendiz no presta atención a lo que transmite el emisor (profesor). Al respecto, Keil (2011) cita que “existen estilos docentes negativos que obstaculizan la comunicación y con ello el aprendizaje, caracterizado por un lenguaje agresivo, descalificante, una actitud discriminatoria y prejuiciosa” (p. 91).

En este orden de ideas, el docente orientador influye en la relación binaria que existe entre educador y educando durante el proceso pedagógico, que a través de diferentes estrategias y actividades fuera del aula se puede apreciar si los mensajes que el profesor está enviando están siendo recibidos por los discentes y si son aprehendidos.

Por otro lado, es importante destacar que las dificultades que se presenten en el proceso de comunicación educativa (docente-estudiante y familia-estudiante), influye desfavorablemente en el desarrollo personal, académico y/o profesional tanto del educando como del profesor, quienes forman parte de la praxis pedagógica; y es allí cuando un docente de orientación puede realizar intervenciones para mejorar la conducción y relación bidireccional de la comunicación educativa (educador-educando y familia-educando).

Al respecto, en relación con la comunicación educativa, Márquez (2013) indica que la comunicación bidireccional es cuando el emisor y los receptores “...intercambian mensajes precisando la información recibida, solicitando aclaraciones y comprobando lo que el oyente ha entendido” (p. 1).

En otro orden de ideas, señala Márquez (ob. cit.) que las funciones de los docentes orientadores, psicopedagogos, psicólogos, terapeutas de lenguaje, entre otros; diagnostican y refieren que muchas de las familias venezolanas son consideradas como núcleos disfuncionales, debido a la ausencia del padre, la madre

tiene que cumplir las funciones de ambos, de tal manera que la comunicación educativa (presencial bidireccional) entre ambos se podría ver afectada.

En este sentido, se infiere que la intervención del orientador para propiciar una comunicación educativa efectiva entre los entes que forman parte de la praxis educativa, podría iniciarse en los núcleos familiares. Desde este punto de vista, los docentes orientadores pueden intervenir en las familias disfuncionales, puesto que estas últimas también son factores muy influyentes en el ámbito escolar. Puesto que, dentro del contexto de la comunicación educativa de docentes-estudiantes, los núcleos familiares son parte o un medio de apoyo para mejorar la praxis pedagógica.

En la UE “Nuestra Señora del Rosario”, se ha podido observar empíricamente en 2º año sección A evidencias de que existen carencias en la comunicación de los estudiantes con los orientadores. Éstos evidencian falta de interés en las asesorías personales e individuales, no acuden a éstas. Asimismo, no realizan las dinámicas que plantea el orientador y muestran comportamientos disruptivos cuando son abordados por el orientador.

De igual forma, los investigadores se pudieron percatar que los aprendices expresan su inconformidad a través de gestos y expresiones orales agresivas ante las normativas que los orientadores les recuerdan en diversos momentos del trayecto escolar. En caso de continuar esta situación, las intervenciones que realiza el orientador serán inefectivas y se perderá el trabajo realizado. Para controlar esta situación, se deben emprender acciones correctivas para mejorar la calidad del proceso comunicacional entre orientador y estudiantes.

En función de todo lo anterior, se tiene que el docente orientador tiene que buscar indicios que le permitan dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles serán los modelos de intervención del orientador?, ¿Cuáles serán las áreas de la comunicación del orientador?, ¿y qué tipo de intervención utiliza el orientador durante la comunicación educativa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la intervención del orientador en la comunicación educativa en 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”.

Objetivos Específicos

1. Conocer los modelos de intervención del orientador en la comunicación educativa para el 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”.

2. Indagar las áreas de comunicación educativa desarrolladas en 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”.

3. Describir la intervención del orientador en la comunicación educativa en 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”.

Justificación de la Investigación

La comunicación entre los docentes y estudiantes se ha ido deteriorando con el pasar de los tiempos, cada vez más la praxis educativa se está maltratando por la falta de comunicación, y las nuevas generaciones se están formando desde familias disfuncionales. Sin embargo, la sociedad aun no comprende que los hogares son órganos de aprendizaje y el reflejo de dichas conductas son evidenciadas en las instituciones escolares a través del irrespeto a las normas de convivencia de cada plantel, así como en la relación de la comunicación educativa, presencial y bidireccional, entre docentes y estudiantes; por ende, se tiene que los estudiantes son el reflejo de lo aprendido en sus hogares, sin pensar en el daño que pueden causarse ellos mismos y a los demás.

La comunicación es parte de todo proceso humano, ella es la que permite dialogar para la construcción del aprendizaje, en este sentido, es importante que cada individuo y en especial los educadores tengan en cada momento de la pedagogía un buen tono de voz a la hora de impartir las clases, ni muy alto ni muy bajo; una buena postura; una buena relación interaccionar entre todos los entes que forman parte de la praxis educativa, esto permitirá un buen feedback con los escolares.

De aquí que esta investigación, no solo está orientada en satisfacer las necesidades de la comunidad estudiantil sino también de los docentes de aula, orientadores, personal directivo, administrativo, obrero, familia, sociedad u otros que formen parte de la institución escolar.

En esta dirección, la presente disertación aportara a la UE “Nuestra Señora del Rosario” todos aquellos factores que se evidencian en el desarrollo de la comunicación entre docentes y estudiantes, los cuales pueden estar afectando en la convivencia armónica y el proceso pedagógico de la enseñanza y el aprendizaje, de tal forma que inclusive podría influir en la relación entre los orientadores y educandos.

Asimismo, este estudio de igual manera podrá aportar todos aquellos factores positivos que permiten la comunicación efectiva y eficaz entre en cada uno de los entes de la institución. Además, hace una contribución en el campo profesional ya que la investigación intensiva de este estudio da respuesta a situaciones futuras que se pudieran presentar con respecto al trabajo que debe realizar los especialistas, el orientador en conjunto con los docentes para el beneficio del proceso de enseñanza y aprendizaje, en pro de la comunicación y la convivencia escolar.

Cabe destacar que esta visión lo hace trascendental el docente, el estudiante y el orientador, que en un futuro se fusionen a este equipo de trabajo, podrían comprender y evitar las dificultades que hoy se presentan, en pro al desarrollo integral de los estudiantes. De igual manera, se cree que esta investigación ofrece conocimientos

importantes para mejorar la comunicación entre educador – educando, dando respuestas a cada una de las situaciones de comunicación que existen en la institución.

De acuerdo a todo lo anteriormente planteado, la presente investigación se enmarca en la línea de investigación del departamento de orientación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo denominada escenarios de la orientación y el asesoramiento, mientras que la temática es comportamiento social disruptivo y la sub temática medios de comunicación y violencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2005), el marco teórico es el que “permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado coherente de conceptos y propósitos para abordar el problema” (p. 54).

Antecedentes de la Investigación

Viendo que Orosco (2012), cita que: “los antecedentes de la investigación son trabajos realizados anteriormente con respecto a la o las variables estudio, pueden ser investigaciones de pre grado o post grado, así como también artículos científicos entre otros trabajos que muestran el resumen de la investigación” (p. 1).

En la actualidad, existen diversas investigaciones de la comunicación educativa, por lo cual se hace referencia a ciertos estudios previos que puedan tener cierta relación con la presente investigación. A continuación, se presentan los antecedentes al nivel nacional e internacional:

Vale destacar la investigación realizada en Argentina por Keil (2012), titulada Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje, para optar a la Licenciatura en Gestión de Instituciones Educativa de la Universidad Abierta Interamericana. En ella, se analizó la interacción comunicativa y su relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje en la escuela desde la perspectiva del docente y el estudiante; teniendo en cuenta distintas realidades y contextos que puedan influir.

Se trató de una investigación etnográfica, en ella se privilegia la palabra de los estudiantes, quienes son los protagonistas centrales del ámbito educativo. Concluyó la investigadora que: la comunicación es el eje transversal en el ámbito escolar y que la relación interpersonal entre docente-alumno incide en el aprendizaje eficaz y el proceso de enseñanza. Recomienda la búsqueda de alternativas para promover el diálogo alumno-docente y entre pares.

Se vincula este antecedente con la investigación en cuanto a la relación existente entre el proceso de comunicación y los procesos de enseñanza y aprendizaje. Los cuales se ven afectados si no existe una comunicación propicia y eficaz que permita orientar de manera asertiva a los estudiantes.

Niebles (2012) en su trabajo de grado titulado Coaching Organizacional como estrategia de comunicación en el manejo de las relaciones interpersonales dirigido a docentes y directivos del Liceo Bolivariano “José Félix Ribas” del Municipio San Joaquín Estado Carabobo, presentado ante la Dirección de Postgrado de la Universidad de Carabobo, para optar el Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación; tuvo como objetivo general proponer el Coaching Organizacional como estrategia de comunicación en el manejo de las relaciones interpersonales dirigidos a estudiantes, docentes y directivo del liceo bolivariano “José Félix Ribas”

Las investigaciones un proyecto factible, con un diseño de campo; la población estuvo conformada por 26 docentes y 3 directivos perteneciente a la institución ya mencionada por otro lado el instrumento de recolección de datos constó de 30 ítems; dirigido a los docentes del liceo. El cual consta de dos partes, la primera estuvo dedicada específicamente a medir el proceso de comunicación y el manejo de las relaciones interpersonales y la motivación con una escala de respuesta tipo Likert que posee tres (3) alternativas de respuestas: siempre, Algunas veces y nunca.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que se perciben fallas o debilidades muy marcadas en el proceso de comunicación entre el personal docente, directivo y estudiantes; afectando notablemente el manejo de las relaciones interpersonales entre si se evidencia una carencia de motivación muy marcada para el logro de metas y cumplimiento de funciones en beneficio de la institución, afectando notablemente el desenvolvimiento laboral del personal.

Ceballos (2013) en su trabajo comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica, cuyo objetivo fue Analizar la comunicación efectiva en el desarrollo del clima organizacional de la U.E. “Felipe Cecilio Tovar”, ubicada en el Central Tacarigua del Municipio Carlos Arvelo – Estado Carabobo. se fundamentó en una investigación de carácter descriptivo de tipo no experimental, se empleó en la investigación de campo y la encuesta como técnicas de recolección de datos cuyo instrumento fue un cuestionario, la muestra estuvo representada el total de docentes que conforman la institución.

Los resultados obtenidos determinaron que los niveles jerárquicos están muy bien establecidos, y que existe la intención y disposición para mediar y resolver las situaciones que provocan descontento entre el personal, pero no se concretan negociaciones que cubran las necesidades de todos.

Esta investigación sirve de sustento para la presente, ya que enfatiza que el orientador debe tener herramientas para poder tener una comunicación estratégica para la resolución de conflictos en el aula de clases, aunque ella no siempre no cubra todas las necesidades de las personas.

Mabel (2014) presentó su trabajo titulado El Proceso de la Comunicación de los Estudiantes de la UE Manuel A. Malpica del Municipio Naguanagua en su Cotidianidad Escolar como una Sub culturación Coyuntural: una visión desde sus

autores trabajo presentado como requisito para ascender a la categoría de Profesor Asistente, en la Universidad de Carabobo.

