

## ***Software didáctico de orientación para el fortalecimiento de la resiliencia en estudiantes: una propuesta para el plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la escuela preparatoria***

***Tayde Icela Montes Reyes***

[taydeicela@yahoo.com.mx](mailto:taydeicela@yahoo.com.mx)

***Anayansi Trujillo García***

[anayansi\\_trujillo@hotmail.com](mailto:anayansi_trujillo@hotmail.com)

Plantel "Lic. Adolfo López Mateos

***Juan Manuel Gómez Tagle Fernández de Córdova***

Plantel Ignacio Ramírez Calzada

***Recepción:*** 28 septiembre 2018

***Aprobación:*** 17 octubre 2018

### **Resumen**

La presente investigación surgió en la asignatura de primer semestre Desarrollo del Potencial Humano del Curriculum del Bachillerato Universitario (2009), en el Módulo III “Superando la adversidad”; en la cual, al solicitarles a los alumnos como actividad integradora la descripción de la situación más adversa de su vida a la que se han enfrentado, plasmando las circunstancias, qué decisión tomaron y cuál fue el resultado de la misma; se identificó que los alumnos presentan situaciones inimaginables que un adolescente pueda vivir y como docentes no siempre podemos atender la problemática de los alumnos. Es por ello que se pretende crear una plataforma tecnológica online que ayude a los alumnos a tener atención personalizada con diversos especialistas. La investigación partió del paradigma interpretativo y de un diseño de investigación cualitativo, se seleccionó el Método de Estudio de Casos, las técnicas empleadas en el trabajo fueron: cuestionario abierto a estudiantes, se aplicó a los estudiantes de segundo semestre un cuestionario de doce preguntas, solicitándoles que lo contestaran de manera confidencial y honesta. La aplicación la realizaron mediante el explorador de google con una cuenta de Gmail en el apartado de Google Formularios, en este apartado se creó el cuestionario dando opción a pregunta abierta o cerrada, se aplicó también la Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M) y un cuestionario a los orientadores educativos del plantel. Los resultados obtenidos de acuerdo a los tres instrumentos aplicados fundamentan la necesidad de la creación de la plataforma tecnológica de

orientación o asesoramiento de diverso tipo, en donde los estudiantes puedan externalizar sus situaciones adversas para el fortalecimiento de resiliencia de los estudiantes.

**Palabras clave:** Estudiante, software didáctico, tecnología de la información, orientación estudiantil.

### ***Didactic orientation software for strengthening student resilience: a proposal for the "Lic. Adolfo López Mateos" high school campus***

#### **Abstract**

This research arose in the first semester subject Human Potential Development of the Curriculum of the University Baccalaureate (2009), in Module III "Overcoming adversity"; in which, by asking students as an integrative activity the description of the most adverse situation of their lives they have faced, capturing the circumstances, what decision they made and what was the result of it; it was identified that students have unimaginable situations that an adolescent can live and as teachers we cannot always address the problems of students. That is why we intend to create an online technology platform that helps students to have personalized attention with various specialists. The research was based on the interpretative paradigm and a qualitative research design, the Case Study Method was selected, the techniques used in the work were: open questionnaire to students, a questionnaire of twelve questions was applied to second semester students, asking them to answer it confidentially and honestly. The application was made through the google explorer with a Gmail account in the Google Forms section, in this section the questionnaire was created giving option to open or closed question, the Mexican Resilience Scale (RESI-M) was also applied and a questionnaire to the educational counsellors of the school. The results obtained according to the three instruments applied underpin the need to create a technological platform for guidance or advice of various types, where students can externalize their adverse situations to strengthen the students' resilience.

**Keywords:** student, software, didactic, information technology, student orientation.

#### **Introducción**

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los estudiantes del Nivel Medio Superior es a la falta de atención por parte de las figuras con las que interactúan diariamente; en el ámbito educativo los orientadores educativos son insuficientes para dar orientación o asesoramiento a los estudiantes, debido a la gran cantidad de grupos que tienen que atender y es cuando nos detenemos a preguntar a quién le comentan los estudiantes sus situaciones adversas, que tanto callan y no externalan, cuán resilientes son ante esas situaciones.

La resiliencia, o capacidad de superar las situaciones adversas, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias muy adversas (muerte de los padres, violaciones, acoso, etc.), ha cobrado un gran interés en los últimos años y paulatinamente se va convirtiendo en un término conocido por los profesionistas, aunque pocos atendemos las situaciones adversas de los estudiantes, una preocupación que interesa a escasos docentes que estamos involucrados en la docencia y que debiera interesarnos porque es con ellos con los que estamos interactuando en nuestro quehacer como docentes.

