

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES  
DE MONTERREY  
UNIVERSIDAD VIRTUAL**



**TECNOLOGICO  
DE MONTERREY**

El Papel del Profesor Tutor como facilitador de la formación integral de sus alumnos a través del apoyo y seguimiento de su desempeño académico mediante el uso de redes sociales de la *Web 2.0*

**TESIS PRESENTADA  
COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO  
DE MAESTRA EN EDUCACIÓN**

**AUTORA**  
Lic. Rosantina Macías Acosta

**ASESORA**  
MEE Margarita Vázquez Salazar

El Papel del Profesor Tutor como facilitador de la formación integral de sus alumnos a través del apoyo y seguimiento de su desempeño académico mediante el uso de redes sociales de la *Web 2.0*

Tesis presentada por

**Lic. Rosantina Macías Acosta**

ante la Universidad Virtual

del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

como requisito parcial para optar

por el título de

**MAESTRA EN EDUCACIÓN**

24 de Octubre de 2008

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

Le doy gracias a Dios por haberme permitido llegar al final de este camino. Esta meta me la trace hace algunos años y hoy finalmente la veo culminada.

Dedico el presente trabajo a mi esposo Gerardo y a mis hijas Rosantina, Melissa y Leny que me apoyaron incondicionalmente ya que sin su amor, comprensión y ayuda en los momentos que más lo necesité, no lo hubiera logrado.

Quiero agradecer a mis padres Homero y Susana, mi hermana Susy, mi cuñada Miriam, Indira y Pilar que en los momentos difíciles me escuchaban, daban sus consejos y me ayudaban en lo que podían.

Agradezco a mis comadres, amigas y grupo del juevecito que muchas veces me expresaron su cariño, me compartieron sus sabios consejos, me tuvieron paciencia en el tiempo que me mantuve estudiando la maestría, y como me dieron espacio para que dedicara tiempo a los estudios sin olvidarse de mí.

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo proponer la utilización de las redes sociales de la *Web 2.0* en particular de la herramienta de *Facebook* para apoyar el seguimiento del desempeño académico de los alumnos de los cursos de Tutoría en el Tecnológico de Monterrey Campus Santa Catarina a nivel Preparatoria. Se realizó un programa piloto en el semestre de Enero-Mayo 2008 en el cual se utilizó la herramienta. La muestra fue de un grupo de 32 alumnos y el análisis de los datos y las conclusiones se basaron en las encuestas aplicadas a este grupo. El curso de Tutoría es obligatorio en los 6 semestres de Preparatoria y su objetivo es el de facilitar la formación integral de los alumnos a través de la orientación, apoyo y seguimiento de su desempeño académico durante su estancia en la Preparatoria. Buscando tener una mejoría en la relación alumno-Tutor se pensó en generar otro canal de comunicación entre ambos, además de las formas tradicionales usando las nuevas tecnologías computacionales que son muy utilizadas por los estudiantes de hoy, también llamados Generación Net. Se analizó si la herramienta de *Facebook* tendría un impacto positivo en el curso, la frecuencia de interacciones aumentaba y si el alumno se expresa de manera fácil y amigable en el *Facebook*.

En resumen, que el alumno tome conciencia que la Tutoría es importante para su propio beneficio, considerando que el Tutor está ahí para ayudarlo a resolver cualquier problema que se le presente en su vida académica, así como para facilitarle su adaptación a su escuela y darle orientación en la etapa por la que se encuentra transitando, teniendo más herramientas para facilitar la comunicación entre ellos.

## INDICE

<b>Dedicatorias y Agradecimientos</b> .....	ii
<b>Resumen</b> .....	iii
<b>Índice de contenido</b> .....	iv
<b>Índice de figuras</b> .....	viii
<b>Índice de tablas</b> .....	ix
<b>Introducción</b> .....	x
 <b>Capítulo 1</b>	
<b>Planteamiento del problema</b>	
1.1 Contexto .....	1
1.2 Definición del problema .....	6
1.3 Preguntas de investigación .....	9
1.4 Supuestos de investigación .....	9
1.5 Objetivos .....	10
1.5.1 Objetivo general .....	10
1.5.2 Objetivos específicos .....	10
1.6 Justificación .....	10
1.7 Beneficios esperados .....	13
1.8 Delimitación y limitaciones de la investigación .....	14
1.8.1 Delimitación .....	14
1.8.2 Limitaciones .....	15

## Capítulo 2

### Fundamentación Teórica

2.1 Antecedentes .....	16
2.2 Orígenes y Evolución de la Orientación.....	17
2.2.1 Funciones, Principios y Modelos de la Orientación .....	20
2.2.2 Surgimiento de la Consejería .....	22
2.3 La Consejería en el siglo XXI .....	27
2.3.1 Los adolescentes de hoy .....	27
2.4 La Consejería y la Tecnología.....	33
2.4.1 <i>Web 2.0</i> .....	38
2.4.2 Redes sociales en Internet.....	40
2.4.3 <i>Facebook</i> .....	44

## Capítulo 3

### Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la investigación .....	49
3.2 Muestra .....	51
3.3 Métodos utilizados para la obtención de resultados .....	52
3.3.1 Proceso de investigación.....	53
3.3.2 Los instrumentos de recolección de datos.....	56

## **Capítulo 4**

### **Análisis de Resultados**

4.1 Análisis de los resultados obtenidos en la investigación.....	60
4.2 Resultados de la Encuesta Anónima.....	67
4.3 Resultados de la Encuesta a Profesores Tutores.....	67

## **Capítulo 5**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

5.1 Conclusiones.....	70
5.2 Recomendaciones.....	72
5.3 Trabajos Futuros.....	73

<b>Referencias.....</b>	<b>75</b>
-------------------------	-----------

<b>Anexo 1 Segunda Sesión .....</b>	<b>81</b>
-------------------------------------	-----------

<b>Anexo 2 Evaluación Parcial .....</b>	<b>82</b>
---	-----------

<b>Anexo 3 Mensaje inicial enviado a los alumnos para enterarlos del proyecto.....</b>	<b>83</b>
--	-----------

<b>Anexo 4 Tutoría en línea .....</b>	<b>84</b>
---------------------------------------	-----------

<b>Anexo 5 Mensaje Evaluación del Parcial.....</b>	<b>89</b>
--	-----------

<b>Anexo 6 Encuesta Curso Piloto de Tutoría con el apoyo de la herramienta de <i>Facebook</i> .....</b>	<b>90</b>
---	-----------

<b>Anexo 7 Encuesta Anónima .....</b>	<b>93</b>
---------------------------------------	-----------

<b>Anexo 8 Encuesta a Profesores Tutores del semestre Enero-Mayo .....</b>	<b>94</b>
<b>Curriculum Vitae .....</b>	<b>96</b>

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Esquema del procedimiento de la investigación.....	50

## Índice de Tablas

Tabla 1. Categorías o unidades de análisis de la Encuesta Curso Piloto de Tutoría.....	61
Tabla 2. Primera Categoría de Encuesta a Alumnos .....	62
Tabla 3. Sección III de la Encuesta a Alumnos del Curso Piloto de Tutoría .....	63
Tabla 4. Sección III de la Encuesta a Alumnos del Curso Piloto de Tutoría .....	64
Tabla 5. Sección III de la Encuesta a Profesores Tutores Enero-Mayo .....	68

## Introducción

Son notables los cambios vertiginosos que vivimos en la actualidad, la tecnología ha revolucionado la manera en que vivimos. Los adolescentes del siglo XXI han convivido con las computadoras desde que nacieron, los problemas a los que se enfrentan y la manera de ayudar a darles solución ha cambiado, por lo que el profesor Tutor enfrenta nuevos retos para apoyar a sus estudiantes en su vida académica.

La presente investigación surge ante la necesidad de mejorar la función del profesor Tutor de la Preparatoria del ITESM campus Santa Catarina para la cual se seleccionaron las Redes Sociales de la *Web 2.0* aprovechando la intensa utilización de éstas por los adolescentes de hoy y tratando que el Tutor se acerque al mundo en que se desarrollan sus alumnos. El objetivo del estudio es analizar el uso del software *Facebook* en un curso piloto de Tutoría y la interacción que se genere entre los alumnos y su profesor Tutor. Así como evaluar el impacto de la herramienta en el curso, identificar si la interacción entre ambos se incrementó y analizar si la comunicación se dio de manera más fácil y amigable con el uso de la herramienta.

La investigación se presenta en 5 capítulos en los cuales el primero describe el contexto de la investigación, define el problema, las preguntas y supuestos del estudio, así como los objetivos, justificación, beneficios esperados, delimitaciones y limitaciones. Se continua con el detalle de la fundamentación teórica en la que se basa el estudio, empezando por los antecedentes, orígenes y evolución de la Orientación, funciones, principios y modelos, para pasar al surgimiento de la Consejería y su evolución en el

siglo XXI, y por último se expone la Consejería y la Tecnología abarcando la *Web 2.0*, las Redes Sociales en Internet y la herramienta de *Facebook*.