Esta investigación es el resultado del análisis e interpretación del proceso comunicativo en los estudiantes de la etapa de bachillerato UE Manuel Malpica del Municipio Naguanagua, a fin de identificar los nuevos códigos comunicacionales empleados por éstos; caracterizado e integrado los elementos que intervienen en dicho proceso en una estructura descriptiva y relacional.

Para ello, se recopilaron los datos empíricamente mediante la técnica de la entrevista en profundidad. Los discursos de la experiencia relatada fueron sometidos al análisis e interpretación a la luz de las teorías tomadas estas como herramienta cognitiva para orientar el estudio.

Obteniendo como resultado un proceso comunicacional como erosión lingüística, un proceso donde la acción comunicativa contribuye a generar un proceso de sub culturación mediante la necesidad de los jóvenes de adaptar el lenguaje en una red que les permite elaborar sus propias significaciones, su propia forma de vivir en la cotidianidad escolar y en la comunicación.

Lo anterior, llevó a la conclusión, y es allí la vinculación, porque el estudiante como ser social, que vive desde su acción en la cotidianidad en el mundo de la vida, que es donde éste proyecta sus intenciones, la cotidianidad escolar es el escenario y también el objeto de las acciones e interacciones del estudiante.

La investigación de Montanari (2015), titulada: Análisis del proceso comunicacional en el manejo de conflictos en la U.E. Colegio “Cristo Rey” de la ciudad de Valencia, tuvo como objetivo analizar el proceso comunicacional en el manejo de conflictos. Tal investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva de campo, en la cual a través de un cuestionario de respuestas cerradas policotómicas, aplicado a

una muestra de tipo censal constituida por 12 docentes y dos (2) coordinadores, se encontró que no siempre se transmite el mensaje, por lo que el conflicto permanece.

De esta manera, vale destacar que el proceso de comunicación en la estructura educativa es complicado, por el hecho de que cada docente tiene la particularidad de una cultura y forma de pensar específica, lo que pudiera crear conflictos dentro del plan de trabajo establecido entre el personal de la organización. En tal sentido, los docentes educativos que expanden la idea de mejorar esta situación a través de un sinnúmero de procedimientos, reglas y normas ayudan a lograr la efectividad del proceso comunicativo.

Además, el investigador halló que se responsabiliza y fortalece el concepto de equipo y la importancia que tiene un correcto proceso comunicacional en el manejo de conflictos, pues, aunque existan fallas en varias de las etapas que conforman el proceso de comunicación, deben manejarse estas situaciones de manera funcional, corregir tales fallas, dejar de un lado las diferencias individuales y buscar siempre mejorar el proceso comunicacional.

Esta investigación sirve de sustento para la presente, ya que toma en cuenta la importancia del proceso comunicacional como factor integrante y coadyuvante en el logro de la armonía entre los protagonistas de la institución educativa y el alcance de las metas planteadas para tal, el clima organizacional de cada institución debe ser armónico, conciliador, conllevando al correcto ejercicio de la profesión docente, y permitiendo de esta manera, alcanzar las metas propuestas cumpliendo con la labor, que es la de educar.

En todas estas investigaciones, se ve la importancia que tiene el proceso comunicacional, aun cuando el conflicto sea parte inevitable de dicho proceso. Muchos son los elementos y factores que conllevan a la posibilidad de una visión positiva y resolutive de buscar, crear, desarrollar, conciliar y negociar las posibilidades de mantener la armonía en el seno del ambiente laboral y escolar.

Sin embargo, es necesario hacer notar la influencia del núcleo familiar, la cual es la primera organización en la vida del ser humano, en la transferencia de normas culturales conductuales y, en la recíproca y transversalidad de la relación entre los pares; todos estos factores están íntimamente relacionados con el presente estudio pues enfocan las variables que lo justifican y el elemento de base educacional y comunicacional.

Bases Teóricas

Para el desarrollo de la investigación es necesario describir los distintos fundamentos relacionados al problema investigado, esto proporcionara una visión amplia de los conceptos utilizados por los investigadores para cimentar su proyecto. Según Arias (2006), “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.106).

Teoría de la Comunicación Humana Watzlawick (1985)

La sociedad vive sumergida en un mundo de interacciones binarias en la cual siempre esta puesta en marcha la comunicación presencial y no presencial, sin embargo, existen diferentes medios a través de los cuales la misma se puede dar. Es importante, destacar que la comunicación en sus diferentes formas es fundamental para la convivencia armónica en los distintos contextos socioculturales; es allí cuando la educación familiar y escolar forma parte esencial en la consolidación y potenciación de aquellos valores que van ligados a las relaciones interpersonales. Al respecto, Watzlawick, Helmick y Jackson (1985) refieren

La comunicación es un proceso de socialización del ser humano, a través del cual cada individuo se hace miembro de su cultura, asimilando sus valores, actitudes y pautas de comportamiento, descansa, por excelencia, sobre sus interacciones con otras personas de su ambiente, y, por

derivación, sobre los mecanismos de intercambio y procesamiento de la información procedente de estas interacciones. (p. 4)

Por una parte, es necesario considerar que dentro de todo colectivo educativo la comunicación educativa (presencial y bidireccional) entre docentes y estudiantes es un factor crucial para el desarrollo de la praxis educativa, en la que intervienen los métodos, técnicas y didácticas que emplean los docentes para la enseñanza de los contenidos. Así como también, la comunicación es fundamental para los educandos, quienes a través de ella pueden expresar sus inquietudes, sentimientos, deseos, curiosidades, aspiraciones, saberes, entre otros.

Watzlawick y otros (1985) indican que el contexto donde se desenvuelve la comunicación humana, es influyente en la conducta de los individuos; explica que la misma se divide en tres áreas: (a) la *sintáctica* que transmite la información teórica, en ella se tiene en cuenta la codificación, canales, sonidos; (b) la *semántica*, en la cual intervienen y participan los significados; y (c) la *pragmática*, afecta la conducta.

De ahí que el proceso educacional, se forma a partir de un vínculo comunicacional; en donde la interacción entre el maestro y el aprendiz va desde lo verbal hasta lo gestual y, así mismo, durante estos discursos se presentan juicios de valor, apreciaciones, insinuaciones, comparaciones. Además, mientras que se plantean las propuestas educativas en torno al conocimiento, se va manifestando entre los docentes y estudiantes una comunicación reflejada mediante actitudes y comportamientos, los cuales -a su vez- influyen en la relación binaria para el aprendizaje.

Vale destacar, toda interacción comunicativa debe crear un clima que establezca una forma de enseñar y una manera de aprender, en un espacio caracterizado por la convivencia armónica, donde de acuerdo a las tres (3) etapas mencionadas.

Se tiene que el área sintáctica es donde se transmite toda la información teórica, considera la codificación, canales, sonidos, entre otros. En el ámbito escolar este puede ser empleado con el uso de medios audiovisuales, imágenes que le permitan al estudiante adquirir un mejor conocimiento de manera eficaz.

En el área semántica participan los significados, es decir, la interpretación que le dan los estudiantes de esa información que puede ser un gesto, una postura, un tono de voz inadecuado, mientras que el área pragmática afecta a la conducta, y esta última afecta la comunicación. Como el ser humano es un ser social y comunicante; por lo tanto, en permanente interacción; permite expresar sentimientos, ideas; posibilitan la interacción con otros y afectan el comportamiento humano.

En este sentido, los docentes orientadores deben ser ejes fundamentales en torno a la relación binaria de la comunicación educativa (presencial) entre todos los docentes de aula y estudiantes, puesto que si hay alguna ruptura o conflicto entre los mismos, entonces no podría darse la continuidad y convivencia armónica en pro de la formación integral del ciudadano y, en ese caso, debería intervenir el docente orientador para canalizar la situación. Según Ramos, Padrón y Rodríguez (2011):

La comunicación entre docente y estudiantes debe mantenerse cierta disponibilidad para escuchar lo que los estudiantes quieren comunicar de tal manera que sientan que pueden expresarse libremente, compartir experiencias agradables y desagradables, creando un ambiente de confianza y buscando que la comunicación siempre encaje dentro de los intereses, aspiraciones y motivaciones que los muchachos tienen. (p. 183)

En relación a esto, todo orientador debe acompañar el diálogo y el seguimiento del discurso con los estudiantes a través de gestos de aprobación y atención, frenar con anticipación cualquier tipo de hábito cognitivo negativo, procurar que exista siempre una estrecha relación entre estímulo y respuesta; además, el orientador debe ser transparente, sin prejuicios, ni ideas preconcebidas, sin imposiciones.

Aunado a lo anterior, todo docente orientador debe promover la convivencia armónica no solo en el ámbito escolar sino también en el núcleo familiar, difundiendo el desarrollo de actitudes positivas y formativas con respeto, tolerancia y aceptando las diferencias de sus intereses y gustos.

La **Teoría de Modelos de Comunicación BERLO (1969)** explica que existen elementos que intervienen en la comunicación en el ámbito escolar, los cuales son: los contenidos educativos, los medios didácticos y los procesos de codificación, descodificación y realimentación. Ampliando lo anterior, el docente como principal emisor del mensaje realiza un proceso mental de codificación del contenido educativo creando así una información teórica que transmite a través de un canal hacia el discente; siendo este último, el receptor del mensaje. Sin embargo, esta comunicación educativa está vinculada a la finalidad de la educación, la cual radica en la construcción de los saberes a través del intercambio recíproco de la información mediante procedimientos y actitudes.

Dentro de la comunicación existen, según esta teoría, distintas variables que pueden modificar el proceso y el resultado esperado al momento de presentar un mensaje, tanto a una sola persona como a una audiencia completa.

Sin duda, este modelo nos permite explicar la razón por la cual los mensajes no son captados de la misma manera por todos los receptores. Es muy importante comprender por qué ciertos factores pueden llegar a modificar la manera en que las audiencias comprendemos e interpretamos un mensaje, no solamente para explicar las razones por las cuales existen una infinidad de recepciones diferentes, sino también estructurar un mensaje de manera adecuada dependiendo del tipo de público al que queremos llegar y lograr los objetivos deseados.

De esta manera la tarea de hacer llegar a las masas nuestros mensajes se convierte más sencilla, pues al conocer los factores que influyen en la toma de

decisiones y preferencias de la audiencia, es más fácil crear un lazo de afinidad con los posibles receptores.

En este orden de ideas, el docente orientador dentro del ámbito educativo ejerce su rol de enseñante a través de una comunicación educativa efectiva, interactuando con el estudiante, quien -a su vez- debe sentirse protagonista de esa comunicación para lograr el aprendizaje; además, el orientador centraliza su interés en la personalidad del individuo, hace énfasis en el área persona-sociedad, con una visión holística, debido a que existen factores extrínsecos e intrínsecos que pueden influir en su desarrollo en un determinado momento en el ser humano.

Intervención del Orientador

La intervención del orientador o psicopedagógica es un factor de mejora de la calidad en los centros de secundaria, según los autores posee cuatro características: en primer lugar, una característica fundamental del modelo es su carácter psicológico y, por tanto, también lo son la consideración de las causas y mecanismos que pueden explicar el desarrollo del escolar. (De la Oliva, Martín y Vélaz de Medrano, 2005, citados por Grañeras y Parras, 2009)

El modelo de la Oliva y otros (ob. cit.) se basa en una visión constructivista del desarrollo, enmarcada en el enfoque sociocultural, según la cual el estudiante se desarrolla en el contexto de situaciones de interacción social que le permiten ir construyendo una representación de la realidad, a la vez que sus propias estructuras de conocimiento.