El campo profesional de la Psicología ha visto cambiar rápidamente algunas de sus prácticas instrumentales y algunas de sus formas de hacer debido al uso cada vez mayor de Internet. La década de los 90 ha supuesto un aumento exponencial del número de usuarios habituales de la red, y una ampliación aun mayor del tipo de aplicaciones y utilidades dentro del mundo profesional. Hoy día ya es raro el profesional que no tiene su propia página web ofreciendo sus servicios y publicidad de su consulta. El Colegio Oficial de Psicólogos en España empezó a ofrecer estos servicios gratuitos a todos los afiliados desde 1995, y han ido aumentando los profesionales que gradualmente se han asomado a esta nueva forma de comunicación e información (Valero, 2003).

Sin embargo, en México falta mucho por hacer; es importante que profesionistas de otras áreas se vean inmersos en la orientación o asesoramiento online que requieran los estudiantes, para apoyarlos a subsanar sus situaciones adversas, por ello es importante la creación de un software didáctico de orientación estudiantil o asesoramiento a los estudiantes y estemos conscientes que es necesaria la orientación o asesoramiento online.

El uso de Internet para la búsqueda de información, artículos, bibliografía, grupos de discusión, etc., se ha extendido entre los profesionales, pero las dificultades técnicas y el

desconocimiento hacen que aún sean relativamente pocos los que se lanzan a este nuevo medio como campo profesional.

## **Método**

La presente investigación surge en la asignatura de primer semestre Desarrollo del Potencial Humano del Curriculum del Bachillerato Universitario (CBU 2009), en el Módulo III, Superando la adversidad; en la cual, al solicitarles a los alumnos como actividad integradora la descripción de la situación más adversa de su vida a la que se han enfrentado, plasmando las circunstancias, qué decisión tomaron y cuál fue el resultado de la misma; se identificó que los alumnos presentan situaciones inimaginables que un adolescente pueda vivir y como docentes no siempre podemos atender la problemática de los alumnos.

Es por ello, que se pretende crear una software didáctico de orientación estudiantil que ayude a los estudiantes a tener atención personalizada con especialistas; como psicólogos, psiquiatras, sexólogos, nutriólogos, abogados, etc., de una manera confidencial, seria, responsable, en donde solamente se interactúe con el especialista y los estudiantes tengan la confianza y apertura con ellos, a través de messenger, video conferencias o mails, también se podrán consultar libros, frases emotivas, vídeos, direcciones de especialistas e interactuar con ellos en los horarios en los que mejor se adapten, tanto turno matutino como vespertino y tomarán la decisión de conocerlos o no por video conferencia, la decisión será tomada por los estudiantes.

Es importante atender la problemática de los estudiantes, ya que al leer las tareas nos encontramos con situaciones como acoso por parte de los padrastros, violaciones, secuestros, alcoholismo, trastornos alimenticios, falta de comunicación con los padres y es sorprendente ver a los alumnos con esa fortaleza que demuestran ante los demás pero con una soledad interior y con necesidad de ser escuchados por sus familiares y externar toda la problemática, pero no se atreven y lo hacen con personas desconocidas o con sus “amigos” que en lugar de ayudarles los mal aconsejan o lo hacen con gente desconocida en las redes sociales y es por eso que surge la necesidad de crear un software didáctico de orientación estudiantil para atender profesionalmente las problemáticas de los estudiantes.

De acuerdo a lo que menciona Montes (2017), la finalidad del software didáctico de orientación es para orientar, asesorar a los estudiantes en los que se haya detectado una situación adversa o requieran algún tipo de atención, para ello se buscarán los medios para conseguir a los especialistas como el DIF, Facultad de Ciencias de la Conducta u otras instancias, se conseguirá la legalidad de la plataforma y los derechos reservados para que los alumnos tengan la credibilidad y confianza de la misma. Además, se ha detectado que no existen muchas plataformas tecnológicas para asesorar a los adolescentes de manera gratuita ya que la intención es esa, y que ellos puedan liberar la carga emocional sin temor a ser juzgados.

### **Método**

Se seleccionó el Método de Estudio de Casos, el cual constituye una herramienta holística que aborda los objetos de estudio vinculados a su contexto inmediato, caracterizado por una fuerte orientación empírica y descriptiva, que presta especial atención a los detalles y las particularidades. Se trata de un método muy versátil, que permite construir la evidencia empírica vinculada a una diversidad de enfoques teóricos y temas (Sautú, 2005).