Posteriormente, se explica la metodología de la investigación, el enfoque, la muestra, así como los métodos utilizados para la obtención de los resultados y el análisis de los mismos. Por último se detallan las conclusiones y recomendaciones, derivadas de esta investigación, así como trabajos futuros.

El motivo por el que se decidió realizar este estudio fue para buscar nuevas maneras de acercarse a los estudiantes buscando mejorar la comunicación e interacción con ellos para orientarlos en su vida académica.

Con base en los resultados del presente estudio se propone que la Preparatoria del ITESM campus Santa Catarina utilice los datos de la investigación para evaluar si son de ayuda en la función del profesor Tutor.

## Capítulo 1

### Planteamiento del problema

En este capítulo se describe el contexto en donde se desarrolló la investigación, en primer lugar se habla del curso de Tutoría así como el perfil del profesor tutor, del lugar físico que es la institución académica, la misión, el perfil de sus alumnos y el grupo de alumnos en los que se aplicó dicho estudio. Enseguida se desarrolló la definición del problema, las preguntas y los supuestos que se contestarán al finalizar el trabajo. Se plantearon los objetivos, la justificación y los beneficios esperados, así como la delimitación y limitaciones de la presente investigación.

#### 1.1 Contexto

Para comprender los retos a los que los Tutores se enfrentan con los adolescentes del siglo XXI se analizó un caso en donde se estudiaron las consecuencias de la implantación del uso de herramientas de la *Web 2.0* específicamente *Facebook* en un curso piloto de Tutoría. La presente investigación se desarrolló en la preparatoria del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Santa Catarina, la cual fue fundada en 1996 y forma parte de los cinco campus de Preparatoria con los que cuenta el Instituto dentro del área metropolitana de la ciudad de Monterrey.

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey es una escuela privada de gran prestigio a nivel nacional e internacional que tiene acreditaciones y convenios con universidades en todo el mundo. Tiene como misión para sus alumnos formar personas íntegras y éticas, con una visión humanística y busca que sean competitivos a nivel internacional en su campo profesional, así como ser una institución reconocida por su investigación y desarrollo tecnológico.

Al mismo tiempo la visión de la institución promueve un perfil de alumnos que tengan la capacidad de adoptar, aprovechar y asumir las innovaciones tecnológicas; cultura de trabajo y exigencia; así como mantener un buen desempeño académico.

El curso de Tutoría es de suma importancia en el proceso formativo de los adolescentes, Bisquerra (2001) considera la orientación como parte principal del proceso total de la educación y menciona que debería de aplicarse a todos los aspectos del desarrollo del alumno. La Orientación ayuda a desarrollar al máximo la personalidad de los estudiantes y a lograr la adaptación y ajuste durante los años de escolaridad. Por lo tanto, uno de los objetivos principales de la orientación es que el alumno consiga un aprendizaje óptimo durante su vida estudiantil.

La Institución cuenta con un departamento de Formación del cual es parte el curso piloto de Tutoría que se va a investigar y está integrado dentro del programa académico de la Preparatoria Santa Catarina. Se imparte a los estudiantes durante los 6 semestres que conforma el plan educativo.

Dentro de los objetivos del programa de Tutoría del semestre Enero-Mayo de la preparatoria Santa Catarina se menciona que una de las principales características que debe tener un profesor Tutor en esta institución es ser un modelo como persona y como promotor de los valores del Tecnológico de Monterrey. Además, debe tener alta calidad humana y a través de la empatía, la madurez intelectual y afectiva buscar tener una buena comunicación con los alumnos, los profesores y los padres de familia. También se espera que el Tutor de apoyo al alumno facilitando su proceso de formación integral. Estos objetivos concuerdan con lo que menciona García (1994) al definir la figura del tutor como una persona que orienta, enseña e integra al alumno al sistema.

Otro de los objetivos del profesor en el curso de Tutoría es que ofrezca a los alumnos orientación con el fin de desarrollar su formación integral, que efectúe un seguimiento en el desempeño académico de los alumnos y que lo canalice al personal especializado cuando se requiera apoyo. La labor del tutor contribuye, más no sustituye, al compromiso de acompañamiento e involucramiento de los padres de familia en la formación de sus hijos o hijas.

Entre las funciones principales que debe ejercer el tutor en este curso es ser un enlace entre los estudiantes a su cargo, la Institución y los padres de familia. Conocer el desempeño académico de los alumnos y retroalimentarlos en relación al mismo. Ayudar a sus alumnos en el proceso de aprendizaje y en su formación integral a través de asesoría y motivación. Estar informado y atento a las actitudes y el comportamiento del alumno en la preparatoria, y en caso necesario remitirlo a la instancia correspondiente. Apoyar a la preparatoria en algunas actividades institucionales dirigidas a los alumnos.

El principal beneficio del programa de Tutoría es que el alumno tenga un Tutor para contar durante el semestre con un profesor que brinde un trato personalizado al alumno, así como un seguimiento académico. Y de ser necesario que el alumno requiera apoyo o asesorías académicas, el Tutor podrá canalizar el caso a distintas instancias de la Preparatoria.

Cada Preparatoria ha hecho adecuaciones al programa de Tutoría dependiendo de las necesidades específicas y especiales de cada una de ellas. En el caso del Campus Santa Catarina el curso de Tutoría es de carácter obligatorio para todos los alumnos regulares durante su estancia en la preparatoria. A pesar de que es un curso obligatorio, éste no tiene una calificación, por lo que es imposible que un alumno repruebe, y se

pueden exceder en faltas por lo que los maestros deben hacer mucho esfuerzo para estar en comunicación con los alumnos.

El curso tiene 5 sesiones grupales y el resto de las sesiones son para realizar entrevistas individuales entre el profesor Tutor y los alumnos. El propósito de las sesiones grupales es para que los estudiantes y el Tutor se conozcan, así como monitorear el desempeño académico después de cada período de exámenes parciales (Anexo 1 y 2).

El propósito de las sesiones individuales es promover la comunicación entre el Tutor y el alumno y detectar dudas e inquietudes del estudiante. Krichesky (1999) menciona que estas sesiones individuales incurren en el ámbito psicosocial y las describe como la relación del Tutor con cada uno de sus alumnos a nivel individual en el que se habla del historial familiar, social, trayectorias escolares previas, su integración a los grupos, a la escuela, así como sus procesos de aprendizaje.

Los alumnos con mayor riesgo académico y que requieren de un seguimiento más frecuente pasan al programa de *Coach Académico* o *Apoyo Académico* dependiendo del caso porque uno de los desafíos del Tutor, puntualiza Krichesky (1999) es garantizar una mayor retención de los alumnos en la Institución. Estos programas orientados a retener alumnos con problemas académicos serán explicados en el Capítulo 3.

El principal problema que enfrenta el curso de Tutoría es que los alumnos no cooperan con el programa. Un alto porcentaje falta a las sesiones grupales y más aun a las entrevistas individuales. Cuando esto sucede y los alumnos tienen un bajo desempeño académico se les notifica a sus padres y se trata de crear un compromiso para que el alumno se acerque a su Tutor y busque posibles soluciones a la problemática en la que se encuentre.

Debido a que los estudiantes se rehúsan a asistir argumentando que el curso no tiene ponderación académica, el programa de Tutoría se ha ido modificando a través del tiempo tratando de encontrar una solución satisfactoria y un balance entre lo que necesitan los alumnos y lo que están dispuestos a cooperar. Porque el aprendizaje y la formación son cuestiones dinámicas y deben de estar orientadas al futuro (López Carrasco, 2003a)

En el período de agosto diciembre del 2006 el curso de Tutoría constaba de 9 sesiones grupales en las cuales a los alumnos se les explicaba los diferentes reglamentos de la Institución, las diferentes áreas de servicio de la Preparatoria, así como temas relacionados con los hábitos de estudio. Pero los alumnos no mostraban ningún tipo de interés, incluso se quejaban de que les parecía aburrida la clase y dejaban de asistir.

Por lo tanto, se decidió cambiar el programa a solo 5 sesiones grupales y el resto para entrevistas individuales buscando que al ser menos sesiones grupales los alumnos si asistieran a ellas. Se mejoró la asistencia con respecto a semestres anteriores pero no lo suficiente.

Buscando tener una mejoría en la relación alumno-Tutor y para generar otro canal de comunicación entre ambos se pensó en realizar un programa piloto de Tutoría en el cual además de las formas tradicionales de comunicación se utilizaran las nuevas tecnologías computacionales como vías alternas de comunicación.