A partir de esta afirmación, se deducen dos orientaciones básicas para la intervención; la primera, es que el desarrollo no puede considerarse como un proceso en el que sólo intervienen mecanismos individuales y, la segunda, en la construcción

del desarrollo a través del aprendizaje; destaca fundamentalmente las posibilidades de ayuda y cambio en el sujeto que aprende. (Grañeras y Parras, 2009)

La finalidad de la intervención debe dirigirse a la prevención de las dificultades de aprendizaje, mejorando en lo posible las condiciones en las que se llevan a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje. Igualmente, al prestar atención a la interacción social como uno de los factores del desarrollo, la intervención debe adoptar un enfoque sistémico en el cual, el conjunto de la institución pasa a ser objeto de esta intervención.

Finalmente, se postula que la relación entre asesor y asesorado debe ser de carácter colaborativo. Se concibe así la Orientación escolar como una labor que implica a todos los docentes, especialmente a los tutores. En el desempeño de esta labor es necesario el “saber” de los profesionales de la orientación, pero completado por el “saber” y la experiencia del resto de los docentes.

Existe un segundo nivel de análisis más concreto, más en consonancia con las acciones que implican poner en marcha un modelo de orientación. Conforme a lo anterior, Grañeras y Parras (2009) expresan que se trata de atender a tres dimensiones específicas entorno a las cuales giraría la intervención:

- Ámbitos o destinatarios de la intervención (con Escolares versus docentes o familias)
- Organización de la intervención (Demanda versus por objetivos)
- Localización de los recursos psicopedagógico

Desde esta perspectiva, Bisquerra y Álvarez González (citados por Grañeras y Parras, 2009) abogan por un modelo de intervención, cuyas características, señaladas a continuación, encajan con el modelo de programas, entre otros tipos:

- **Prioritariamente indirecta (consulta):** el orientador (a) presta atención a la consulta de la institución y al profesorado, no a la intervención directa en el aula.
- **Grupal:** aun cuando se necesite eventualmente atención individualizada.
- **Proactiva:** la intervención debe enfocarse a la prevención y el desarrollo, aunque, en ocasiones, para atender a ciertas necesidades especiales, se requiere una intervención remediar.

Conviene destacar que Grañeras y Parras (2009) distinguen tres tipos de intervención orientadora:

- **Intervención directa:** es la metodología más utilizada por la orientación tradicional, quizá por ello es la más demandada por la familia y cierto tipo de profesorado. Sin embargo, ésta impide que la orientación llegue a todos los sujetos, sólo permite llevar a cabo algunas de las funciones de la orientación y apenas tiene en cuenta al resto de los agentes (profesores esencialmente).
- **Intervención indirecta:** se lleva a cabo a través de procesos de consulta y formación, “...la acción orientadora llega también al alumnado a través de los profesores, padres y madres debidamente asesorados y/o formados por el especialista en Orientación educativa” (p. 42).
- **Intervención apoyada en el uso de las TIC (informática, video, televisión, redes telemáticas, etc.):** “estos medios permiten mejorar y extender la influencia de la Orientación” (p. 42).

Respecto a la intervención orientadora, Grañeras y Parras (2009) puntualizan: “sin embargo, en el desarrollo concreto de la orientación educativa en los centros escolares no se aplican modelos básicos de forma exclusiva, sino que se recurre a modelos mixtos adaptados a la realidad específica de la institución escolar” (p. 106).

Herrera (citado por Rodríguez, 2004) afirma que, tradicionalmente, la orientación educativa está dirigida hacia la función curativa y preventiva, es decir, a

la solución de dificultades individuales o anticipación a la presentación de éstas. Sin embargo, para la época actual, se habla de la orientación para el desarrollo.

Se trata de promover actividades dirigidas hacia las potencialidades del estudiante, asesorándolo como un individuo integral a la luz de cómo es afectado por el medio en el cual interactúa. A través de estrategias mediante trabajos grupales el docente orientador debe incorporar tanto a estudiantes, profesores, personal directivo y los padres, en función de mejorar la convivencia escolar y el desarrollo integral del educando, e inclusive la comunicación entre docente y aprendices.

Base Legal

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) señala:

Artículo 102: La Educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad... El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución.

En tanto que la Ley Orgánica de la Educación (LOE, 2009) también permite reforzar desde el marco legal, establece:

Artículo 17: Las familias tienen el deber, el derecho y la responsabilidad en la orientación y formación de principios, valores, creencias, actitudes y hábitos en los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultas, para cultivar respeto, amor, honestidad, tolerancia, reflexión, participación, independencia y aceptación. Las familias, la escuela, la sociedad y el Estado son corresponsable en el proceso de educación ciudadana y desarrollo integral de sus integrantes.

Artículo 9. Educación y Comunicación: Los medios de comunicación social, como servicio público son instrumentos esenciales para el desarrollo del proceso educativo y como tales deben cumplir funciones informativas y creativas que contribuyan con el desarrollo de valores y principios establecidos en la Constitución de la República la presente ley, con conocimientos, desarrollo del pensamiento crítico y actitudes para fortalecer la convivencia ciudadana, la territorialidad y la nacionalidad.

En virtud de todo lo anterior, tales artículos amparan el estudio desde el marco legal puesto que la educación en todos los niveles y modalidades tienen la finalidad de formar un ser humano integral con una personalidad y una convivencia armónica durante el ejercicio responsable de la libertad. En este sentido, la educación es el medio esencial para la socialización del hombre con el mundo que lo rodea, aprendiendo a compartir, descansar, trabajar y convivir; y para tal hecho se requiere de una adecuada relación basada en la comunicación bidireccional de los pares.

Referentes Conceptuales

Canal: El canal es el medio físico donde se transmite el mensaje. (Enciclopedia General Básica EGB, 2000)

Comunicación. La comunicación es el proceso mediante el cual una persona descubre, manifiesta o hace saber algo a alguien, y deriva de la raíz *comunicare*, que significa poner en común. Consiste en la transmisión de información por parte de un emisor a un receptor, mediante la utilización de un código común a ambos. El emisor debe codificar la información mediante su transformación en un conjunto de símbolos o señales que, combinados de acuerdo con las reglas del sistema elegido, adquieran significado propio. (Real Academia Española de la Lengua, 2001)

Según Chiavenato (2002, p.88), la comunicación “es el fundamento de toda la vida social, si se suprime en un grupo social todo intercambio de signos orales o escritos el grupo deja de existir”. En efecto, desde el momento de su nacimiento hasta de su muerte, el individuo establecerá intercambios.

Emisor: El emisor es quien codifica el mensaje en un sistema de símbolos o signo, también entendida como la fuente donde parte la información. (Enciclopedia General Básica EGB, 2000)

Feedback: Se basa en la idea de interacción entre efecto y causa. Así, en todo proceso y sistema social se reconoce un intercambio circular de información entre al menos dos partes, que ayuda a organizar ese sistema. Sin esa capacidad de respuesta que genera el feedback no hay posibilidad de mantener un sistema en equilibrio y esto se transformará en una influencia determinante en la conceptualización de lo que luego serán las ciencias de la comunicación. (Wiener, 1948)

Mensaje: El mensaje es aquel que está expresado en un sistema de símbolos o signos, a fin de transmitirlo y utilizarlo en un sistema que constituye un código. (Enciclopedia General Básica EGB, 2000)

Receptor: El receptor es quien descodifica el mensaje, también entendida como la fuente que recibe la información. (Enciclopedia General Básica EGB, 2000)

Sistema de Variables

Para Sierra (2004), una variable es “una característica que cambia de valor en forma cuantitativa o cualitativa. Es una cualidad susceptible de sufrir cambios” (p. 44). Además, define al sistema de variable consiste como “...una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (ibídem).

Cabe destacar que las variables estudiadas en una investigación, se identifican a partir de su objetivo general; del objetivo general planteado en el presente trabajo de grado, se desprenden dos variables:

Variable X: *Intervención del orientador*

Definición Conceptual: Está dirigida a modificar aspectos relativos a la organización y funcionamiento del centro educativo, del contexto social y la conducta de escolares y docentes; así como el análisis de los procesos de socialización en valores, normas, expectativas y metas. (Greñados y Parras, 2009)

Definición Operacional: La intervención del orientador está dirigida a modificar y/o mejorar la comunicación educativa entre docente-estudiante y familia-estudiante en pro de la socialización en valores, normas y logro de metas, a través de la consulta, la intervención grupal, atención individualizada y la intervención proactiva.

Variable Y: *Comunicación educativa*

Definición Conceptual: La comunicación educativa es un proceso de socialización del ser humano en el ámbito educativo, a través del cual cada individuo se hace miembro de su cultura, asimilando sus valores, actitudes y pautas de comportamiento, descansa, por excelencia, sobre sus interacciones con otras personas de su ambiente, y, por derivación, sobre los mecanismos de intercambio y procesamiento de la información procedente de estas interacciones. (Watzlawick y otros, 1985)

Definición Operacional: Proceso de comunicación en el ámbito educativo, específicamente entre docente y aprendiz, que influye en la conducta de los individuos durante la praxis pedagógica y se divide en tres áreas: sintáctica (transmite información teórica, considera la codificación, canales, sonidos y uso de imágenes), semántica (intervienen y participan significados: gestos, posturas, tonos de voz, etc.) y pragmática (afecta la conducta, permite expresar ideas, sentimientos, emociones y comportamientos). A continuación, se presenta en el Cuadro 1 la operacionalización de las variables:

Cuadro 1

Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL			
Analizar la intervención del orientador en la comunicación educativa en 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Variable X: Intervención del orientador	Consulta	* De la institución * Del profesorado	1, 2 3
	Intervención grupal	* Resolución de conflictos grupales	4
	Atención individualizada	* Asesorías individuales	5, 6
	Intervención proactiva	* Para la prevención	7
		* Intervención remedial	8
Variable Y: Comunicación educativa	Sintáctica	* Canales	9
		* Imágenes	10
		* Sonidos	10
		* Códigos	11
	Semántica	* Significados	12
		* Tonos de voz	13
		* Posturas	14
		* Gestos	15
	Pragmática	* Expresión de ideas	16
		* Expresión de sentimientos	17, 18
* Expresión de emociones		19	
* Comportamientos		20	

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Sierra (2004) expresa que “toda investigación requiere la definición de un conjunto de actividades y procedimientos que configuren su dimensión metodológica” (p. 55); en tal sentido, deberá incluir métodos, técnicas, estrategias y procedimientos de investigación utilizados por el investigador en el logro de los objetivos planteados.

Deberá contener la descripción de la metodología utilizada, es decir: el tipo de investigación; los métodos, técnicas e instrumentos; y la estrategia metodológica empleada, con suficiente detalle como para permitirle a otros investigadores la verificación del estudio... También deberá señalar la población y la muestra, cuando se requiera.