Implica un proceso de indagación caracterizado por el examen sistemático y en profundidad un caso o casos de un fenómeno, entendidos éstos como entidades sociales o entidades educativas únicas. El interés del Estudio de Casos radica en la comprensión de un fenómeno en un contexto particular, pero sus resultados no se limitan a ese caso particular, sino que pueden generalizarse a otros casos similares, ya que permite la comprensión de determinado objeto de estudio, su configuración y relaciones; las cuales son válidas en otros escenarios o casos.

Existen diversas clasificaciones del Estudio de Casos. Rodríguez, et. al. (1999), establecen una tipología de estudios de casos que considera la cantidad de casos, la unidad de análisis y los objetivos de la investigación, para proponer un total de 20 tipos diferentes de estudio, en función de estos tres parámetros, a saber (Tabla1).

**Tabla 1.** Tipología de Estudios de Casos. Retomado de: Rodríguez Gómez, et al (1999)

|                        |               | Exploratorio | Descriptivo | Explicativo | Transformador | Evaluativo |
|------------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|---------------|------------|
| <b>Caso único</b>      | <b>Global</b> | Tipo 1       | Tipo 5      | Tipo 9      | Tipo 13       | Tipo 17    |
|                        | Inclusivo     | Tipo 2       | Tipo 6      | Tipo 10     | Tipo 14       | Tipo 18    |
| <b>Casos múltiples</b> | <b>Global</b> | Tipo 3       | Tipo 7      | Tipo 11     | Tipo 15       | Tipo 19    |
|                        | Inclusivo     | Tipo 4       | Tipo 8      | Tipo 12     | Tipo 16       | Tipo 20    |

Por su parte Stake (1999), clasifica el estudio de casos en: Instrumental e Intrínseco. El estudio de casos instrumental es aquel donde lo más importante es el objeto de estudio, no el caso particular. Este último es solo el instrumento mediante el cual se estudia el fenómeno; mientras que el estudio de casos intrínseco es aquel cuyo interés principal reside en explicar la especificidad de un fenómeno en dicho caso particular.

El estudio de casos utiliza una diversidad de fuentes de información y una combinación de técnicas complementarias, sean cuanti o cualitativas, tales como cuestionarios, análisis documental, criterio de expertos, etc., lo que permite contrastar diferentes tipos de datos. Es por ello que la presente investigación buscó obtener una diversidad de datos, a partir de las siguientes técnicas: Cuestionario Abierto a alumnos, Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M) a estudiantes y Cuestionario Abierto a Orientadores. Las técnicas empleadas en el trabajo fueron las siguientes:

### **Cuestionario abierto a estudiantes**

Esta técnica tuvo el objetivo de detectar si los estudiantes presentan alguna problemática y tienen necesidad de interactuar con especialistas en un software didáctico de orientación para estudiantes y si realmente es necesario hacer uso de ella para dar solución a situaciones adversas. Se aplicó a los estudiantes de segundo semestre un cuestionario de doce preguntas, solicitándoles que contestaran de manera confidencial y honesta.

La aplicación la realizaron mediante el explorador de google con una cuenta de Gmail en el apartado de Google Formularios, en este apartado se creó el cuestionario dando opción a pregunta abierta o cerrada, posteriormente se les mandó a su correo la liga para contestar la encuesta para estudiantes:

[https://docs.google.com/forms/d/1LZy6tyb8CYsbjx0GOVieJUeLfkoizVYXpi\\_MmzZfhhE/edit](https://docs.google.com/forms/d/1LZy6tyb8CYsbjx0GOVieJUeLfkoizVYXpi_MmzZfhhE/edit);

comentándoles que el cuestionario era totalmente confidencial y sería usado para valorar la factibilidad de la creación de una plataforma tecnológica online en donde ellos puedan externar sus problemáticas más fuertes con algún especialista, el cual nos ayudará a detectar las situaciones más adversas que se presentan en los adolescentes y nos ayudará a buscar dichos especialistas.

### **Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M)**

La Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M) contiene cinco dimensiones, en las cuales se agrupan algunas de las características que destacan las respuestas resilientes en diferentes niveles: individual, familiar y social. Las dimensiones de la RESI – M son:

1. Fortaleza y confianza en sí mismo, es la dimensión más importante para medir la resiliencia
2. Competencia social
3. Apoyo familiar
4. Apoyo Social
5. Estructura.

La Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M), que consiste en un cuestionario tipo Lickert de 43 ítems con recorrido de 1 a 4 puntos (de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo”, conformado por las subescalas de: Fortaleza y confianza en sí mismo, Competencia social, Apoyo familiar, Apoyo social y Estructura Personal.