Los adolescentes hoy en día están muy familiarizados con el uso de la computadora y en especial con la navegación a través de Internet. Y como menciona Sevillano (2005) los programas escolares deben de incorporar todo lo referente a los medios de comunicación de acuerdo con el nivel de enseñanza que se imparte.

Al analizar las diferentes opciones de comunicación que utilizan los adolescentes se encontró que son asiduos usuarios de las redes sociales de Internet en especial de la *Web 2.0*. Se realizó un sondeo entre los alumnos de la Preparatoria en cuestión. Y se llegó a la conclusión que la red que más utilizan los estudiantes es *Facebook*. Por lo cual se decidió realizar un proyecto apoyándose en esta herramienta.

En suma, la presente investigación se realizó con un programa piloto de Tutoría que utiliza las redes sociales de la *Web 2.0* en particular *Facebook* como herramienta de apoyo para la comunicación del profesor Tutor con sus alumnos para conocer los resultados de este programa.

*Facebook (Social Networking, 2008)* es un software de utilidad social para Internet a través del cual se conectan personas con amigos. *Facebook* permite a sus usuarios crear y mantener un perfil personal que puede ser ligado a los perfiles de otros miembros, así como mantener una conversación asíncrona pública o privada. El resultado final es una red de amigos o contactos que comparten intereses similares, metas de negocios o cursos académicos.

Por consiguiente se seleccionó el software de *Facebook* pensando que será una herramienta útil como vía alterna de comunicación entre los alumnos y el profesor Tutor, ya que los alumnos cuando se hizo el sondeo mencionaron que diariamente se conectaban a *Facebook* y que era el medio de comunicación habitual con sus amigos.

## **1.2 Definición del problema**

A través de los años se ha observado que uno de los principales problemas que enfrenta el programa de Tutoría es la falta de interés de los alumnos para asistir o

participar en él. Esta renuencia se debe principalmente a que el programa no tiene una ponderación y límite de faltas que afecte su record académico.

En algunos casos, los profesores Tutores tienen que buscar a los alumnos que no van a las primeras dos sesiones obligatorias en sus otras clases y a veces hay que llamar a sus casas para hablar con sus padres mencionándoles la importancia de que el alumno y su Tutor se conozcan y que haya una constante comunicación entre ellos. Aún así hay casos en que no se encuentra apoyo en los padres de familia por lo que se hace difícil que los alumnos participen ya que no le dan la importancia que se merece al programa.

En las sesiones grupales posteriores a los exámenes parciales la asistencia de los alumnos decrece exponencialmente. Y la sesión individual semestral en la que los alumnos se entrevistan con su Tutor la asistencia es baja. Cabe mencionar que existe una asistencia mayor de los alumnos de primer semestre que va decreciendo en los semestres subsecuentes. Los alumnos no quieren asistir a las clases de Tutoría ya que dicen que no necesitan la clase y que esta no les sirve de nada. De parte de los maestros la queja constante es que es difícil hacer que los alumnos asistan y que no se muestran interesados en relacionarse con su Tutor.

Por lo tanto, se trata de buscar solución a la problemática del curso y se considera lo que menciona Negroponte (1996) sobre que el mundo digital es en sí ampliable, puede crecer y cambiar en forma continua y es la opción para independizarse de patrones que nos limitan, se decidió usar una nueva vía de comunicación entre los alumnos y su profesor Tutor. Por consiguiente, se llevó a cabo en forma de programa piloto el curso de Tutoría utilizando como apoyo las redes sociales de la *Web 2.0*, específicamente la herramienta de *Facebook* a través de Internet.

Este programa piloto se considera muy interesante de analizar porque va de acuerdo con uno de los principios fundamentales del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey que es fomentar entre sus integrantes la innovación, la creatividad, el uso de tecnología y promover un espíritu emprendedor. Por lo que se encontró total apoyo de los directivos hacia esta investigación.

Un estudio realizado en Estados Unidos por Carlson, Portman y Bartlett (2006) revela que la mayoría de los Consejeros o Tutores estudiantiles están actualmente usando la tecnología para cumplir con sus obligaciones profesionales y estos sienten confort al utilizarla. Este estudio se puede aplicar a la realidad educativa de la Preparatoria Santa Catarina porque todos los cursos que se imparten están basados en la plataforma tecnológica de *Blackboard* y el medio de comunicación formal utilizado entre el personal docente y administrativo es el correo electrónico por lo cual podemos asegurar que todos los profesores están familiarizados con la tecnología.

También para los Tutores es interesante utilizar nuevos métodos para mejorar su trabajo pues como señala Sevillano (2005) los medios son recursos auxiliares a disposición del profesorado para ampliar el número de destinatarios de su actividad docente o para mejorar cualitativamente los resultados de la misma.

Se pensó que este programa piloto podía obtener buenos resultados en mejorar la comunicación porque para las nuevas generaciones de jóvenes Tapscott (1998) afirma que el uso de las nuevas tecnologías es como respirar. Los niños y jóvenes de las zonas urbanas pasan un sin número de horas frente al televisor, los video juegos y la computadora (López, 2003b). Es común para los adolescentes comunicarse a través de medios electrónicos con sus amigos, como el correo electrónico y el *software* de redes

sociales es un medio ambiente amigable para ellos, a la vez de ser un canal por el que pueden expresar sus inquietudes libremente.

Si se logra incrementar la comunicación entre el Tutor y el alumno sería muy beneficioso debido a que la orientación es un trabajo en equipo, que supone la cooperación y comunicación continua entre el alumno y el Tutor (Bisquerra, 2001). Porque entre más comunicación exista, la cercanía y la confianza aumentan, y se espera con esta mejoría que el Tutor pueda cumplir cabalmente con sus funciones.

Sevillano (2005) menciona que el hombre contemporáneo recibe información e influencias por múltiples conductos por lo que hace falta buscar soluciones al reto de los profesores de lograr la integración de la educación tradicional y la propiciada por las nuevas tecnologías en un solo proceso para beneficio de los estudiantes.

### **1.3 Preguntas de Investigación**

En el presente estudio las preguntas de investigación son:

- ¿Cómo impacta el uso de herramientas de la *Web 2.0* a el curso piloto de Tutoría de la Preparatoria campus Santa Catarina del ITESM?
- ¿Cómo asegurar que la relación del profesor Tutor y sus alumnos de la preparatoria Santa Catarina del ITESM mejorará en el curso piloto de Tutoría utilizando la herramienta de software *Facebook* de la *Web 2.0* en su interacción?
- ¿La herramienta de *Facebook* sirve a los alumnos para poder expresarse y comunicarse con su Tutor de una manera más fácil y amigable?

### **1.4 Supuestos de Investigación**

Los supuestos de investigación en los que se basa la investigación de acuerdo con las preguntas mencionadas anteriormente son:

- Qué impacto tendrá el uso de herramientas de la *Web 2.0* en el curso piloto de Tutoría de la Preparatoria campus Santa Catarina del ITESM.
- Se modificará la frecuencia de interacciones entre los alumnos y el profesor Tutor de la preparatoria Santa Catarina del ITESM y éste cambio está relacionado con el uso de la herramienta de software *Facebook* en el curso de Tutoría.
- El uso de la herramienta de *Facebook* en el programa de Tutoría sirve para poder expresarse y comunicarse con su Tutor de una manera más fácil y amigable.

## **1.5 Objetivos**

A continuación se detallan el objetivo general y los objetivos específicos.

### **1.5.1 Objetivo general**

Analizar la relación entre el uso de la herramienta de software *Facebook* en el curso piloto de Tutoría de la preparatoria Santa Catarina del ITESM y la interacción entre los alumnos y su profesor Tutor.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Evaluar el impacto que tiene el uso de herramientas de la *Web 2.0* en el curso piloto de Tutoría de la Preparatoria campus Santa Catarina del ITESM.
- Identificar si existe un incremento en el número de interacciones entre el profesor Tutor y sus alumnos durante el curso piloto de Tutoría.
- Analizar si la comunicación se realizó de una manera más fácil y amigable con el uso de la herramienta de *Facebook* en el programa de Tutoría.

## **1.6 Justificación**

El principal problema que la investigadora como profesora Tutora de la Preparatoria del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey campus

Santa Catarina ha observado es la dificultad de los profesores Tutores al tratar de mantener una comunicación constante con los alumnos ya que no es un curso que asigne una calificación y las faltas no afectan su *record* académico, por lo que se incrementa la inasistencia a las sesiones. Esto ocasiona dificultades para cumplir con las funciones que la Institución tiene marcadas a los Tutores, haciendo necesario buscar una mejor manera de acercarse a los alumnos.

Los alumnos que ahora cursan la preparatoria han crecido con la tecnología (Tapscott, 1998) y ellos mismos argumentan que no hay nada más real que lo virtual por lo que el uso de cualquier herramienta de software es algo natural y atractivo para ellos.