Naturaleza de la Investigación

Para la FACES-UC (2011), “los trabajos de investigación pueden elaborarse adoptando cualquier paradigma o enfoque teórico-metodológico, siendo necesario argumentarla orientación epistemológica y metodológica asumida” (p. 24). Según con las características establecidas en la presente investigación se fundamentó en el paradigma cuantitativo. Corral, Fuentes, Brito y Maldonado (2012) citan que la investigación cuantitativa “mide resultados, preferentemente, de manera numérica y objetiva” (p. 16). Es decir, cuantifica numéricamente el fenómeno estudiado desde una perspectiva objetiva.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es el esquema general a seguir en las actividades que emprenden en la búsqueda y recopilación de información (Sierra, 2004). La presente investigación, se ubica en el tipo descriptivo. En este sentido, la investigación descriptiva, para Arias (2012):

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p. 27)

Diseño de la Investigación

El estudio realizado se ubica dentro del diseño de campo no experimental transversal. El diseño de campo, por su parte, se basa en la observación directa y puede ser cuantitativo o cualitativo (Corral y otros, 2012). En tal sentido, estas autoras especifican que los diseños de campo cuantitativos “...se realizan sin manipular deliberadamente las variables” (p. 42).

“Las Investigaciones de Campo tienen como base informaciones o datos provenientes y/o recabados en el contexto estudiado, relacionados con problemas que se presentan o surgen de la realidad, para ser analizados de forma sistemática. Pueden ser cualitativas o cuantitativas” (Corral, 2014a, p. 12) y pueden ser longitudinales, transversales o exploratorios. El presente estudio tiene un diseño transversal, porque “se toman los datos de una o más muestras en un momento único de cualquier evento, problema o situación” (Corral y otros, 2012, p. 42). Así, se miden las variables en una única oportunidad.

Población y Muestra

Población

Según diversos autores (Corral, Corral y Franco, 2015; Sierra, 2004), la población es el conjunto de personas u objetos a ser investigados. En contexto, Corral y otros (2015) definen la población de estudio como “el conjunto de elementos del cual se toma la muestra” (p. 152). Para el presente estudio, la población está conformada por 90

estudiantes de 2º Año de la Unidad Educativa “Nuestra Señora del Rosario”, ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo.

Muestra

Respecto a la muestra, para Sierra (2004), “es un subconjunto de la población, es decir, es una parte de la población. Debe ser representativa de la población de donde procede” (p. 65). Dado el tamaño de la población, es pertinente extraer una porción representativa de la población la cual permitirá obtener los datos necesarios para dar respuesta a la interrogante y obtener el logro de los objetivos planteados.

El tamaño de la muestra “dependerá del grado de representatividad que tenga de las cualidades y características presentes en el universo o población a estudiar” (p. 153). En este sentido, el tipo de muestreo utilizado es intencional no probabilístico. A tal efecto, en el muestreo no probabilístico, para Corral y otros (2015), “la selección de cada unidad de la muestra, en parte, tiene como base el juicio del investigador” (p. 161); por tanto, el investigador decide cuáles unidades se incluirán en la muestra.

En el muestreo no probabilístico, se distingue el muestreo intencional u opinático el cual se utiliza cuando el investigador es quien selecciona a los individuos que conforman la muestra y que considera más apropiados para el estudio (Corral y otros, 2015). De acuerdo a lo señalado, motivado al acceso a los sujetos de estudio y a los recursos que disponen los investigadores, la muestra se conformó por 30 estudiantes inscritos en el curso 2º año “A”. (Cuadro 2)

Cuadro 2

Característica de la muestra

Grupo etario	Sexo				Tipo de estudiante				Total	
	Femenino		Masculino		Regular		Repitiente		f	%
	f	%	F	%	f	%	f	%		
13 a 14 años	13	43	14	47	27	90	0	0	27	90
15 años o más	1	3	2	7	0	0	3	10	3	10
Total	14	46	16	54	27	90	3	10	30	100

Nota. Datos obtenidos con la aplicación del Cuestionario (2017, febrero)

Los estudiantes de la muestra (30 sujetos) presentan las siguientes características: la mayoría (90%) de la muestra se ubican en edades comprendidas entre 13 y 14 años; 47% son de sexo femenino (43% entre 13 y 14 años-3% con 15 o más años) y 54% de sexo masculino (47% entre 13 y 14 años-7% con 15 o más años); 90% son estudiantes regulares y sólo 10% son repitientes.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

En todo estudio es necesario apoyarse en una técnica y tipo de instrumento el cual permita recabar la información pertinente en relación a los objetivos y la tabla de operacionalización de toda investigación de corte cuantitativa.

Técnica de Recolección de Datos

La técnica, según Ontiveros y García (2002), es entendida como un “conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos” (p. 77). “La encuesta y la observación son las dos técnicas básicas para recabar datos primarios cuantitativos y cualitativos en la investigación científica” (Corral, 2010, p. 153). En virtud de lo anterior, se consideró como técnica la encuesta.

Conviene aclarar, “la encuesta es una técnica de recolección de información directa de los datos de campo, de un grupo de personas (encuestados) que pueden aportar datos de interés y pertinentes al estudio” (Corral, 2014b, p. 17). En otras palabras, es apropiado para recabar datos directos de los sujetos estudiados. Se realiza a través de listado de preguntas que los encuestados responden en forma anónima y que puede ser aplicado tanto de manera individual como grupal (Corral, 2014b).

Instrumento de Recolección de Datos

Señalan Ontiveros y García (2002) que un instrumento es “un formulario diseñado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de

recolección” (p. 77). Para la técnica de la encuesta, se seleccionó como instrumento un cuestionario auto administrando de respuestas cerradas (Corral, 2010, 2014b) con una escala Likert, a la cual se le asignaron valores enteros de 5 a 1.

En tal sentido, los cuestionarios son encuestas escritas conformadas por una serie de preguntas. Son autoadministrados cuando la propia persona responde por propia mano las preguntas o reactivos que se le proporcionan en el instrumento. En cuanto a las respuestas cerradas, se refiere a que se le proporciona a cada ítem una escala o alternativas prefijadas de respuestas a emitir. (Corral, 2014b)

Al respecto, Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (1998) señalan que una escala Likert “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos” (p. 256). A los efectos de conocer cómo es la intervención del orientador en la comunicación educativa, se realizó la recolección directa de la información con el instrumento diseñado. Así, el cuestionario consta de 20 proposiciones con una escala Likert con las opciones: Siempre (5), Casi Siempre (4), Indeciso (a) (3), Algunas veces (2) y Nunca (1). (Ver Anexo A)

Validez y Confiabilidad

Validez

Todo instrumento requiere de un proceso de validación, el cual permite determinar la consistencia del mismo. Ontivero y García (2002) señalan que “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y se establece y especifica la relación teórica entre los concepto” (p. 89).

Indica Corral (2009): “al estimar la validez es necesario saber a ciencia cierta qué rasgos o características se desean estudiar. A este rasgo o característica se le

denomina variable criterio” (p. 230). La presente investigación requiere establecer la validez de contenido, la cual puntualiza Corral:

Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta dónde los ítems o reactivos de un instrumento son representativos del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir. (Ibídem)

Para tal efecto, se recurrió al juicio de expertos, empleando el método de agregados individuales. Este método consiste en “se pide individualmente a cada experto que dé una estimación directa de los ítems del instrumento” (Corral, 2009, p. 231). El instrumento elaborado fue sometido a juicio de tres (3) expertos: dos docentes Licenciados en Orientación y un especialista en metodología; los cuales examinaron los ítems a nivel de pertinencia, coherencia, inducción a la respuesta. Para lo cual, se les entregó a los expertos un instrumento de validación (Anexo B), junto a un ejemplar del cuestionario y la tabla de operacionalización de las variables.

Confiabilidad

Por otro lado, posterior a la validación del instrumento es imprescindible determinar la confiabilidad del instrumento a través de un método y ecuación de análisis, para tal efecto, Ontivero y García (2002) indican que “la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 88).

Asimismo, para estimar la confiabilidad es necesario realizar una prueba piloto a una muestra de la población que no se incluirá en la muestra definitiva; ella consiste en aplicar la prueba a un número reducido de sujetos de la población y se estima la confiabilidad con estos resultados. En el presente caso, se realizó a 10 estudiantes de la población que no pertenecen al 2º año “A” pero que se tomaron de las otras secciones.

Los datos obtenidos se analizaron a través de la técnica Alfa de Cronbach (Corral, 2009, 2014), cuya expresión matemática es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En donde:

α = Índice o Coeficiente de Confiabilidad

K = Número de ítems o reactivos

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de la Varianza de cada uno de los ítems

S_T^2 = Varianza total del instrumento (puntaje total)

Es necesario destacar que este coeficiente puede tomar valores (Corral, 2009, 2014) entre 0 y 1. El guarismo 0 corresponde a una confiabilidad nula y 1 significa que existe una confiabilidad total. De manera que si un instrumento alcanza una confiabilidad alta, esto significará que el cuestionario se pudo aplicar a la muestra definitiva porque tiene un nivel elevado de consistencia interna.

Cuadro 3

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media*
0,21 – 0,40	Baja*
00 – 0,20	Muy baja*

Nota. Tomado de Palella y Martins (2010, p. 169). *Leyenda:* * “Se sugiere repetir la validación del instrumento puesto que es recomendable que sea mayor o igual a 0,61”

Por tanto, posterior al estudio piloto y analizada la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, se determina su aplicabilidad a través de ciertos criterios de decisión; en el Cuadro 3 se plantean los siguientes criterios para estimar el nivel de consistencia interna del instrumento (Corral, 2009, 2014b; Palella y Martins, 2010)

Para calcular la confiabilidad del cuestionario, se utilizó una hoja de cálculo Excel elaborada por Juan (2010), se introdujeron los datos obtenidos a esta hoja y arrojó como resultado: $\alpha = 0,82$. Por tanto, el cuestionario tiene una confiabilidad muy alta, según el criterio utilizado, siendo apto para ser aplicado a la muestra seleccionada. (Ver Anexo C)

Procedimiento

Con el propósito de desarrollar el plan de trabajo y cumplir los objetivos de la investigación, se realizaron los siguientes pasos:

- Revisión documental y elaboración de los capítulos I al III.
- Selección de los sujetos de la investigación.
- Selección de las técnicas de recolección de datos y elaboración de instrumentos
- Validación de los instrumentos.
- Aplicación de la prueba piloto y estimación de la confiabilidad del instrumento.
- Aplicación de los instrumentos definitivos a la muestra.
- Presentación y análisis estadístico de los resultados obtenidos a través de los instrumentos.
- Redacción de conclusiones y recomendaciones.
- Presentación pública y entrega del informe final.

Técnicas de Análisis de los Datos

Para el análisis e interpretación de los resultados arrojados por la aplicación del instrumento a la muestra definitiva, se organizaron en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas y se presentan gráficos e interpretaciones de los mismos. Por tanto, se empleó la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Finalizada la recolección de la información, se organizaron los datos recabados con el cuestionario, para su posterior análisis e interpretación. A continuación, se presenta la tabulación de los datos recolectados y organizados, de acuerdo a las diferentes dimensiones, establecidas en la operacionalización de variables.

Según Corral (2014a), “esta sección contendrá la presentación de los resultados de la investigación, el análisis, la discusión e interpretación de los hallazgos a la luz de los referentes teóricos. La organización variará en función de la modalidad de trabajo” (p. 16). Es decir, se incluirán los resultados ya organizados y tabulados.