### **Cuestionario a orientadores**

Teniendo en cuenta que los orientadores tienen un acercamiento a las problemáticas que presentan los estudiantes, se buscó tener una visión más especializada de los problemas que enfrentan los

jóvenes y una valoración de las ventajas de un software didáctico de orientación. Por ello se aplicó un cuestionario abierto a los orientadores del plantel. Investigación documental

La investigación documental se puede definir como un conjunto de herramientas, estrategias y recursos que le permiten al investigador obtener y construir de manera indirecta, información y conocimiento sobre un objeto de estudio, a partir del examen de diversos tipos de documentos que le posibilitan acercarse a “interpretaciones” que se infieren del conjunto de cierta “memoria objetivada” (Martínez López, 2004).

Se partió de la idea de que los documentos sirven como sustitutos de registros de actividades que el investigador no puede observar directamente, e incluso estos registros pueden constituir observadores más expertos que el propio investigador (Stake, 1999). Este instrumento se aplicó al análisis de los softwares didácticos de orientación para estudiantes y a múltiples documentos de interés para profundizar en el objeto de estudio, como: informes de orientación, actas de reuniones de academias, entre otros.

## **Población**

El presente trabajo de investigación se realizó con los estudiantes de la generación 2016 – 2019 del plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria, que estaban cursando la asignatura de Desarrollo Social del Adolescente de segundo semestre del Currículum Universitario 2015, a los cuales se les aplicó un cuestionario para detectar si presentan alguna problemática y tienen necesidad de interactuar con especialistas en un software didáctico de orientación y si realmente es necesario hacer uso de él para dar solución a situaciones adversas y ver qué tan resilientes son los estudiantes.

Así bien, a los estudiantes se les aplicó un cuestionario de la Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M), también se aplicó un cuestionario para los 8 orientadores educativos del plantel para que nos dieran su opinión acerca del uso de una plataforma tecnológica online. Debido a que es una investigación cualitativa es importante mencionar que la muestra a lo largo de la investigación puede ir cambiando ya que está sujeta a la evolución del proceso inductivo.

## **Muestra**

La muestra está conformada por tres grupos; un grupo del turno matutino y dos grupos del turno vespertino, siendo un total de 80 estudiantes, 29 alumnos y 51 alumnas. Es importante mencionar que en este estudio se detectó que hay estudiantes que presentan alguna situación adversa y que es importante que ellos consideren si les gustaría hacer uso de un software didáctico de orientación, así mismo se les comentó a los estudiantes de todo el plantel “Lic. Adolfo López Mateos” que tengan la necesidad de conversar con alguien su problema, que existirá un software didáctico de orientación en donde hay especialistas que atenderán la diversidad de problemáticas, la necesidad de crear un software didáctico de orientación se detectó en los alumnos de primer semestre, pero será para todos aquellos que presenten problemas y quieran ser escuchados. Empezaremos por el plantel, después a toda la comunidad universitaria y por qué no al público en general que desee hacer uso de la plataforma.

### **Objeto de estudio y contexto**

El objeto de estudio de la presente investigación son los problemas socio psicológicos que presentan los estudiantes de nivel medio superior, así como su resiliencia para enfrentarlos, y las necesidades relacionadas con la orientación para la atención especializada a dichas problemáticas. El contexto en que se inserta la unidad de observación del presente estudio, son los jóvenes del Estado de México entre 16 y 18 años de edad.

Esta población está integrada por 910,897 jóvenes. Por su parte, la matrícula estatal de educación media superior es de 641,003 estudiantes, de la cual la UAEMéx absorbe el 3%, con 19,328 alumnos. La matrícula del Plantel Lic. Adolfo López Mateos de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México en la generación 2016-2019 es de 2,898 estudiantes, la segunda mayor del nivel medio superior de la institución, que representa el 15% de la matrícula total de dicho nivel. El índice de abandono escolar del plantel es uno de los más bajos del bachillerato: 3.7% y el de reprobación de 4.7% (UAEMéx, 2017).

En el ciclo 2015-2016 egresaron del plantel 853 estudiantes, el mayor número de toda la escuela preparatoria de la UAEMéx. En este mismo ciclo la eficiencia terminal de la escuela fue de 88.1. Este plantel puede abordarse como un caso representativo de la institución y por tanto su

análisis es pertinente para dar cuenta de las problemáticas que enfrentan los jóvenes estudiantes de nivel medio superior y que requieren de atención especializada.

### **Análisis de datos**

Como bien sabemos, en la investigación cualitativa lo principal es la obtención de datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno (Sampieri, 2014). En la presente investigación, la obtención de los datos se realizó de acuerdo a las respuestas dadas de cada uno de los 80 estudiantes, así como de los orientadores educativos del plantel.