El objetivo del proyecto no es que la Institución Educativa cambie su forma de llevar este curso, sino que, a través de una nueva herramienta *Facebook*, el alumno y su Tutor puedan mejorar la comunicación entre ellos. Porque como menciona López (2003b) los educadores deben de estar atentos a la nueva psicodinámica de una generación que es más abierta, plural, desconfiada, al mismo tiempo ávida de orientación y de ayuda de los que más experiencia tienen, pero de manera distinta a la tradicional.

La conveniencia de la Investigación fue analizar si utilizando la herramienta *Facebook*, la comunicación entre el alumno y su Tutor mejora y esto permite a los Tutores cumplir cabalmente con su función pues según un estudio de la organización *Pew Internet and American Life Project* (2001) tanto padres como adolescentes están de acuerdo en que el Internet les ayuda en la escuela ya que las redes enseñan a los muchachos de otra manera.

Así mismo reveló dicho estudio que el uso de Internet en los adolescentes juega un papel importante en sus relaciones con amigos, familiares y en sus escuelas, lo cual

cobra una relevancia social ya que como menciona López Carrasco (2003a) los jóvenes han dejado de ser los mismos que generaciones anteriores y surgen nuevos problemas que han sido poco estudiados. Por lo cual es importante que se mejore la comunicación entre el Tutor y sus alumnos.

La implicación práctica del estudio es que debido a que el Tutor tiene que hacer un doble esfuerzo para mantenerse en contacto con sus alumnos, es importante buscar nuevas alternativas de mejora en la comunicación entre ellos. Y tomar ventaja de que la mayoría de los Consejeros educativos se sienten a gusto usando computadoras (Carlson, Portman and Bartlett, 2006).

La investigación resultó interesante ya que no existen estudios previos similares por ser un programa piloto que inició en el semestre enero-mayo 2008, además aportará información importante sobre, sí a través de la tecnología, los alumnos se acercan a sus profesores Tutores, porque aunque el uso de las redes sociales por Internet para la Consejería se ha incrementado rápidamente, hay muy pocas investigaciones sobre este tema (Sampson, Kolodinsky y Greeno, 1997).

*Utilidad metodológica:* La Utilidad Metodológica de la investigación es ayudar a fomentar la comunicación entre los alumnos y su profesor Tutor, la cual es la base fundamental del curso de Tutoría, y esta ayuda se propicia utilizando las redes sociales de la *Web 2.0* específicamente la herramienta de *Facebook* como apoyo al curso. Una investigación de *Pew Internet and American Life Project* (2001) reportó que los adolescentes son intensos usuarios de la tecnología instantánea, correo electrónico y otros espacios en línea.

## 1.7 Beneficios esperados

Los beneficios que se esperaban obtener al realizar este proyecto de investigación eran comprobar si utilizando *Facebook* como nueva herramienta la comunicación entre el alumno y el Tutor era más constante. Y si los alumnos sentían que se podían comunicar de una manera fácil y amigable. Así como si la herramienta tenía un impacto positivo en el curso de Tutoría.

Si se lograba que la comunicación entre el Tutor y su alumno sea más efectiva, puede ayudar a la disminución de la reprobación, deserción y rezago estudiantil en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Santa Catarina. Esta comunicación es muy importante porque durante la trayectoria académica del estudiante el Tutor debe de verificar que este se adapte, se consolide y transite de una manera armónica en su vida estudiantil (Martínez Licona, Torres Padilla y Huerta Mata, 2005).

Un beneficio resultante del uso de esta nueva tecnología es que el alumno se puede contactar con su profesor Tutor fuera de las horas preestablecidas por el curso e incluso fuera de horas de oficina porque como menciona Negroponte (1996) la vida digitalizada nos hace cada vez más independientes del hecho de tener que estar en un lugar específico.

Otro beneficio podría darse al mejorar la comunicación entre alumno y Tutor ya que se impulsaría su desarrollo académico facilitando la retroalimentación. Y en caso de algún problema avisar a los padres de familia y de esta manera cumplir con uno de los objetivos del Tutor de ser un enlace entre el alumno, la institución y los padres de familia.

Por último, se pretende ayudar a mejorar el programa de tutores con herramientas tecnológicas que nos faciliten la detección oportuna de algún problema del alumno para

así remitirlo a la instancia correspondiente porque como comenta López Carrasco (2003a) la consigna generalizada en las instituciones es la prevención más que la intervención.

Una vez que se conozcan los resultados finales del programa piloto, estos se darán a conocer al director del departamento de Formación de la Preparatoria Campus Santa Catarina para en el caso de que los resultados obtenidos de la investigación sean favorables se sugerirá el uso de la herramienta *Facebook* como apoyo para todos los profesores Tutores.

Uno de los beneficios que se puede obtener de este estudio es que al ser profesor Tutor es interesante conocer nuevos métodos que se puedan aplicar a los cursos de Tutoría para mejorar la relación con los alumnos y desempeñar de la mejor manera posible el papel de Tutor.

## **1.8 Delimitación y limitaciones de la investigación**

Se describen a continuación la delimitación y limitaciones de la presente investigación:

### **1.8.1 Delimitación**

La investigación se llevó a cabo en la Preparatoria del ITESM del Campus Santa Catarina en un curso piloto de Tutoría para alumnos de segundo semestre. Específicamente se investigó el curso piloto de Tutoría que utiliza la Web 2.0 particularmente la herramienta de software *Facebook* para ayudarse en la comunicación entre el profesor Tutor y sus alumnos.

El programa de Tutoría de la Vicerrectoría de Enseñanza Media se imparte a todos los alumnos cuyas características se describen en el capítulo 3, a través de los 6 semestres

de preparatoria y tiene como objetivo facilitar la formación integral de los alumnos a través de la orientación, apoyo y seguimiento de su desempeño académico durante su estancia en la Preparatoria Santa Catarina.

La investigación se realizó con los alumnos de segundo semestre del curso piloto de Tutoría en la preparatoria Santa Catarina del ITESM. El semestre transcurre del mes de enero- mayo y está dividido en 3 exámenes parciales. El número de alumnos del grupo es de 32. El curso de Tutoría tiene asignada una frecuencia a la semana en la que los alumnos tienen 5 clases grupales. El resto de las sesiones del semestre se utilizan para tener entrevistas personalizadas entre el maestro Tutor y el alumno.

### **1.8.2 Limitaciones**

Una de las limitaciones que se encontraron fue que el programa piloto de Tutoría se aplicó en un único grupo porque es una innovación que se implementó 2 semanas después de haber empezado el semestre enero-mayo 2008. Por lo cual, la profesora debió contactar a los alumnos para avisarles de esta nueva modalidad de interacción entre el profesor Tutor y el alumno, ello debido a que los tiempos de entrega del trabajo de investigación, ya que si se espera a implementar esta innovación hasta el semestre agosto-diciembre no alcanzaría el tiempo para terminarla.

## Capítulo 2

### Fundamentación Teórica

#### 2.1 Antecedentes

Los orígenes de la Orientación en la cual está basada la Tutoría o Consejería se remontan a los orígenes de la civilización, es tan antigua como el género humano y ha estado presente en todas las culturas. Desde los inicios de la humanidad se han dado situaciones en las cuales unos individuos han ayudado a otros en su desarrollo personal y profesional. Por lo cual se considera por excelencia a los padres como los primeros orientadores ya que han ayudado a sus hijos desde los inicios de la prehistoria (Bisquerra, 1996).

Desde épocas remotas se destaca la atracción e intuición de los grandes pensadores hacia esta disciplina. Sin conocimientos previos sintieron la necesidad de ayudar a sus prójimos a encontrar la profesión más adecuada de acuerdo a sus aptitudes individuales (Sebastián, 2003).

En la antigua Grecia, Sócrates menciona que uno de los objetivos principales de la orientación es Conócete a ti mismo. Platón advirtió en la necesidad de la determinación de las aptitudes y vocación del individuo para lograr su ajuste y adecuación social. Por otra parte, Aristóteles propuso el desarrollo de la racionalidad de los sujetos para elegir una actividad en consonancia con sus intereses para poder realizarse (Bisquerra, 2001).

Posteriormente durante la Edad Media, Santo Tomás de Aquino y Ramón Llull escribieron libros que contienen ideas que se pueden considerar psicopedagógicas. También, este último menciona en sus obras la importancia de que cada persona elija la

ocupación para la cual tiene disposición de acuerdo con sus capacidades y preferencias (Bisquerra, 2001).