En el caso de las investigaciones cuantitativas, se utilizará la estadística descriptiva. Al respecto, Hueso y Cascant (2012) indican que “la estadística aplicada tiene entre sus funciones principales describir, explicar y predecir” (p. 38). La descriptiva, “se dedica a los métodos de organización, descripción, visualización y resumen de datos originados a partir de la recogida de información” (ibídem).

Con este fin, se elaboran tablas o cuadros de las frecuencias de respuesta a cada uno de los ítems y la visualización a través de gráficos que se elaboran, en la actualidad, empleando programas informáticos; ya sean de barra o de pastel (tortas). Con el propósito de evidenciar los patrones de respuesta que emergen a partir de la información recabada. (Hueso y Cascant, 2012)

En la presentación de los resultados se utilizó, específicamente, el Programa informático de Microsoft Excel, en la elaboración de los gráficos.

Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan, analizan e interpretan los resultados arrojados por la aplicación del Cuestionario.

Variable: Intervención del orientador

Dimensión: Consulta – Indicador: Consulta de la Institución, Consulta del Profesorado

Cuadro 4

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Consulta

Nº	Proposiciones El (la) orientador (a):	Alternativas					Total	
		S	CS	I	AV	N		
Dimensión: Consulta - Indicador: Consulta de la institución								
1	Realiza consultas para resolver problemas de comunicación en el aula a solicitud de los coordinadores	f	14	1	1	4	10	30
		%	47	3	3	14	33	100
2	Da a conocer las pautas en las actividades culturales que se realizan en la institución	f	17	9	1	3	0	30
		%	57	30	3	10	0	100
Dimensión: Consulta - Indicador: Consulta del profesorado								
3	Asesora a los profesores en la resolución de conflictos disciplinarios en el aula	f	13	11	2	2	2	30
		%	42	37	7	7	7	100

Nota. Datos obtenidos con la aplicación del Cuestionario (2017, febrero). *Leyenda:* S-Siempre; CS-Casi siempre; I-Indeciso; AV-Algunas veces; CN-Casi nunca y N-Nunca

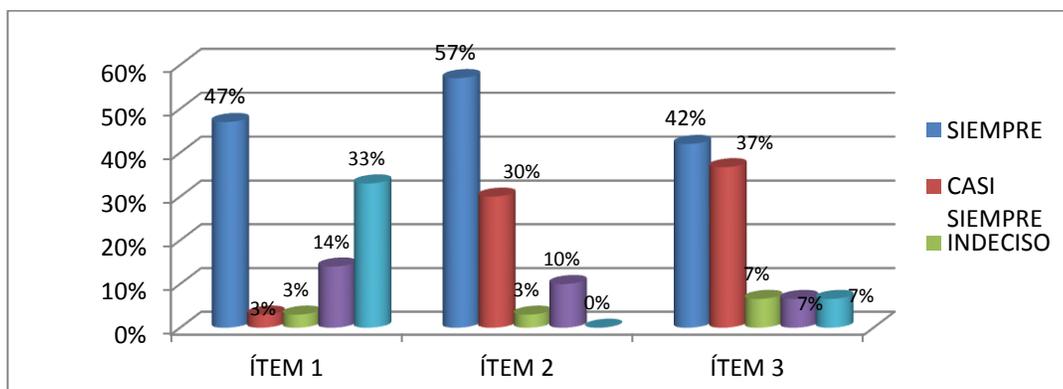


Gráfico 1. Variable: Intervención del orientador - Dimensión: Consulta

En los resultados obtenidos referente al *indicador institución*, se observa que la pregunta, realiza consultas para resolver problemas de comunicación en el aula (ítem

1) la más selecciona fue siempre con un cuarenta siete por ciento (47), seguida de nunca con treinta y tres por ciento (33), a veces con trece coma cuatro por ciento (14) seguida de casi siempre e indeciso para tres por ciento para cada uno (3).

Da a conocer la pautas en las actividades culturales de la institución (ítem 2) siempre obtuvo un cincuenta siete por ciento (57); seguida de casi siempre con treinta por ciento (30), a veces con diez por ciento (10); indeciso con tres por ciento (3). no se obtuvo respuesta en nunca.

En cuanto el *Indicador profesorado*, asesora a los profesores en la resolución de conflictos (ítem 3). La mayoría de la muestra respondió siempre con cuarenta y dos (42) seguida de casi siempre con treinta y siete por ciento (37), e indeciso, a veces y nunca con seis coma siete por ciento (7) para cada uno, respectivamente.

Análisis

En esta dimensión consulta, indicador: institución, se evidenció que el orientador siempre realizan consultas para resolver problemas de comunicación en el aula a petición de los coordinadores y da a conocer las pautas en las actividades culturales que se realizan en la institución. A su vez, el indicador profesorado obtuvo siempre como respuesta mayoritaria.

Bisquerra y Álvarez González (citados por Grañeras y Parra, 2009), abogan por un modelo de intervención señalando que entre sus características, prioritariamente indirecta (consulta): el (la) orientador (a) presta atención a la consulta de la institución y al profesorado y no a la intervención directa en el aula. Asimismo, la finalidad de esta intervención debe dirigirse a la prevención y mejora de las condiciones del proceso de enseñanza y aprendizaje. Rodríguez (2004), en este sentido, indica que se deben promover actividades dirigidas a las potencialidades de los estudiantes y que el orientador debe incorporar al personal directivo, a los profesores y a los padres, para mejorar la convivencia escolar y la comunicación entre los docentes y los estudiantes.

Variable: Intervención del orientador

Dimensión: Intervención grupal – **Indicador:** Resolución de conflictos grupales

Dimensión: Atención individualizadas – **Indicador:** Asesorías individuales

Cuadro 5

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensiones: Intervención grupal y Atención individualizada

Nº	Proposiciones	Alternativas					Total
		S	CS	I	CN	N	
El (la) orientador (a):							
Dimensión: Intervención grupal – Indicador: Resolución de conflictos grupales							
4	Interviene para resolver conflictos de grupos de estudiantes	f 17	5	1	1	6	30
		% 57	17	3	3	20	100
Dimensión: Atención individualizada – Indicador: Asesorías individuales							
5	Brinda asesorías a estudiantes cuando necesitan ayuda	f 16	8	0	4	2	30
		% 53	27	0	13	7	100
6	Respeto las horas para dar consultas individuales	f 13	5	5	3	4	30
		% 43	17	17	10	13	100

Nota. Datos obtenidos con la aplicación del Cuestionario (2017, febrero). **Leyenda:** S-Siempre; CS-Casi siempre; I-Indeciso; AV-Algunas veces; CN-Casi nunca y N-Nunca

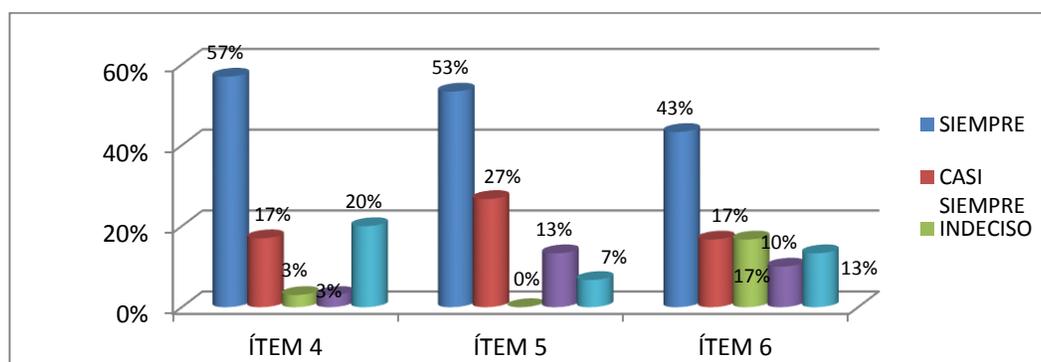


Gráfico 2. Variable: Intervención del orientador - Dimensiones: Intervención grupal y Atención individualizada

Respecto al *indicador resolución de conflictos*, resolver conflictos de grupos de estudiantes (ítem 4), se evidencia que siempre obtuvo cincuenta y siete por ciento (57), seguida de nunca con veinte por ciento (20), casi siempre con un diecisiete por ciento (17), e indeciso y a veces con tres por ciento (3 %).

En el *Indicador: Asesoría Individual*, brinda asesorías a estudiantes cuando necesitan ayuda (ítem 5), siempre obtuvo un cincuenta y tres por ciento (5), veintisiete por ciento (27) para casi siempre, seguida de a veces de trece por ciento (13), nunca con siete por ciento (7), e indeciso no obtuvo respuesta.

En el ítem 6, respeta la hora para dar consultas, de igual forma siempre generó un cuarenta y tres por ciento (43), casi siempre e indeciso con diecisiete por ciento para cada uno (17), nunca con trece por ciento (13,) y como última opción a veces con diez por ciento (10).

Análisis

Como se puede observar en esta dimensión, Intervención Grupal en cuanto el indicador resolución de conflictos la respuesta mayormente seleccionada fue siempre. En concordancia con Bisquerra y Álvarez González (citados por Grañeras y Parras, 2009), quienes abogan por un modelo de intervención señalando que entre otras de sus características es la intervención grupal aun cuando se necesite eventualmente atención individualizada. En cuanto el indicador asesorías individuales, se generó que siempre se brinda asesorías.

Conviene destacar que Grañeras y Parra (2009) distingue tres tipos de intervención orientadora, teniendo como referencia la intervención indirecta afirman “la acción orientadora llega también al alumnado a través de los profesores, padres y madres debidamente asesorados y/o formados por el especialista en Orientación educativa” (p. 42).

En tal sentido, el trabajo de Niebles (2011) concluyó que las debilidades en el proceso de comunicación entre el personal docente, directivo y estudiantado afectan el manejo de las relaciones interpersonales. Igualmente, Keil (2011) recomienda la búsqueda de alternativas que mejoren el proceso comunicacional y las relaciones docente-estudiante y estudiante-estudiante.

Variable: Intervención del orientador

Dimensión: Intervención Proactiva–**Indicador:** Para la prevención, Intervención remedial

Cuadro 6

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Intervención proactiva

Nº	Proposiciones	Alternativas					Total	
		S	CS	I	CN	N		
El (la) orientador (a):								
Dimensión: Intervención proactiva– Indicador: Para la prevención								
7	Te brinda herramientas para afrontar tu vida diaria y tú sigues sus consejos	f	13	7	1	4	5	30
		%	44	23	3	13	17	100
Dimensión: Atención proactiva – Indicador: Intervención remedial								
8	Percibes que el orientador te genera nuevos planes a la hora de realizar actividades remediales	f	13	2	4	4	7	30
		%	44	7	13	13	23	100

Nota. Datos obtenidos con la aplicación del Cuestionario (2017, febrero). **Leyenda:** S-Siempre; CS-Casi siempre; I-Indeciso; AV-Algunas veces; CN-Casi nunca y N-Nunca

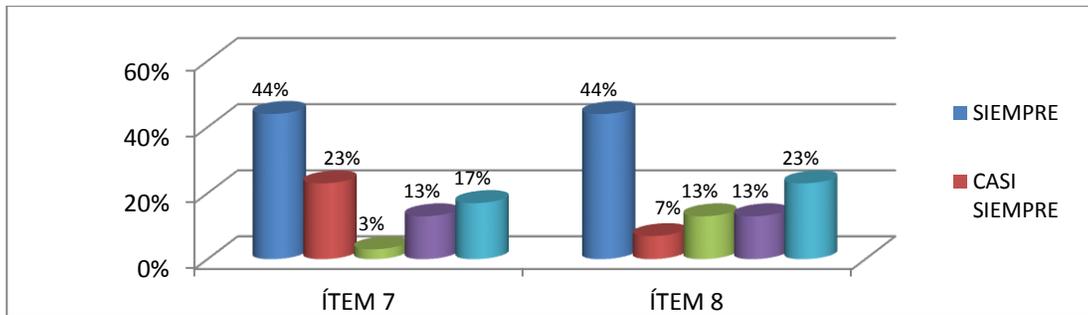


Gráfico 3. Variable: Intervención del orientador - Dimensión: Intervención proactiva

Los resultados referentes al *indicador prevención*, arrojaron que en el ítem 7, te brinda herramientas para afrontar tu vida diaria, cuarenta y cuatro por ciento (44) respondió siempre, seguida de casi siempre con veintitrés por ciento (23), diecisiete por ciento (17) para nunca, trece por ciento (13) para a veces y tres por ciento (3) para indeciso.