Se analizó cada una de las respuestas proporcionadas por ambos, complementando el análisis de las respuestas con la fundamentación teórica con la que se cuenta, los cuales nos ayudaron a detectar las problemáticas más frecuentes que presentan para buscar a los especialistas que formaran parte del software didáctico de orientación y detectar que tan resilientes son los estudiantes ante las diversas situaciones adversas que ostentan, así como los problemas más frecuentes que se presentan entre ellos.

La recolección de datos se realiza en su ambiente natural ya que al impartir una clase frente a grupo ha permitido conocer las diversas opiniones de los estudiantes así como conocer los problemas a los que se enfrentan y la necesidad de poder utilizar un software didáctico de orientación, es importante recordar que la adolescencia es en sí misma una etapa de profundos cambios, de transformaciones, que lleva al sujeto a una búsqueda incesante de nuevos escenarios de socialización y nuevas formas de sociabilidad, a fin de lograr consolidar su identidad personal y social.

En ese mundo de autonomía creciente en el que viven los adolescentes, comienzan a tener peso las decisiones propias y las trayectorias bosquejadas a partir de las disposiciones singulares de la edad, en combinación con las prácticas a través de las que se perfila el proyecto adulto. Este último aspecto es el que nos lleva a remarcar que es en este momento del ciclo vital, cuando más se patentizan los modos diferentes de exposición ante la adversidad, por lo que se torna necesario

fomentar habilidades sociales, cognitivas y emocionales que les permitan enfrentarse exitosamente a los desafíos que se les presentan (Cardozo, 2008).

El estudio de casos utiliza una diversidad de fuentes de información y una combinación de técnicas complementarias, sean cuanti o cualitativas, tales como cuestionarios, análisis documental, criterio de expertos, etc., lo que permite contrastar diferentes tipos de datos. Es por ello que la presente investigación buscó obtener una diversidad de datos, a partir de las siguientes técnicas: Cuestionario Abierto a alumnos, Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M) a estudiantes y Cuestionario Abierto a Orientadores.

En este proceso se utilizó la triangulación, herramienta que permite contrastar datos empíricos con datos teóricos, así como la integración de las diferentes técnicas y posibilita la combinación o articulación de dos o más teorías, enfoques metodológicos, fuentes de datos o métodos de investigación, en el estudio de un mismo objeto, para abordar de manera más integral el fenómeno investigado, en este caso la práctica docente.

La triangulación articula y confronta técnicas diferentes, lo que incrementa la potencialidad analítica de la metodología. En la presente investigación se empleó la triangulación teórica y la triangulación “dentro de métodos” (es decir, entre diferentes técnicas desde un único método: Estudio de Casos). Los datos de la investigación documental fueron triangulados con los del cuestionario y la escala.

Por último, se realizó el análisis e interpretación de resultados que permitieron una profundización en la comprensión de las problemáticas que afectan a los estudiantes de la escuela preparatoria “Lic. Adolfo López Mateos”, sus necesidades e intereses relacionados con la atención psicológica por medio de un software didáctico de orientación y su capacidad de resiliencia.

## **Resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos de los 3 instrumentos aplicados a los estudiantes podemos mencionar lo siguiente:

### **Cuestionario abierto a los estudiantes**

Es importante mencionar que los estudiantes están de acuerdo en la creación de un software didáctico de orientación para orientación psicológica, lo cual les facilitaría la comunicación para expresar todas sus problemáticas sin temor a ser juzgados o criticados, consideraron que sería más confiable hablar en línea que hacerlo de manera presencial y no tendrían que desplazarse a otro lugar, lo cual pueden hacer desde la comodidad de su hogar u otro sitio sin acudir a un consultorio.

Consideran conveniente el uso de un software didáctico de orientación donde ellos puedan compartir sus problemáticas con verdaderos especialistas y abrirse totalmente para poder comentar todo respecto a su persona además a los estudiantes les agrada estar conectados todo el tiempo a internet y les facilitaría mucho en todos los aspectos el uso de un software didáctico de orientación si lo llegaran a necesitar.

Otro de los resultados obtenidos es que para los estudiantes sería mejor tener una comunicación con una persona desconocida con la cual puedan expresarse sin temor a equivocarse y ser juzgados y sacar en determinado momento todo lo que les incomoda o les está causando algún conflicto. Los estudiantes sugieren que los especialistas sean personas confiables, éticas, preparadas para poder contar su problemática con toda la confianza, piensan que es importante que existan varios especialistas para ser atendidos en las diversas situaciones adversas o problemas que presentan los estudiantes.