En el Renacimiento, se originan una serie de cambios entre los cuales surge el humanismo el cual sitúa al hombre como el centro del universo y se destacan ideas que repercutirán en el desarrollo histórico de la orientación. Aparecen los considerados precursores de la orientación de origen Español: Rodrigo Sánchez Arévalo, en su principal obra describe las distintas ocupaciones y aporta sugerencias para elegir profesión; Juan Luis Vives, afirma la importancia de conocer las aptitudes de las personas para orientarlas a las profesiones adecuadas y sugiere la conveniencia de que los maestros se junten para conocer las características de cada alumno para poder guiarlos adecuadamente; y Juan Huarte de San Juan, considera al hombre como un ser que posee habilidades individuales debido a la naturaleza innata, influencias del medio ambiente y a su educación (Bisquerra, 2001).

La etapa Racionalista se distingue por la preocupación de educar a toda la población para obtener mano de obra especializada y se cuestiona la conveniencia de los gremios y cofradías. En el periodo Industrial predomina el culto a la razón y a la fe en el hombre. También en estos años surge mucha literatura sobre la elección de la profesión y lo que comienza a ser la Orientación profesional (Sebastián, 2003).

## **2.2 Orígenes y Surgimiento de la Orientación**

La orientación profesional surgió a principios del siglo XX aunque tiene influencias de varios autores del siglo XIX. Uno de ellos fue Edward Hazen, que propuso incluir un curso sobre oficios u ocupaciones en su obra *The Panorama of the Professions*

*and Trades* y visitas a lugares de trabajo. Otro fue John Sidney Stoddard, quien describió las ventajas y desventajas de algunas profesiones (Sebastián, 2003).

El que se considera el iniciador de la orientación es Gorge Merrill cuando estableció un servicio de orientación para sus alumnos en una escuela de Artes Mecánicas en donde proporcionaba las experiencias exploratorias en los oficios que enseñaba la escuela, asesoramiento y colocación (Bisquerra, 1996).

Por su parte Frank Parsons, considerado el padre de la orientación vocacional, proponía a través de la orientación y educación que el individuo encontrara el trabajo más adecuado para que el individuo y la sociedad se vieran beneficiados. Parson estableció el primer programa para formar orientadores. También fundó el *Vocacional Bureau* (Sebastián, 2003).

En los inicios del siglo XX en Estados Unidos surge el término orientación Educativa siendo su pionero Jesse B. Davis, el menciona que la Orientación Vocacional debe estar integrada al currículum escolar. Fue uno de los fundadores de la primera asociación de profesionales de la orientación. Así mismo, Truman L. Kelly define a la Orientación Educativa como una actividad de carácter conceptual procesual que proporciona ayuda a los alumnos en la elección de de estudios y en la solución de problemas de ajuste o adaptación a la escuela. Este es el primer momento que se le considera como un proceso de ayuda. Por su parte, Eli W. Weaver publicó un folleto llamado *Choosing a Career* (Bisquerra, 1996).

En las primeras décadas del siglo XX la Orientación Vocacional hacia énfasis principalmente en el estudio de las ocupaciones para posteriormente poner énfasis en el

individuo, como Carl R. Rogers que aboga por una terapia centrada en el cliente y John M. Brewer que menciona que la educación y la orientación son una misma cosa.

En la década de los cuarenta después de finalizar la segunda guerra mundial hubo un incremento en la demanda de Orientación, la creación de la Asociación American de Psicología, así como el reconocimiento en la Declaración Universal de los Derechos Humanos a la libre elección del trabajo (Sebastián, 2003). Posteriormente, en los cincuenta en Europa al mismo tiempo que Estados Unidos empiezan a surgir diferentes asociaciones que viene a afianzar la labor orientadora y dan lugar a la expansión de la Orientación. Por una parte Ginzberg basa su enfoque en la psicología evolutiva y define 3 periodos en el desarrollo de las conductas vocacionales. Por otra parte, Super amplía el rango de intervención de la orientación de solo la adolescencia a un proceso continuo a lo largo de toda la vida laboral del individuo. Se funda la Escuela de Psicología de la Universidad de Madrid.

En los sesenta cambia el interés de la Orientación de atención individualizada a grupos. Sus principales exponentes son Wren, Mathewson y Borow reporta Bisquerra (1996), los cuales introducen el término de carrera en lugar de vocación. En la década de los setenta surge la Orientación Psicopedagógica, así como la práctica orientadora para la prevención y desarrollo. Y la figura del orientador obtiene reconocimiento profesional. En España se promulga la Ley General de Educación en la cual se menciona que la Orientación educativa y profesional es un derecho de todos los estudiantes y promueve atender los problemas personales de aprendizaje. También, se crean los Servicios de Orientación Escolar y Vocacional.

En los ochentas Sebastián (2003) asevera que proliferan programas de prevención de salud comunitaria y aparecen los departamentos de recursos humanos en las empresas para ayudar a los empleados. En España se replantean los objetivos de la Orientación y se le da un enfoque más psicopedagógico y se dirige a todos los años escolares. Y por último, en los noventas se tiende hacia programas con el propósito de potenciar el desarrollo autónomo a lo largo de la vida del individuo. Y se concreta en España la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) que define la Orientación como un elemento que para mejorar la calidad de la educación y la integra al currículo.

### **2.2.1 Funciones, Principios y Modelos de la Orientación**

Los principios en los que está basada la Orientación se definieron para guiar la intervención orientadora. Miller (en Bisquerra, 2001) menciona que la Orientación debe: ser para todos los alumnos; dirigirse a los estudiantes de todas las edades porque su naturaleza es evolutiva, preventiva y continua; enfocarse a cubrir las diferentes áreas de su desarrollo; estimular en los estudiantes el proceso de autodescubrimiento y desarrollo en todos los ámbitos; ser un trabajo en equipo entre el alumno, los padres, los profesores, el director y el orientador; ser parte del proceso total de educación; y por último, tener en cuenta al individuo y a la sociedad en la que se encuentra.

Los principios de la Orientación señalados por la mayoría de los autores según Sebastián (2003) son el principio de prevención o actuación proactiva para anticipar problemas, de desarrollo para facilitar el desarrollo integral del individuo y el principio de intervención social el cual debe tener en cuenta el ámbito en el que se desarrolla el sujeto orientado.

Los objetivos principales de la Orientación según Rodríguez Moreno (en Bisquerra, 2001) son: desarrollar al máximo la personalidad del estudiante en cuanto a auto-comprensión, auto-orientación, aceptación de uno mismo y alcanzar la madurez para tomar decisiones correctas educativas y vocacionales; y lograr la adaptación y el ajuste para un aprendizaje óptimo en los años escolares.

Sebastián (2003) sintetiza las funciones de la Orientación de la siguiente manera: debe tener una función de ayuda o consejo, asesora, diagnóstica y procesal, informativa y formativa, socializadora, educativa y de evaluación e investigación.

Los modelos de intervención sirven para guiar la intervención orientadora y existen varias versiones por diferentes autores. Sebastián (2003) menciona que los más utilizados son el modelo de consejo *counseling* o clínico el cual es una relación de ayuda en la que se tiene contacto directo o personalizado entre el orientador y el alumno o padres. Tiene como objetivo satisfacer las necesidades individuales de carácter personal, educativo y profesional de los sujetos.

Por su parte el modelo de consulta es una intervención indirecta en la que el tutor, profesor o padres de familia piden consejo a un orientador buscando ayuda para resolver una situación sobre un alumno o un grupo. Este modelo puede ser un potenciador del modelo de programas ya que el orientador por medio de un asesoramiento busca que tutores y profesores en general potencien la implantación de programas (Bisquera, 2003).

El modelo de servicios, se caracteriza por tener un sentido remedial o reactivo, atiende a los alumnos que muestran una necesidad de diagnóstico de problemas, trastornos, etc. La intervención puede ser grupal. La solicitud de ayuda la hace el sujeto

que la necesita y la institución lo atiende. Hay poca interacción con los profesores y el entorno social (Sebastián, 2003).

Por último, el modelo de programas considera a la Orientación como parte integral del proceso educativo y está basado en las teorías de desarrollo. Es una acción sistematizada con metas específicas y buscando resolver necesidades específicas de los alumnos y de la comunidad en la que se encuentran. Se atiende a todos los alumnos y se sustenta en los principios de prevención, desarrollo integral de la persona e intervención social (Bisquerra, 2005). Requiere de profesionales en el área para diseñar los programas y llevarlos a la práctica.

### **2.2.2 Surgimiento de la Consejería**

La Consejería o *Counseling* surge a partir de la Orientación o *Guidance* en la década de los años 30 del siglo XX. La Consejería adopta el modelo clínico como principal método de intervención en Orientación psicopedagógica según Bisquerra (1996). A partir de esta época aumenta el interés por el modelo clínico, la psicoterapia y el psicodiagnóstico. A la par de este surgimiento se detecta que los profesores se muestran muy apáticos hacia la Orientación y la Consejería porque creen que es algo que no les concierne.