Los resultados con respecto al *indicador intervención remedial*. Genera nuevos planes a la hora de realizar actividades ítem 8, hubo cuarenta por ciento (43) para siempre, seguida de nunca, veintitrés por ciento (23), indeciso y a veces con trece por

ciento (13) para cada una respectivamente y, por último, la opción casi siempre con siete por ciento (7).

Análisis

Se evidencia que en la dimensión, intervención proactiva, el indicador prevención e intervención remedial, las repuestas seleccionas fue siempre. Esto concuerda con Bisquerra y Álvarez González (citados por Grañeras y Parras, 2009) insisten que la intervención sea Proactiva, mencionan “la intervención debe enfocarse a la prevención y desarrollo, aunque en ocasiones, para atender a ciertas necesidades especiales, se requiere una intervención remedial” (p. 42).

Por lo tanto, la finalidad de la intervención debe dirigirse a la prevención de dificultades de aprendizaje, mejorando en lo posible las condiciones en las que se lleva a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje. Según Herrera (citado por Rodríguez, 2004), tradicionalmente la orientación educativa está dirigida hacia la función preventiva y curativa, es decir, a la solución de dificultades individuales.

Keil (2011), al analizar la interacción comunicativa y su relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje, concluyó que la comunicación es sumamente importante en la búsqueda de alternativas para mejorar el aprendizaje. En tal sentido, Mabel (2014) concluyó en su estudio que el estudiante proyecta sus intenciones, sus acciones e interacciones de acuerdo a la cotidianidad escolar.

Además, Montanari (2015) encontró que es importante fortalecer el concepto de equipo y de un proceso comunicacional correcto en el manejo de conflictos, con la finalidad de corregir fallas y reforzar la responsabilidad de los actores educativos. Para ello, es necesario que los docentes y el orientador empleen procedimientos, reglas y normas que ayuden a lograr la efectividad del proceso comunicacional.

Variable: Comunicación educativa

Dimensión: Sintáctica – Indicadores: Canales, imágenes, sonidos y códigos

Cuadro 7

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Sintáctica

Nº	Proposiciones El (la) orientador (a):	Alternativas					Total
		S	CS	I	CN	N	
Dimensión: Sintáctica– Indicador: Canales							
9	Dialoga cuando se presenta un conflicto dentro del salón	f 13	9	2	1	5	30
		% 43	30	7	3	17	100
Dimensión: Sintáctica– Indicadores: Imágenes y sonidos							
10	Hace uso de los medios audiovisuales para impartir talleres	f 17	2	0	1	10	30
		% 57	7	0	3	33	100
Dimensión: Sintáctica– Indicador: Códigos							
11	La información de los proyectos que transmite el orientador se te hace entendible	f 7	10	2	6	5	30
		% 23	33	7	20	17	100

Nota. Datos obtenidos con la aplicación del Cuestionario (2017, febrero). **Leyenda:** S-Siempre; CS-Casi siempre; I-Indeciso; AV-Algunas veces; CN-Casi nunca y N-Nunca

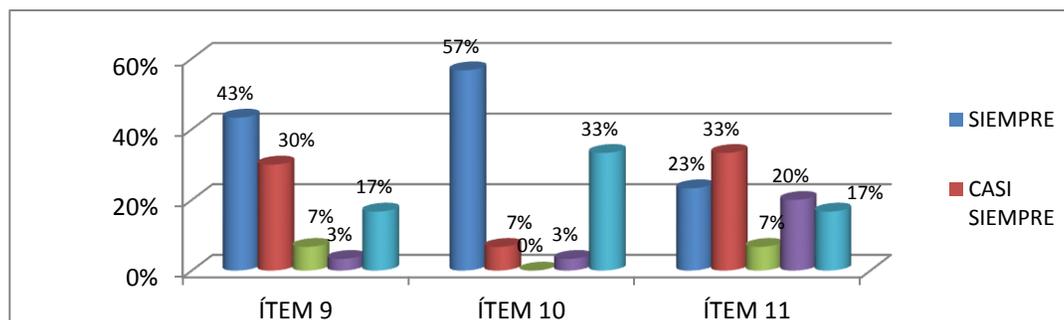


Gráfico 4. Variable: Comunicación educativa - Dimensión: Sintáctica

Estudiando los resultados con respecto al indicador canales, se observa que la mayoría de la muestra para el ítem 9: Dialoga cuando se presenta un conflicto en clases; siempre respondieron cuarenta y tres por ciento (43), seguida de un treinta por ciento (30) para casi siempre, diecisiete por ciento para nunca (17), seguido de indeciso con siete por ciento (7) y, por último, a veces con tres por ciento (3).

Con respecto a los resultados referentes a los *indicadores imágenes y sonidos*. Uso de los medios audiovisuales en talleres (ítem 10), siempre obtuvo un cincuenta y siete por ciento (57), nunca obtuvo un treinta y tres por ciento (33), casi siempre con siete por ciento (7), a veces un tres por ciento (3) e indeciso no generó respuestas.

En el análisis del *indicador código*, en la pregunta información de los proyectos que transmite es entendible (ítem 11). Una parte de la muestra respondió casi siempre con treinta y tres por ciento (33), le sigue siempre con un veintitrés por ciento (23). A veces con veinte por ciento (20), seguido de nunca con diecisiete por ciento (17), e indecisos con siete por ciento (7).

Análisis

En la dimensión sintáctica, con respecto a los indicadores: canales, imágenes, sonido y códigos, la respuesta con mayor representación fue siempre. Esto lo indica Watzlawick (1985) que la comunicación educativa es influyente en la conducta de los individuos, explica en el área sintáctica que es la que transmite la información teórica, y, en ella, se tiene en cuenta la codificación, los canales y los sonidos.

Por otro lado, Chiavenato (2002, p. 88) señala que la comunicación “es el fundamento de toda la vida social, si se suprime en un grupo social todo intercambio de signos orales y escritos, el grupo deja de existir”. Es necesario considerar que dentro de todo colectivo educativo la comunicación educativa entre docentes y estudiantes es un factor crucial para el desarrollo de la praxis educativa

En el ámbito escolar, éste puede ser empleado con el uso de medios audiovisuales, imágenes que le permitan al estudiante adquirir un mejor conocimiento de manera eficaz. Se tiene que el área sintáctica es donde se transmite toda la información teórica.

Variable: Comunicación educativa

Dimensión: Semántica – Indicadores: Significados, tonos de voz, posturas y gestos

Cuadro 8

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Semántica

Nº	Proposiciones El (la) orientador (a):	Alternativas					Total	
		S	CS	I	CN	N		
Dimensión: Semántica– Indicador: Significados								
12	Tiene un modo de informarte las cosas adecuadamente	f	15	6	2	5	2	30
		%	50	20	7	16	7	100
dimensión: semántica– indicador: tonos de voz								
13	Posee un tono de voz adecuado al impartir los talleres	f	13	11	2	2	2	30
		%	43	36	7	7	7	100
dimensión: semántica– indicador: posturas								
14	Te incomoda la forma en que se presenta frente al grupo cuando va al aula	f	11	4	0	4	11	30
		%	37	13	0	13	37	100
dimensión: semántica– indicador: gestos								
15	Los gestos que realiza el orientador te brindan confianza	f	6	8	2	6	8	30
		%	20	27	6	20	27	100

Nota. Datos obtenidos con la aplicación del Cuestionario (2017, febrero). **Leyenda:** S-Siempre; CS-Casi siempre; I-Indeciso; AV-Algunas veces; CN-Casi nunca y N-Nunca

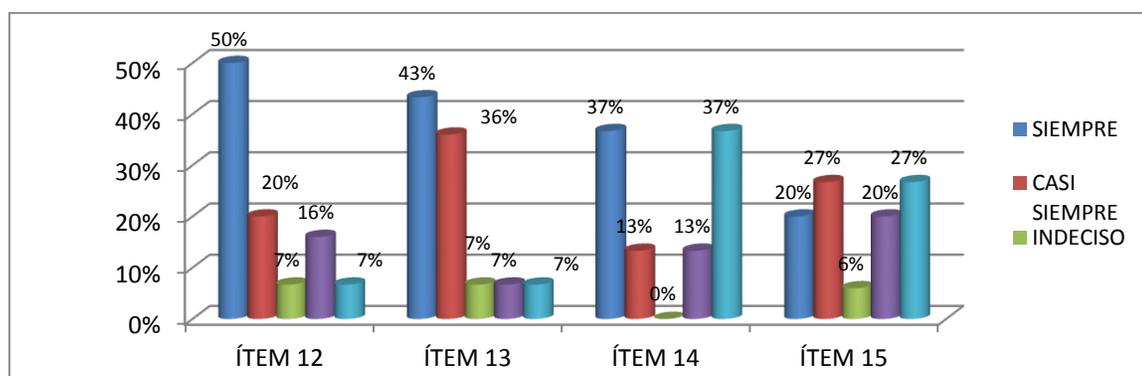


Gráfico 5. Variable: Comunicación educativa - Dimensión: Semántica

Analizando los resultados obtenidos referente al *indicador significado*, modo de informar las cosas adecuadamente (ítem 12), la gran mitad de la muestra respondió siempre con cincuenta por ciento (50), seguido de casi siempre con un veinte por ciento (20), a veces con un dieciséis por ciento (16), y siete por ciento (7) para indeciso y nunca, respectivamente.

El *indicador tono de voz*, posee un tono de voz adecuado al impartir los talleres (ítem 13), la muestra respondió para cuarenta y tres por ciento (43) siempre, treinta y seis por ciento (36) para casi siempre, de igual manera indeciso, a veces y nunca obtuvieron siete por ciento (7) para cada uno.

Respecto al *indicador postura*, forma en que se presenta frente al grupo en el aula (ítem 14), las respuestas estuvieron a la par, las opciones siempre y nunca obtuvieron igual porcentaje de respuestas con treinta y siete por ciento (37) cada una, la respuestas casi siempre y a veces obtuvieron ambas trece por ciento (13) e indeciso no obtuvo respuestas.