Los alumnos consideraron que sería una forma práctica el utilizar un software didáctico de orientación desde su casa, pues consideran que sería más cómodo, además que se podría platicar con un especialista de cualquier tema y sería en cualquier momento que ellos necesitaran ayuda sin tener que desplazarse a algún lugar, pero con la esperanza de ser escuchados y que alguien trate de dar solución a su situación adversa.

Los estudiantes sugieren que exista una verdadera comunicación, un trato cordial y no solo sea la interacción especialista-estudiante, sino que sea más amena, franca, en donde predominen los valores y el respeto y se dé una pronta solución a sus problemas y de ser posible exista atención personalizada en cualquier momento del día, cuando ellos la necesiten. La mayoría de los estudiantes declararon que sería conveniente que las conversaciones en un software didáctico de orientación fueran por video conferencias, chat, o correo electrónico.

Los principales problemas a los que se enfrentan los estudiantes son: bullying, baja autoestima, adicciones, falta de atención de los padres, problemas familiares, acoso sexual, ~~depre~~depresión, violencia, problemas escolares, estrés, cyberbullying, problemas emocionales y adicción a internet que son los problemas que más manifestaron los estudiantes en el cuestionario.

### **Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M)**

La resiliencia es un tema estudiado en la actualidad por la importancia que tiene para la promoción del desarrollo (Salgado, 2005) y se ha definido como la capacidad de las personas para desarrollarse psicológicamente sanas y exitosas, a pesar de estar expuestas a situaciones adversas que amenazan su integridad (Rutter, 1993).

La Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M) contiene cinco dimensiones, en las cuales se agrupan algunas de las características que destacan las respuestas resilientes en diferentes niveles: individual, familiar y social. El nivel individual es muy importante ya que está relacionado con conductas tales como fijarse metas, estar motivado, estar comprometido, tener autocontrol, ser responsable, tomar decisiones, afrontar pacífica y objetivamente los problemas, tener un locus de control interno y un sentido de vida, así como ser optimista; ellas son herramientas muy potentes para afrontar situaciones difíciles.

Se considera además que el apoyo familiar es el soporte social más importante, ya que es en el seno familiar donde se educa a los hijos y se les brinda seguridad y apoyo tanto material como emocional. Sin embargo, existen otras fuentes de apoyo tales como la escuela, los amigos, los tutores, entre otros, que también responden a las necesidades de los individuos.

Las dimensiones de la RESI-M son:

1. Fortaleza y confianza en sí mismo, es la dimensión más importante para medir la resiliencia
2. Competencia social
3. Apoyo familiar
4. Apoyo Social
5. Estructura.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M) se concluye que los estudiantes tienen la fortaleza y confianza en sí mismos, saben lo que quieren y a dónde quieren llegar, son personas seguras de sí mismos con una autoestima equilibrada y eso les ayuda a soportar y salir de cualquier adversidad pues de ellos depende si se hunden o salen adelante y ellos tienen todo para enfrentar las situaciones adversas. Tienen sus metas bien establecidas y saben hasta donde pueden y quieren llegar, tienen el control de su vida, les gustan los retos, tienen habilidades, creen en sí mismos y saben cómo lograr el éxito, están satisfechos con ellos mismos y tienen planes realistas para un futuro.

En la competencia social la mayoría cuenta con la familia y amigos a su alrededor, no se encuentran solos, se sienten cómodos con otras personas y les resulta fácil entablar relaciones con otras personas, tienen facilidad para entablar conversaciones de cualquier tema y hacer reír a otras personas, lo cual habla muy bien de ellas. En el apoyo familiar, tienen muy buena relación, disfrutan estar con la familia, muestran lealtad con cada uno de sus familiares, disfrutan hacer actividades y aun en momentos difíciles siempre ven el lado bueno a las cosas, son comprometidos y su familia es lo más importante y les ayuda a ver cualquier situación de una forma optimista.

En el apoyo social siempre tienen a alguien que se preocupe por ellos, ya sea un amigo o miembro de la familia, que los apoye y respete sus decisiones y esté dispuesto cuando los estudiantes requieran de su presencia, los valoran y conocen sus habilidades y los ayudan a desarrollarlas siempre motivándolos a seguir adelante. Y en la dimensión de estructura un poco más complicada porque tienen que cumplir con ciertas reglas, las cuales aceptan y tratan de que su rutina diaria sea más fácil aún en las situaciones difíciles, planean sus actividades y plantean sus metas a fin de lograr todo lo que se propongan con una buena organización del tiempo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que son estudiantes resilientes, capaces de hacer frente a cualquier adversidad sin temor a equivocarse y optimistas ante todo lo que se les presente, con la confianza y seguridad que los caracteriza, tienen todo para salir adelante, relacionándolo con el cuestionario abierto a estudiantes, se puede decir que son estudiantes resilientes, pero también mencionan que los problemas a los que se enfrentan es una baja autoestima, problemas con los padres de familia, bullying, entre otros, enfrentan problemas como

cualquier adolescente y manifiestan la necesidad de comentar sus situaciones adversas con especialistas en un software didáctico de orientación y por ello se considera pertinente su creación.