La Tutoría o Consejería la define Bisquerra (2002) como el elemento individualizador e integrador de la educación. La tutoría esta inherente al currículo y a la función docente. También menciona la importancia de contactar a las familias de los alumnos para explicarles el programa y en caso de ser necesario establecer un programa de acción individualizado.

Por su parte Nieto y Botías (2000) establecen que la Tutoría es un conjunto de servicios y actividades de la oferta de los institutos educativos que contribuye a la calidad y eficacia de la enseñanza. Todos los alumnos tienen derecho a ella y debe de ser continua en todos los niveles educativos.

La Tutoría viene a formar parte del concepto de Orientación psicopedagógica, es un concepto más específico. Se puede ejercer individual o grupal. Cuando es individual es una intervención utilizando el modelo clínico, pero cuando es grupal se sigue la metodología del modelo de programas (Bisquerra, 2002).

La acción tutorial debe perseguir la colaboración de las familias, del profesorado y del resto de los agentes involucrados para lograr una coordinación de esfuerzos. Ya que la meta principal de la Tutoría debe ser lograr la autorrealización de todos los estudiantes, opina Bisquerra (2002).

Para un buen desarrollo de la acción tutorial Krichesky (1999) menciona que se requiere conocer a los alumnos, sus ideas lo que pueden aprender, lo que los motiva, hábitos, actitudes, el valor que le dan al estudio, etc. Así como desarrollar un proceso de empatía con los estudiantes para poder ser un canal de transmisión de sugerencias, inquietudes y propuestas.

Los Consejeros y los profesores en general tienen un papel muy importante que cumplir en la Preparatoria, al respecto Fernández Juárez (2004) puntualiza que en esta etapa los comportamientos y las actitudes de los adolescentes se forman en la escuela.

La labor tutorial debe realizarse durante todo el ciclo escolar del estudiante para lograr que el alumno sea responsable de su propio aprendizaje, fomentar una actitud pre activa en lugar de reactiva y romper en algunos casos con el círculo vicioso de su relación

con la escuela para transformarlo en un círculo virtuoso de aprovechamiento de oportunidades (Fernández Juárez, 2004).

Ayala (2000) menciona que a todos los profesores se les demanda desde tres fuentes importantes que son: la sociedad, la institución educativa y la relación con sus alumnos. En cuanto a la sociedad, los padres de familia dejan la responsabilidad al profesor de educar a sus hijos, no solo en adquisición de conocimientos, sino también de valores, actitudes y habilidades. En la institución educativa el profesor tiene una función de vigilancia y de ayudar a mejorar el proceso educativo aportando ideas. Por último, en la relación con sus alumnos depende mucho del grado escolar; por ejemplo, en preparatoria debe enfocarse en orientar y estimular al adolescente.

Es muy importante que las instituciones exista un programa de Tutoría para que los estudiantes cuenten con un apoyo inicial al comenzar sus estudios y en caso de necesitarlo tengan la posibilidad de atender necesidades de carácter psicológico y de reforzar su rendimiento académico. En un estudio que se realizó a diferentes instituciones universitarias en México indica Romo (2005), se concluyó que los factores más importantes para incorporar un programa de Tutoría fueron: el tipo de población estudiantil que demanda la escuela, el tiempo disponible de los académicos para realizar la actividad tutorial y la experiencia en el trato con los alumnos además de sus atributos personales.

Los asesores o Tutores menciona Ayala (2000) son educadores que tratan de crear, mediante sus habilidades, un ambiente en el que los estudiantes puedan enfrentarse con sus propios sentimientos, aprender a arreglárselas en la toma de decisiones y a examinar

sus valores y objetivos sin ser juzgados. El asesor es una persona que tiene confianza en las posibilidades de desarrollo de su alumno.

El Asesor se convierte no solo en el modelo, sino también en el instrumento que hace posible que el estudiante cambie. El modo de acoger al alumno y la confianza son elementos claves para explicar el proceso que se desencadenará en el sujeto (Rivas, 1995).

El Tutor debe tener ciertas cualidades personales como ser cordial, accesible, flexible, espontáneo, sincero y no ser crítico. Se puede decir que el Tutor ayuda al alumno a tomar conciencia de sí mismo y de sus responsabilidades y observa como el ambiente influye en la conducta. Los errores más comunes en la práctica de la asesoría son dar consejos, convencer, interrogar, sólo dar información, dar advertencias, entrevistar y confundir con psicoterapia. Los adolescentes pasan por un período difícil en la interacción con los adultos, asevera Ayala (2000), por lo tanto ven al asesor como una figura con la cual pueden interactuar, sin tener los prejuicios de sus padres.

Una de las principales deficiencias en la aplicación de la Tutoría fue la insuficiencia en la explicación metodológica, por no tener claras las técnicas y los métodos para instrumentar las acciones, según un estudio realizado en México a 47 instituciones universitarias (Romo, 2005).

Las diferentes funciones que tiene el Tutor en la escuela Secundaria mencionan Carbonero, Sánchez y Crespo (1996) es ser el responsable del proceso educativo de los alumnos, procurar que los alumnos alcancen el mayor grado de madurez personal y de integración social, atención especial a cada alumno poniendo especial interés en recabar información de sus profesores para mantener informados a los padres. Por último,

coordinar acciones educativas tanto coordinar con los padres, como con los profesores que les imparten clases.

Hay un hecho importante para tomar en cuenta y es lo que se llama desprofesionalización de la carrera de Consejería. Al parecer, el incremento en la demanda de Tutores en algunos sectores la ha convertido en una profesión que cualquiera puede hacer, este punto de vista demerita la profesión. El desarrollo en negocios, industria e instituciones educativas ha contribuido a este fenómeno. Es útil, por lo tanto diferenciar la diversidad de trabajos de Consejería basándose en las necesidades individuales, y al mismo tiempo hay que escuchar y aprender de los diferentes clientes que buscan ayuda opina Hansen (2003).

También es importante mencionar los resultados de un estudio que menciona Rhea y Cole (1991) sobre la percepción del Tutor por sus colegas profesores en las instituciones, en el cual se concluyó que estos profesores consideran que la labor del Tutor tiene una contribución positiva al programa institucional. Sin embargo, enfatizan que el Tutor debe dar difusión a la importancia de su actividad así como a la contribución positiva que ejerce en los resultados globales de la institución.

Por otra parte, el Consejero debe estar preparado para afrontar los nuevos retos a los que se enfrenta con sus estudiantes menciona Rhea y Cole (1991) como son: abandono de estudios, estrés, drogas, divorcio de los padres, sexualidad, embarazo adolescente y suicidio entre otros. Lo cual le requiere una preparación continua en estas áreas para poder ayudar a sus alumnos a lidiar con estos problemas y al mismo tiempo que no descuiden sus estudios.

## **2.3 Consejería en el siglo XXI**

Se va a analizar la consejería en el siglo XXI considerando como son los adolescentes de este nuevo siglo.

### **2.3.1 Los adolescentes de hoy**

Para entender el proceso de enseñanza menciona Ayala (2000) se debe también comprender el fenómeno de la adolescencia. Los muchachos que aún no logran pasar a la edad adulta pero que tampoco quieren ser considerados niños tiene una carga emocional enorme, están sometidos a la moda, los estereotipos grupales, comportamiento impuesto por la familia y lo que el grupo les pide para ser aceptados. Están llenos de confusión afectiva por lograr su identidad por lo que se comportan de formas muy distintas en un período de tiempo muy corto.

La escuela es un lugar de formación alternativo para el adolescente. Los grupos en donde participa y los roles que tiene que jugar tanto en aspectos académicos como extraacadémicos son fundamentales para su educación y desarrollo. En el ambiente escolar el adolescente sufre de cambio de pensamiento, sobre este punto Piaget citado por Ayala (2000) asevera, los adolescentes se están iniciando en la fase de razonamiento abstracto formal, aún así presentan conductas egocéntricas características de etapas previas. Al encontrarse en esta etapa de su vida el estudiante esta “despegando su pensamiento del plano concreto para poder analizar la realidad de una forma abstracta y más compleja, y esto abre una gama de posibilidades muy amplia de actitudes del estudiante ante las materias de estudio que enfrente”, puntualiza Ayala.

La Generación-Net como la llama Tapscott (1998), son las personas que en 1999 tenían entre 2 y 22 años, no solo los que están activos utilizando el Internet. La mayoría

de los adolescentes dicen saber cómo usar una computadora. La usan para aprender, comunicarse, jugar y relacionarse con gente de su edad. Los miembros de esta generación son brillantes, seguros de sí mismos y expertos en tecnología. Por su parte Fumero y Roca (2007) cuando llaman a la generación *Red*, o *NGen*, o *Millennials*, o *eGeneration*, pretende identificar a las personas que han crecido con la Red.