En cuanto al indicador gestos; los gestos que realiza el orientador brindan confianza (ítem 15), veintisiete por ciento (27%) para casi siempre y nunca, veinte por ciento (20%) para siempre y a veces y, por último, indeciso obtuvo seis por ciento (6%) de las respuestas.

Análisis

En la dimensión semántica, tomando como indicadores, significados, tono de voz, postura y gestos, las respuestas están esparcidas y casi a la par en algunos casos como en los indicadores posturas y gestos. Según Watzlawick y otros (1985), una de las áreas de la comunicación educativa es la semántica en la cual intervienen y participan los significados, es decir la interpretación que le dan los estudiantes de esa información que puede ser un gesto, una postura o un tono de voz inadecuado.

En relación con la semántica participan los significados; es decir, la interpretación que dan los estudiantes a la información que reciben sea por un gesto, una postura o un tono de voz; estos elementos afectan la comunicación ya sea de manera favorable o desfavorable.

Variable: Comunicación educativa

Dimensión: Pragmática – **Indicadores:** Expresión de ideas, sentimientos, emociones y comportamientos

Cuadro 9

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas dadas al cuestionario. Dimensión: Pragmática

Nº	Proposiciones El (la) orientador (a):	Alternativas					Total	
		S	CS	I	CN	N		
Dimensión: Pragmática– Indicador: Expresión de Ideas								
16	Está presto (a) a escuchar las ideas que se te ocurren	f	12	10	1	3	4	30
		%	40	34	3	10	13	100
Dimensión: Pragmática– Indicador: Expresión de sentimientos								
17	Cuando expresas tus sentimientos te escucha con atención	f	8	11	1	6	4	30
		%	27	37	3	20	13	100
18	Cuando interactúo con el orientador me siento apreciado por él	f	6	10	0	8	6	30
		%	20	33	0	27	20	100
Dimensión: Pragmática – Indicador: Expresión de emociones								
19	Te sientes en libertad de expresarle tus emociones, sin sentirte juzgado	f	6	13	0	3	8	30
		%	20	43	0	10	27	100
Dimensión: Pragmática– Indicador: Comportamientos								
20	Durante el proceso de enseñanza el orientador se integra a las actividades del aula	f	10	11	5	0	4	30
		%	33	37	17	0	13	100

Nota. Datos obtenidos con la aplicación del Cuestionario (2017, febrero). **Leyenda:** S-Siempre; CS-Casi siempre; I-Indeciso; AV-Algunas veces; CN-Casi nunca yN-Nunca

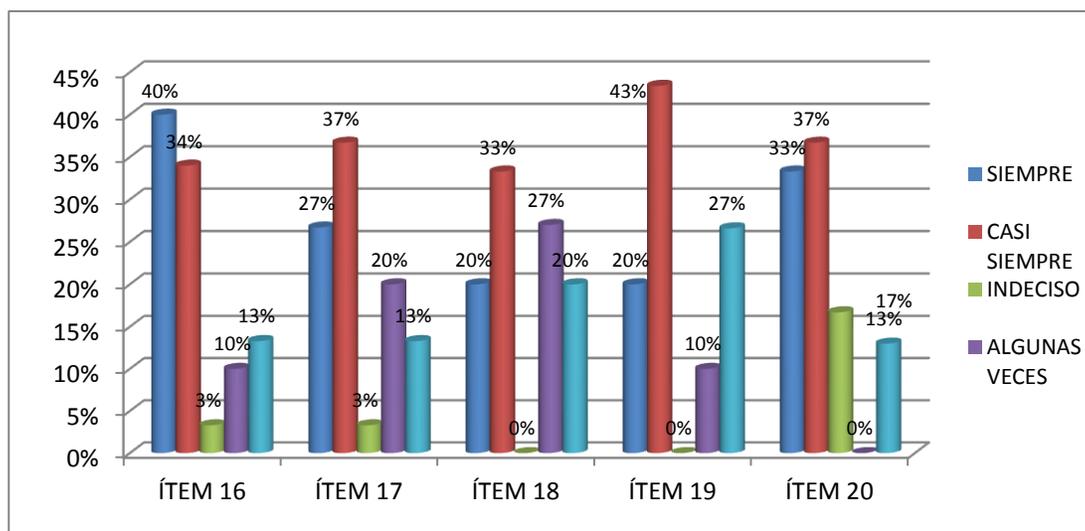


Gráfico 6. Variable: Comunicación educativa - Dimensión: Pragmática

Evaluando los resultados referentes al *indicador expresión de ideas*, está presto a escuchar tus ideas (ítem 16), la mayoría de la muestra respondió siempre para cuarenta por ciento (40), seguida de casi siempre con treinta cuatro por ciento (3), nunca con trece (13), diez por ciento (10) para a veces y la última opción de la muestra, indeciso fue tres por ciento (3).

En el *indicador expresión de sentimientos*, te escuchas con atención cuando expresas tus sentimientos (ítem 17). Una parte de la muestra respondió casi siempre para un treinta y siete por ciento (37), luego le sigue siempre para veintisiete por ciento (27), a veces con veinte por ciento (20), nunca con trece por ciento (13), e indeciso con el restante tres por ciento (3).

En el ítem 18, con la interacción con el orientador te sientes apreciado. Casi siempre fue la primera opción de la muestra con un treinta tres por ciento (33), a veces con un veintisiete por ciento (27), a la par se encuentran las respuestas siempre y nunca con veinte por ciento (20) para cada una, no se obtuvo respuesta para indeciso.

Respecto al *indicador expresión de emociones*, te sientes en libertad de expresar tus emociones (ítem 19), la muestra arrojó cuarenta y tres por ciento (43) para casi siempre, seguida de la respuesta nunca con veintisiete por ciento (27), luego le sigue siempre para un veinte por ciento (20), a veces con un diez por ciento (10), al igual que la pregunta anterior indeciso no generó respuestas.

Evaluando los resultados obtenidos referente al *indicador comportamiento*, en el proceso de enseñanza se integra a las actividades en el aula (ítem 20), casi siempre fue la respuesta más obtenida para un treinta y siete por ciento (37), seguida de siempre para treinta y tres por ciento (33), seguida de diecisiete por ciento para indeciso y la opción a veces no obtuvo respuestas.

Análisis

En la dimensión pragmática tomando como indicadores: expresión de ideas, expresión de sentimientos, expresión de emoción y comportamiento. Las respuestas de elección con mayor predominio fueron casi siempre solo con excepción del indicador expresiones de ideas. Watzlawick y otros (1985) indican que una de las áreas de la comunicación educativa es la Pragmática; ésta afecta la conducta y, a su vez, a la comunicación.

Como el ser humano es un ser social y comunicante; por lo tanto en permanente interacción, permite expresar sentimientos, ideas; posibilitan la interacción con otros y afectan el comportamiento humano. Señalan Ramos, Padrón y Rodríguez (2011) que la comunicación docente-estudiante debe estar basada en la disponibilidad de escuchar a los estudiantes.

Keil (2011) concluyó en su estudio que la comunicación es el eje transversal en el ámbito escolar e incide en el aprendizaje eficaz y el proceso de enseñanza. Así mismo, Ceballos (2013) encontró que la comunicación incide en el clima organizacional. De allí, la importancia del orientador como mediador entre docentes y estudiantes, para mejorar u promover una mejor comunicación en el ámbito escolar.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Entre las conclusiones se tienen:

Objetivo específico 1. En relación a los modelos de intervención del orientador se identificaron la consulta, intervención grupal, atención individualizada (asesorías) y la intervención proactiva, en la comunicación educativa.

- Se observó que la mayoría de los estudiantes consideran que se realizan consultas al orientador a solicitud de los coordinadores para resolver problemas de comunicación en el aula; se le brinda asesoría cuando lo requieren y que el orientador respeta las horas de las consultas.

- Asimismo, consideran los estudiantes que el orientador les brinda herramientas para afrontar su vida diaria y siguen sus consejos y perciben que el orientador genera nuevos planes a la hora de realizar actividades remediales.

Objetivo específico 2. En cuanto a la comunicación educativa, el orientador puede realizarla en tres áreas: sintáctica, semántica y pragmática. Se evidencia que:

- En el área sintáctica, el orientador dialoga cuando se presenta un conflicto dentro del salón (canales), hace uso de los medios audiovisuales (imágenes y sonidos) para impartir talleres y se hace entendible la información que transmite el orientador sobre los proyectos (pedagógicos).

- En el área semántica, el orientador tiene una manera adecuada para informarte las cosas (significados), posee un tono de voz adecuado al impartir los talleres. Sin

embargo, la mitad de los estudiantes considera que la forma en que se presenta el orientador en el aula le incomoda y la otra mitad no le incomoda.

- En el área pragmática, el orientador está presto a escuchar las ideas que se le ocurren al estudiante, cuando expresan sus sentimientos los escucha con atención, cuando interactúa se sienten apreciados por él, se sienten en libertad de expresales sus emociones sin ser juzgados y durante el proceso de enseñanza el orientador se integra a las actividades del aula.

Objetivo específico 3. En lo que se refiere a las características de la intervención del orientador en la comunicación educativa en 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”, se tiene que el orientador:

- Realiza intervenciones de consulta (de la institución y el profesorado); intervenciones en la resolución de conflictos grupales; atiende de manera individualizada a través de asesorías individuales a los estudiantes; realiza intervenciones proactivas relacionadas con la prevención e intervenciones remediales; para ello, emplea la comunicación sintáctica utilizando el diálogo, medios audiovisuales y códigos adecuados.

- En la comunicación semántica, transmite la información de manera inteligible (significados), adecuado tono de voz y usa gestos que les brinda confianza. Sin embargo, la muestra estudiada percibe en igual proporción que las posturas que asume el orientador pueden incomodar a los estudiantes cuando se dirige a ellos.

En definitiva, en relación al **objetivo general**, la intervención del orientador en la comunicación educativa en 2º año A de la UE Nuestra Señora del Rosario, pareciera ser la adecuada en muchos de los aspectos que competen a la acción orientadora. Aun así, presenta falencias en cuanto a las posturas que asume cuando se dirige al estudiantado; lo cual, puede obstaculizar el proceso de comunicación.