De acuerdo a las dimensiones de la escala mexicana de resiliencia (RESI-M) los estudiantes manifestaron tener la fortaleza y confianza en sí mismos, recordemos que es la dimensión más importante para medir la resiliencia, se consideran personas fuertes y tienen la confianza pero muchas veces no saben cómo hacer frente a las situaciones adversas, en la dimensión de competencia social a pesar de que se cuenta con el apoyo de los amigos, el apoyo de la familia y el apoyo social se puede decir que a pesar de que no se encuentran solos, muchas veces no saben qué hacer o que decir y se quedan callados y no externalizan su problemática y en la dimensión de estructura a pesar de que manifestaron ser fuertes, seguros de sí mismos, con metas en la vida, tener buenas relaciones, los estudiantes no se adaptan a las reglas y normas que les impone la familia y la sociedad, lo cual se les complica y se les dificulta hacer frente a sus situaciones adversas.

Es importante mencionar que los estudiantes reconocen enfrentar situaciones adversas diversas, pero también están interesados en su solución, por lo que esto sustenta la pertinencia de la creación de un software didáctico de orientación para dar asesoramiento psicológico, nutricional, legal u otro tipo de atención que requieran los estudiantes.

### **Cuestionario abierto a orientadores educativos**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento se concluye que los orientadores educativos consideran pertinente el uso de un software didáctico de orientación para los estudiantes para comentar alguna situación adversa, ya que por su carga de trabajo ellos no tienen el tiempo para dar orientación psicológica y no están especializados en esa área.

Sin embargo; ellos comentan que los especialistas sean personas certificadas y se conozca su trayectoria profesional en el software, que sean profesionales en su área, con la capacidad de orientar a los estudiantes, que sean empáticos y tolerantes y hagan uso de un lenguaje acorde con la edad con el que conversan, ellos comentan que la atención es mejor de manera personalizada, aunque el estudiante cuando se le presente alguna problemática lo hará de manera personal o en línea. Respecto al material del software didáctico de orientación sugieren que sea de interés para los estudiantes, dinámico y atractivo y que sea de gran utilidad

Mencionan que los estudiantes enfrentan sus situaciones adversas de acuerdo a su experiencia y muchas veces lo comentan con sus pares sin tener una solución a su adversidad y en muchas ocasiones se refugian en el alcohol o en actividades improductivas o a las personas equivocadas. Para los orientadores educativos, los principales problemas a los que se enfrentan los adolescentes son: adicciones, sexualidad, problemas familiares, relaciones interpersonales, problemas de autoestima, noviazgo, situaciones de violencia, abandono escolar, redes sociales, depresión, suicidio, abandono escolar, violencia en el noviazgo, falta de atención de padres de familia, demasiada libertad, bullying, embarazos no deseados, falta de interés, autolesiones y salud.

De acuerdo a los resultados arrojados por los tres instrumentos aplicados, se puede decir que es importante la creación de un software didáctico de orientación, ya que de acuerdo a los datos obtenidos es importante y necesario que los estudiantes externen sus situaciones adversas, y como lo han manifestado que es mejor con especialistas en línea, con la confianza de poder decir todo sin temor a ser juzgados o criticados.

Los estudiantes han manifestado de acuerdo a los instrumentos aplicados ser personas resilientes, capaces de vencer sus situaciones adversas y continuar con sus metas pese a todo lo que se les presente, pero a veces el ser resiliente no quiere decir que puedas tener un tropiezo y tener la necesidad de externar tú problemática para dar una pronta solución.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Respecto a las expectativas de los estudiantes para el uso de un software didáctico de orientación, los estudiantes consideran que se tienen muchas posibilidades de utilizarlo, pues opinan que podrán expresarse abiertamente con un especialista y a la mayoríaa se le facilitaría expresarse sin miedo a ser criticados o juzgados, además de que se ahorrarían tiempo y dinero y podrán utilizarla en cualquier momento y consultar el material de ayuda que habrá en la plataforma, pues los estudiantes manifiestan que el usar un software didáctico de orientación tiene muchos beneficios y es del agrado de muchos porque realizan un elevado uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y más si encuentran una respuesta a las situaciones adversas que lleguen a presentar.