Los padres de hoy comenta Rideout y Hamel (2006) viven en un mundo donde los medios siempre cambian pero a la vez forman una parte importante de sus vidas familiares, así como de sus hijos más jóvenes. Los resultados de un estudio realizado reportan que para mucho padres los medios son más que solo entretenimiento: desde enseñarles las letras y números a los hijos más pequeños, hasta introducirlos en idiomas extranjeros o como utilizar las computadoras, muchos padres encuentran el valor educativo de los medios increíblemente favorable.

En los espacios virtuales Tapscott (2007) puntualiza que los adolescentes gozan de mayor libertad para gestionar sus interacciones, formar redes y forjar sus propias identidades, aunque la preocupación de sus padres por acoso sexual y actos de intimidación en Internet está justificada. Y recomienda (1998) a los padres ser vigilantes con sus hijos respecta al uso y tiempo que pasan frente a la computadora, pero al mismo tiempo hace hincapié en que los muchachos que no tengan acceso a la nueva tecnología estarán en desventaja. Porque los eventos más relevantes en los últimos años no pueden ser explicados sin el impacto de la nueva tecnología. Por su parte Cuen (2008) asegura que no se debe satanizar el Internet porque ofrece beneficios y oportunidades para los adolescentes, pero es necesario que los padres los supervisen. Un informe del Instituto de Investigación de Políticas Públicas del Reino Unido (2008) publicó que los jóvenes entre

13 y 18 años de edad pasan más de 20 horas a la semana conectados a Internet, en comparación con las seis horas que se mantenían conectados un año antes. También Tapscott argumenta que una manera de medir el impacto del Internet es ver el crecimiento en el uso del correo electrónico en los últimos años.

Fumero y Roca (2007) indican que la investigación Jóvenes y Cultura *Messenger* afirma que los jóvenes españoles de 12 a 29 años consideran que las nuevas tecnologías y el uso del *Messenger* se han convertido en bienes de primera necesidad que les dan independencia con respecto al mundo exterior.

Alan Kay citado por Tapscott (1998) asevera que la tecnología es tecnología sólo para las personas que nacieron antes de que se inventara, por lo tanto al haber nacido con ellas los adolescentes y niños de hoy comprenden las nuevas tecnologías más rápido que los adultos.

El ser humano coevoluciona con su entorno animal, vegetal y ecológico en un sentido amplio, pero también con las máquinas, los sistemas y las redes que ha creado para sobrevivir, para amplificarse y para ayudar a su crecimiento y desarrollo aclara Fumero y Roca (2007).

La Generación-N tiene muchas cualidades, entre sus bondades Tapscott (1998) menciona que están alertas, precavidos, enfocados, y tienen control. Tiene una personalidad que acepta la diversidad, son una generación con curiosidad y son asertivos e independientes.

A pesar de que todavía hay quienes piensan que esta generación la cual vive pegada a una pantalla sufre de falta de atención, está estresada y perdió sus habilidades sociales, la realidad asevera Tapscott (1998) es que ellos desarrollan estas habilidades a

una edad más temprana que sus padres. Puesto que la tecnología está creciendo y mejorando el proceso de enseñanza, los maestros tienen que cambiar su rol, en lugar de ser transmisores del conocimiento, deben de ser motivadores y facilitadores. Ya que los estudiantes están más dispuestos a cooperar, a trabajar en equipo, a resolver problemas y a tomar responsabilidad de su propio aprendizaje. Por lo tanto, la Generación-N está hoy más informada y es más activa que las generaciones anteriores.

Siempre se ha dicho que el futuro es de los niños, de los adolescentes y de los jóvenes. Los niños que nacen o han nacido en entornos familiares suficientemente digitales durante los últimos diez años del gran acelerón social de la *infotecnología* se integran en el Nuevo Entorno Tecnosocial progresivamente y de forma natural desde que cumplen sus primeros 16 o 18 meses de vida, con mayor o menor intensidad según el grado de digitalización de sus entornos particulares. Entre ellos están ahora los auténticos nativos digitales, habitantes genuinos de la *infociudad* afirman Fumero y Roca (2007).

A la generación N explica Tapscott (2007) la distinguen ciertas características que son propias de su cultura tales como: velocidad, libertad, apertura, innovación, movilidad, autenticidad y ganas de diversión por lo que pueden constituir la base de una cultura revitalizada e innovadora

En cambio Murray (2004) describe las características de esta generación como: autoayuda, orientación familiar y de grupo, orientación en línea, multidisciplinas, en busca de la diversión y esperanza. Las siguientes generaciones menciona Murray se inclinan a pensar de manera mosaica en donde ellos conectan puntos, identifican patrones y desarrollan hipótesis ó dibujan conclusiones. Estos son elementos de pensamiento crítico y mapeado, una manera de pensar que es más rápida y te lleva a un aprendizaje

más profundo. Esto tiene implicaciones importantes para cómo y que enseñar. También hace hincapié en las diferencias generacionales que existen, las cuales ocasionan que el estilo de la comunicación y el aprendizaje adquieran mucha importancia en las escuelas. Para las generaciones siguientes, el estilo de aprender y de pensar son diferentes pues estos están influenciados por las computadoras.

Estas nuevas generaciones de estudiantes enfrentan diferentes retos que sus antecesores mencionan Rhea y Cole (1991), en su libro *Toward the transformation of Secondary School Counseling*, los Tutores van a tener más alumnos con problemas sociales y emocionales. Estos jóvenes han tenido experiencias de problemas en sus familias y en la escuela, así como de estrés, sexualidad, abuso de sustancias, suicidio, abuso físico y sexual, desordenes alimenticios, presión de grupo y relaciones interpersonales.

En cuanto a su relación con la tecnología, un estudio de la organización *Pew Internet and American Life Project* (2001) reveló que el uso de Internet en los adolescentes de Estados Unidos juega un papel importante en sus relaciones con amigos, familiares y en sus escuelas. Cerca de 17 millones de jóvenes entre 12 y 17 años usan el Internet. Esto representa el 73% de los que están en esa edad. Los adolescentes y sus padres generalmente piensan que el uso del Internet refuerza su vida social y el trabajo académico de los niños, aunque al mismo tiempo tiene aspectos que causan fricciones entre ambos. Los jóvenes son generalmente intensos usuarios de la tecnología instantánea como el correo electrónico y de otros espacios en línea, pero sus padres generalmente no aprueban el uso excesivo del Internet en casa. Muchos aseguran que ponen límites a sus

hijos en el número de horas que están conectados a la red, sin embargo, estos dicen no tener límites.

Una investigación realizado por *Keiser Family Foundation* Rideout, Roberts y Foehr (2005) reportan que encuestaron en Estados Unidos a 2,032 adolescentes con estudios del tercer al doceavo grado, con edades entre 8 y 18 años, el estudio reveló que las computadoras y el Internet están rápidamente volviéndose una presencia universal en la vida de los jóvenes, a pesar de que el tiempo que pasan en una computadora fuera de la escuela todavía es menor en comparación con el tiempo en que ven televisión o escuchan música. El acceso y la frecuencia con que usan el Internet se ha convertido en un lugar dentro de las preferencias de los niños desde los grupos raciales hasta los grupos socioeconómicos altos pero existe una división significativa en la calidad y el acceso a este.

El estudio de *Pew Internet and American Life Project* (2001) destaca que el Internet crea discusiones y tensión entre los adolescentes y sus padres. Aunque, ambos concuerdan en que los adolescentes saben más de esto que sus padres. Ellos también están de acuerdo en que hay razones para preocuparse por el impacto del Internet en todos los adolescentes. 57% de los padres les preocupa que extraños se contacten con sus hijos. Estas preocupaciones están bien fundamentadas debido a que cerca del 60% de los adolescentes han recibido un mensaje instantáneo o un correo electrónico de un extraño y el 50% reportó que se escribía con alguien que no conocía. Aún así, los adolescentes no están preocupados por los extraños en línea. Los padres tratan estas preocupaciones verificando a sus hijos y sentándose con ellos en ocasiones cuando están en línea. Otra cosa en la que ambos están de acuerdo es que el Internet les ayuda en la escuela. Las

redes enseñan a los muchachos de otras maneras. Los ayudan a establecer sus gustos y llenar la brecha del conocimiento en materias sensibles.

Otro reporte de esta misma organización nos revela que la mayoría de los adolescentes manejan sus perfiles en línea para mantener la información que ellos creen es más sensible alejada de las personas extrañas no deseadas, sus padres y otros adultos. Mientras que muchos adolescentes ponen sus fotos y sus nombres en sus perfiles, ellos rara vez ponen información en perfiles que ellos creen ayudará a extraños a localizarlos como su nombre completo, teléfono de casa o celular. Al mismo tiempo, cerca de dos terceras partes de adolescentes (63%) creen que una persona puede eventualmente identificarlos por la información que ellos publican.