Recomendaciones

Por las consideraciones anteriores se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Fomentar la participación y comunicación entre el docente – estudiantes de la UE “Nuestra Señora del Rosario”, a fin de mantener la unificación de criterios en las decisiones que se vayan a tomar en el aula de clases.
- Estimular y motivar a los estudiantes mediante la incorporación de éstos en la toma de decisiones por parte del personal docente, de la UE “Nuestra Señora del Rosario”, tomando en cuenta el compromiso de asumir sus responsabilidades y que de esta manera se comprometan más en sus estudios.
- Promover un ambiente pedagógico para poder que éste sea más interactivo y pueda existir una comunicación efectiva entre docentes y estudiantes, proporcionando así un clima más organizado y óptimo.
- Realizar una evaluación de las metas que se trazan los estudiantes de 2º año “A” de la UE “Nuestra Señora del Rosario”, al fin de realimentar y sistematizar las acciones para que luego retornar a las no cumplidas y, de esta manera, tener una secuencia de las actividades o acciones logradas.
- Manejar una comunicación fluida entre estudiante – docente –orientador, a fin de mantenerse informados e integrados al que hacer educativo y mantener los lazos de identidad y pertenencia.
- Fortalecer la comunicación educativa entre estudiantes y orientador, a fin de reforzar aquellas fortalezas y superar las debilidades que se presentan en la comunicación del aula de clases, lo cual se quiere lograr que puedan tener una comunicación más efectiva – asertiva.
- Realizar encuentros con todo el personal docente, estudiantes y orientadores para poder fortalecer la comunicación que existe en la institución, a través de ejemplos que permitan reforzar la importancia de la comunicación asertiva entre todos y cómo ésta influye en el trabajo en equipo.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Berlo, K. (1969). *El Proceso de la Comunicación*. Argentina: El Ateneo. Recuperado de <https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000, marzo 24). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5423 (Extraordinario), marzo 24, 2000.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.
- Corral, Y. (2009, enero-junio). Validez y confiabilidad. *Revista Ciencias de la Educación*, 19 (33), pp. 229-247.
- Corral, Y. (2010, julio-diciembre). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 20 (36), pp. 152-168.
- Corral, Y. (2014a). *Elaboración de trabajos de investigación: algunas normas*. Alemania: Editorial Académica Española. ISBN 978-3-659-00386-8.
- Corral, Y. (2014b). *Instrumentos de recolección de datos: Validez y confiabilidad*. Alemania: Editorial Académica Española. ISBN 978-3-659-02361.
- Corral, Y., Corral, I. y Franco, A. (2015, julio-diciembre). Procedimientos de muestreo. *Revista Ciencias de la Educación*, 26 (46), 151-167. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/>
- Corral, Y., Fuentes N., Brito, N. y Maldonado T. (2012). *Algunos Tópicos y Normas Generales Aplicables a la Elaboración de Proyectos y Trabajos de Grado y Ascenso*. (2ª ed.). Caracas: Fedupel.
- Enciclopedia General Básica EGB*. (2000). (2ª ed.). Colombia: CLA.
- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo – FACES-UC. (2011, febrero). *Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo*. Bárbula, Venezuela: Autor.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

- Hueso, A. y Cascant, M.(2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. España: Universitat Politècnica de Valencia. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4600>
- Juan, P. (2010). *Coeficiente Alfa de Cronbach*. [Hoja de Cálculo Excel]. Bárbula, Venezuela: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.
- Keil, G. (2011, septiembre). *Comunicación en el Ámbito Escolar en Relación con los Procesos de Enseñanza-Aprendizaje*. [Trabajo de Grado de Licenciatura]. Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Investigación y Desarrollo Educativo. Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104122.pdf>
- Ley Orgánica de Educación. (2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5929 (Extraordinario), agosto 15, 2009.
- Márquez, F. (2013). *Métodos y Medios de Producción y Educación*. (2º ed.). España: UOC.
- Montanari, L. (2015, noviembre). *Análisis del Proceso Comunicacional en el Manejo de Conflictos en la U.E. Colegio "Cristo Rey" de la Ciudad de Valencia, Estado Carabobo*. [Trabajo de grado de Maestría]. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Educación, Mención Gerencia Avanzada en Educación. Bárbula, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2400/lmontanari.pdf?sequence=1>
- Navas, G.(2016). *La Comunicación Familiar y su Incidencia en el Rendimiento Escolar de los Niños y Niñas de las Escuelas Fiscales del Cantón Ambato*. [Trabajo de grado de Licenciado]. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Comunicación Social. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21217/1/FJCS-CS-401.pdf>
- Ontiveros, P. y García, R. (2002). *Investigación Educativa*. (2^{da} ed.). Miranda: Selección de lecturas.
- Parella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3^{era} ed.). Caracas: Fedupel.
- Palomero, J. y Fernández, M. (2001, agosto). La violencia escolar: un punto de vista global. *Revista interuniversitaria de la formación profesorado*, (41), 19-38. España: Universidad de Zaragoza. ISSN: 0213-8646. Recuperado de www.aufop.com/aufop/uploaded_files/revistas/122218253010.pdf

- Ramos, O., Padrón, B. y Rodríguez, C. (2011). *Orientación Familiar*. Caracas: Tripoide.
- Real Academia Española de la Lengua – RAE. (2001). Recuperado de www.rae.es/recursos/diccionarios/...2001/diccionario-de-la-lengua-espanola-2001
- Rodríguez, C. (2004). Formación del Rol Orientador en el Estudiante de Educación Rural. *Revista Entretemas*, 1 (2), 83-110. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Venezuela. Recuperado de <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/entretemas/article/view/1036>
- Schroder, H., Karlins, M. y Phares, J. (1976). *Educación para la libertad*. Madrid: Narcea.
- Sierra, C. (2004). *Estrategias para la elaboración de un proyecto de investigación*. Maracay, Venezuela: Insertos Médicos de Venezuela. ISBN 980-12-0824-4
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). México: Limusa.
- Tellechea, L. (2014, octubre). *Abordaje del Adolescente que se Encuentra en una Familia Disfuncional*. [Trabajo de grado de Especialista]. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Salud, Especialización en Salud y Desarrollo del Adolescentes. Bárbula, Venezuela. Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/496/4/ltellechea.pdf>
- Watzlawick, P., Helmick, J. y Jackson, D. (1985). *Teoría de la Comunicación Humana*. (4ª ed.). Barcelona, España: Herder. Recuperado de <https://primeravocal.org/wp-content/uploads/2011/05/Watzlawick-Paul-Teoria-De-La-Comunicacion-Humana3.pdf>
- Wiener, N. (1948). *Comunicación y Feedback*. [Blog]. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://comunicologosblog.blogspot.com/2009/08/wiener-comunicacion-y-feedback.html>

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



Estimado Estudiante

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria y pertinente de corte educativo, relacionado con **La Intervención del orientador en la comunicación educativa**. La información que aportes es totalmente confidencial y será de utilidad para alcanzar los objetivos planteados por lo que se agradece tu colaboración y sinceridad.

¡Gracias por tu colaboración!

Instrucciones:

1. Lee cuidadosamente cada Ítem antes de responder
2. Cada ítem consta de 5 alternativas de respuestas, de las cuales sólo debes seleccionar una (1)
3. Marca con una "x" la alternativa que se ajuste a tu respuesta.
4. No dejes ninguna pregunta sin responder

PARTE I: DATOS SOCIOEDUCATIVOS:

Edad: _____ años Sexo: Femenino ___ Masculino _____

Estudiante: Regular: _____ Repitiente: _____

PARTE II: CUESTIONARIO

Alternativas: S = Siempre; CS = Casi Siempre; I = Indeciso (a); AV = A veces; N = Nunca						
N°	PROPOSICIÓN	S	CS	I	AV	N
1	Realiza consultas para resolver problemas de comunicación en el aula a solicitud de los coordinadores					
2	Da a conocer las pautas en las actividades culturales que se realizan en la institución					
3	Asesora a los profesores en la resolución de conflictos disciplinarios en el aula					
4	Interviene para resolver conflictos de grupos de estudiantes					
5	Brinda asesorías a estudiantes cuando necesitan ayuda					
6	Respetar las horas para dar consultas individuales					
7	Te brinda herramientas para afrontar tu vida diaria y tú sigues sus consejos					
8	Percibes que el orientador te genera nuevos planes a la hora de realizar actividades remediales					
9	Dialoga cuando se presenta un conflicto dentro del salón					
10	Hace uso de los medios audiovisuales para impartir talleres					
11	La información de los proyectos que transmite el orientador se te hace entendible					
12	Tiene un modo de informarte las cosas adecuadamente					
13	Posee un tono de voz adecuado al impartir los talleres					
14	Te incomoda la forma en que se presenta frente al grupo cuando va al aula					
15	Los gestos que realiza el orientador te brindan confianza					
16	Está presto (a) a escuchar las ideas que se te ocurren					
17	Cuando expresas tus sentimientos te escucha con atención					
18	Cuando interactúas con el (la) orientador (a) te sientes apreciado por él					
19	Te sientes en libertad de expresarle tus emociones, sin sentirte juzgado					
20	Durante el proceso de enseñanza el orientador se integra a las actividades del aula					

¡Gracias por tu aporte!!

ANEXO B

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



Estimado Docente:

De antemano, saludos y respeto, acudo ante usted para solicitar su colaboración pertinente y necesaria a fin de que evalúe y corrija los ítems que contiene el siguiente instrumento fundamentada en la técnica de la encuesta, perfilada en un cuestionario estructurado cerrado con escala Likert (casi siempre, siempre, indeciso, algunas veces y nunca); todo ha sido diseñado bajo la modalidad de una investigación cuantitativa dirigida a estudiantes del segundo año sección "A".

A continuación se anexan los siguientes documentos:

1. Título y Objetivo de la investigación (General y Específico).
2. Tabla de la Operacionalización de la Variable en Estudio
3. Instrumento de Medición de la Variable en Estudio
4. Formato de Validación del Instrumento.

De antemano se agradece de su amable y valiosa colaboración, como docente experto en el área de la temática.

Atentamente

Estudiante de Educación de la Mención Orientación

Instrumento de Validación

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada ítems
2. Indique el nivel de pertinencia que tiene cada ítems, marque con una equis (x) la opción que usted considere: Alta, Mediana, Baja o Ninguna
3. Marque con una equis (x) si el ítems tiene o no coherencia en su estructura gramatical
4. Seleccione la opción que usted considere correcta, si o no induce la respuesta el ítems evaluado
5. Si tiene alguna observación del ítems escríbalo a un lado, de ser necesario utilice los espacios en blanco de la parte de atrás pero indique el número del ítems

Ítems N°	Pertinencia				Coherencia		Induce la Respuesta		Observaciones
	Alta	Mediana	Baja	Ninguna	Si	No	Si	No	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

OBSERVACIONES GENERALES: _____

Instrumento Aplicable SÍ () NO ()

Experto: _____

Fecha de Validación: _____

Firma: _____

ANEXO C
Cálculo de la Confiabilidad

	ÍTEMES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL PUNTAJE	
SUJETOS	1	1	2	5	1	4	1	1	1	5	5	5	5	2	2	2	1	5	2	5	5	60	
	2	1	2	5	1	2	1	2	1	1	5	5	5	1	5	2	1	2	1	5	1	49	
	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	89	
	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
	5	1	5	1	1	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	1	5	1	2	1	5	61
	6	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	52
	7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	3	90
	8	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	2	5	5	1	4	5	4	4	4	3	79
	9	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	2	5	5	1	5	4	5	4	4	3	80
	10	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	52
	SUMA	26	42	43	38	37	40	33	36	36	35	38	38	33	34	29	32	32	29	35	31	697	
	PROMEDIO	2,6	4,2	4,3	3,8	3,7	4,0	3,3	3,6	3,6	3,5	3,8	3,8	3,3	3,4	2,9	3,2	3,2	2,9	3,5	3,1	69,70	
	DESVIACION	2,1	1,2	1,3	1,9	1,7	1,7	1,8	1,9	1,8	1,8	1,5	1,8	1,8	1,9	1,7	1,9	1,8	1,7	1,8	1,7	16,45	
	VARIANZA	4,3	1,5	1,6	3,7	2,9	2,9	3,3	3,6	3,4	3,4	2,4	3,1	3,3	3,6	2,8	3,7	3,1	2,8	3,2	2,8	270,68	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																						61,3	

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,82$$

Juan, P. (2010)