Las principales situaciones adversas a las que se enfrentan los estudiantes del Plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México se relacionan con los ámbitos: familiar, psicológico y social. Pueden mencionarse las siguientes situaciones: bullying, baja autoestima, adicciones, falta de atención de los padres, problemas familiares, acoso sexual, depresión, violencia, problemas escolares, estrés, cyberbullying, problemas emocionales, adicción a internet, violencia intrafamiliar, cutting, discriminación, trastornos alimenticios, la inseguridad, la aceptación social, inadecuadas influencias, problemas económicos, exclusión, embarazos a temprana edad o no deseados, falta de orientación, soledad, explotación, búsqueda de identidad, violación, ser escuchados por especialistas, problemas con amigos, violencia en el noviazgo, querer suicidarse, poca tolerancia hacia con los gustos y preferencias culturales, sexuales y religiosas, problemas para socializar y actitudes temerarias, secuestro y contaminación.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han tenido como efecto principal el haber intensificado o fortalecido la interrelación entre los adolescentes, que ya no se limita a los encuentros físicos, sino que se realiza de forma más o menos permanente. Las relaciones “virtuales” no sustituyen en general a las relaciones “físicas”, sino que ambas coexisten para tratar de satisfacer la necesidad de estar con los iguales que caracteriza a los adolescentes.

### **Recomendaciones**

Se solicita que los especialistas sean personas profesionales, tituladas en su ramo y personas comprometidas con su trabajo, que tengan la responsabilidad y paciencia para atender a los estudiantes, así mismo que tengan el tiempo necesario y un horario disponible para dar la atención requerida. Respecto a los especialistas, los estudiantes comentaron que el software didáctico de orientación sea confidencial, en donde solo el especialista que los atenderá sea el único que se enterará de su situación y nadie más.

Se pretende que el software didáctico de orientación, no será una red social, será diseñada exclusivamente para atención personalizada en donde no se tomarán en cuenta a las personas que la conocen con un número de visitante, ni que se le de like, toda la información será confidencial,

los especialistas serán profesionales en su ramo y el material será claro y de fácil manejo para uso de los estudiantes.

Es importante mencionar que al crear un software didáctico de orientación se generará un ambiente de confianza y empatía para disminuir las tensiones y los estudiantes puedan expresarse abiertamente al contar su problemática y manifestar con mayor libertad sentimientos y emociones, ya sea por chat, videoconferencia o correo electrónico.

Se establecerán las normas específicas referidas a las recomendaciones que los sitios web y los servicios online deberían seguir como: información fidedigna, honestidad, calidad, consentimiento informado, privacidad, profesionalidad, asociación responsable, responsabilidad. Es importante mencionar que se obtendrán los certificados de legalidad del software didáctico de orientación, la credibilidad científica de las informaciones que se ofrecen en la red, la fiabilidad de los profesionales que empezarán a trabajar de este modo.

## **Bibliografía**

Martínez Carazo, piedad Cristina (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165 – 193.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Martínez Carazo, piedad Cristina (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165 – 193.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Martínez López, José Samuel (2004). *Estrategias metodológicas y técnicas para la investigación social*. Universidad Mesoamericana. Recuperado de:

<http://www.geiuma-oax.net/sam/estrategiasmetetytecnicas.pdf>

Montes Reyes Tayde Icela (2017) “Fundamentación de una plataforma tecnológica (online) de orientación para el fortalecimiento de la resiliencia de estudiantes del plantel “Lic. Adolfo

*López Mateos” de la escuela preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México”*. Tesis Doctoral. México.

Rodríguez Gómez, Gregorio, Gil Flores, Javier y García Jiménez, Eduardo (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. 2ª. Ed. Málaga: Aljibe

Rutter, M. (1993). *Resilience: Some conceptual considerations*. The Journal Of Adolescent Health Official Publication Of The Society For Adolescent Medicine, 14(8), 626 ST – Resilience: some conceptual considerations. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cmedm&A=8130234&site=ehost-live>

Sautu Ruth (2005). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere.

Stake, Robert (1999). *Investigación con estudio de casos*. 2da. Madrid: Morata.

UAEMéx (2017). *Agenda Estadística 2016*. Recuperado de: [http://planeacion.uaemex.mx/docs/AE/2016/AE\\_2016.pdf](http://planeacion.uaemex.mx/docs/AE/2016/AE_2016.pdf)

Valero Aguayo Luis. *El consejo psicológico a través de internet: Datos de una experiencia institucional*. Apuntes de Psicología. ISSN0213-3334, Vol. 21, No. 1, 2003, pág. 4. España.