Sartori (2000) nos comenta que las nuevas fronteras son el Internet y el ciberespacio, pues este mundo es interactivo y polivalente. Las posibilidades de Internet son infinitas para bien o para mal, y estas serán positivas cuando el usuario lo utilice para adquirir información y conocimientos.

#### **2.4 La Consejería y la Tecnología**

La Consejería ha evolucionado hasta nuestros días en que se empieza a manejar la consejería en línea. Esto ha ocasionado un considerable debate sobre la efectividad de la misma en comparación con la consejería cara a cara. Algunos profesionales argumentan la inexistencia de la consejería en línea, otros tienen un entusiasmo limitado de este nuevo desarrollo en la interface de la consejería y la tecnología. (Shaw and Shaw, 2006)

Pero lo cierto es que la esencia de la Consejería educativa es la comunicación efectiva. Hoy en día, en lugar de los encuentros cara a cara, los consejeros están usando la computadora para tratar información sensible y emotiva durante la Tutoría y las

sesiones de consulta. Esta ayuda en envío de currículos, supervisión y desarrollo profesional; al mismo tiempo está cambiando la interrelación entre consejeros, personal de la escuela, padres de familia, Tutores, estudiantes y supervisores. Las tecnologías están ayudando a los Tutores a educar a la siguiente generación de consejeros educativos (Wilczenski y Coomey, 2006).

Puesto que las comunidades estudiantiles tienen una población de alumnos muy variada, Smith (2005) discute la importancia del Internet como soporte a estos. Un servicio en línea para estudiantes exitoso necesita que el Colegio tenga tres objetivos: identifique las necesidades de los alumnos cara a cara o en línea; provea de servicios disponibles cuando un estudiante lo requiera y no cuando sea confortable para la escuela; y proporcione servicios en línea que sean tan buenos o mejores que los equivalentes a los de cara a cara.

La tecnología educacional comenta Mitchell (2007) juega ahora un papel crítico en el aprendizaje y enseñanza, en muchas disciplinas, y tanto en colegios y universidades. En la educación superior, los estudiantes de ahora requieren una consistente, poderosa y transparente aplicación de la tecnología educacional en las disciplinas en todos los campos.

El aprendizaje asevera Sealy (2000) se sitúa en la acción, es tanto social como cognitivo, es concreto en lugar de abstracto, y necesita de juicio y exploración, por lo que la red es no solo un recurso social y de información sino un medio de aprendizaje, en donde los conocimientos son construidos en sociedad y se comparten. De la misma manera que la electricidad, la *Web* será un medio de transformación muy importante.

Esta creará una nueva clase de información en la que trabajar, aprender y jugar formaran un nuevo conjunto de aprendizaje ecológico.

Los medio ambientes virtuales de aprendizaje son sistemas de software diseñados para facilitar la labor de los maestros en los cursos de educación de sus estudiantes. Estos sistemas son utilizados en todo el mundo por universidades, escuelas, compañías y maestros independientes no solo para cursos en línea sino también para cursos tradicionales que usan elementos digitales (Mitchell, 2007).

Tapscott (1998) hace mención de un programa de Tutoría electrónica en Estados Unidos que se llevo a cabo como proyecto piloto dirigido por el *Center for Children and Technology*, en el cual se asignaban Tutoras adultas a jóvenes estudiantes de secundaria interesadas en los campos de la tecnología, ciencias o ingeniería. El objetivo de este estudio era que estas jóvenes no dejarán de estudiar estos temas en la escuela o la universidad por ser campos más propios de hombres. Las Tutoras mujeres adultas exitosas que se desempeñan en esas áreas podían ayudar a persuadir a estas jóvenes a perseverar dándoles consejos y alentándolas a seguir, además de ser un buen ejemplo para ellas.

La comunicación en este proyecto se desarrollaba exclusivamente por correo electrónico, tanto las Tutoras como las estudiantes reportaron que les gustaba este sistema porque podían escribir sus respuestas a la hora que les pareciera más conveniente. Y las alumnas reportaron que se sentían a gusto discutiendo temas por correo electrónico, porque podían expresar sus ideas y abordar temas que resultan incómodos discutir en persona.

Por otro lado, en el artículo titulado *Consejeros estudiantiles usando la tecnología para apoyo* Stone y Turba (1999), citado por Hohenshil (2000), describen fuertes razones para que los Consejeros estudiantiles usen la tecnología computacional en su rol de apoyar a los estudiantes pues argumentan que ésta es poderosa y aún muy poco utilizada.

Este mismo estudio enfatiza que si se quiere utilizar la tecnología con propósitos de ayuda, es necesario que los consejeros estudiantiles sean competentes en el uso del software que analice gran cantidad de datos para monitorear y mejorar el desempeño estudiantil, específicamente en las áreas de progreso, asistencia, disciplina, porcentaje de deserción y porcentaje de graduados. Además los consejeros necesitan tener habilidades en el uso de los sitios de red que ayuden a los estudiantes para tareas educativas y en la planeación de carrera, así como para seguir buscando para postgrado.

Aunque se sabe que los jóvenes no tienen problemas para utilizar la tecnología, es importante analizar si los consejeros se encuentran a la par en este aspecto. Por lo que se realizó un estudio llamado *Professional School counselors' approaches to technology* por Carlson, Portman y Bartlett (2006), en donde se encuestó a 381 Consejeros estudiantiles en los estados de Colorado, Iowa y Nueva York para ver el grado de confort que tienen estos al usar la tecnología. Se les preguntó la edad, género, raza, y experiencia profesional. En este estudio participaron tanto hombres como mujeres, y la edad fluctuó de 24 a 69 años. También se les preguntó en donde tenían acceso a la tecnología computacional, incluyendo casa, trabajo, en casa de un amigo, y otras. De los 381 encuestados, 322 (84.5%) indicaron que usan la computadora en casa; 368 (96.6%) en el trabajo y la casa; 36 (9.4%) en casa de un amigo; y 6 (1.6%) dijeron que la usaban en algún otro lado.

En este mismo estudio se encontró que los Consejeros que tienen más experiencia de trabajo como consultores es a nivel preparatoria, y la media es de 5.88 años. La mayoría de los Consejeros educativos se sienten a gusto usando computadoras, sin embargo una mayoría de estos profesionales se sienten ansiosos de usar diferentes *software*. Aún así, el trabajo experimental con estas nuevas tecnologías puede incrementar los niveles de confort de los Consejeros al utilizarlas.

Los autores de la investigación concluyeron que existen retos para los consejeros estudiantiles que están usando herramientas tecnológicas en la práctica para alcanzar la demanda de programas de consejería educativa y el desarrollo de las necesidades de los estudiantes. Antes de que la profesión de consejeros estudiantiles pueda empatar estos temas con la meta de crecimiento, es necesario conocer el estado actual de capacitación tecnológica, confort y el uso práctico de consejeros estudiantiles profesionales. La importancia de este estudio es que revela la tendencia de la sociedad hacia una gran dependencia en la tecnología para la comunicación y la colaboración continua entre Tutores, por lo que para ser consejeros educativos eficientes se debe de empezar a incluir programas de tecnología para estudiantes y consejeros pues el confort depende del entrenamiento.

Sin embargo, una de las implicaciones importantes que mencionan Wilczenski y Coomey (2006) sobre la *ciber*-comunicación es que existe el riesgo de que las personas comunicándose a través del Internet puedan volverse psicológicamente distantes para interactuar con los demás. Otra de las implicaciones que trae esta nueva tecnología es que como las personas que interactúan a través de una computadora no pueden verse ni oírse, hacer daño se percibe como algo menos personal, por lo que comportamientos

inapropiados o poco éticos que se disimulan en las entrevistas cara a cara pueden aparecer aquí. Así, el futuro de la tecnología en la Consejería puede ser visto como un peligro para algunos, mientras que otros, menos temerosos, lo ven como una oportunidad de crecimiento. Layne y Hohenshil (2005) esperan que la mayoría en esta profesión lo vea como una oportunidad.

Algunos de los problemas con los que la consejería en línea se enfrenta son como menciona Sussman (1998), citado por Shaw y Shaw (2006), mantener la confidencialidad a través del Internet, el manejo de situaciones de emergencia y la falta de información no verbal como las expresiones faciales, tono de voz y lenguaje corporal.

Si se tiene una *ciber*-supervisión es imperativo incluir un plan para manejar crisis, que pueden ser posibles fallas tecnológicas, ó crisis de un estudiante. Los procedimientos deben asegurar acceso inmediato de los estudiantes a su Consejero, especialmente en una situación de emergencia (Wiczenski y Coomey, 2006).

#### **2.4.1 Web 2.0**

El término Web 2.0 reporta Cobo y Pardo (2007) se originó a mediados de 2004 y creció para convertirse en un todo un fenómeno tecno-social para finales de 2006. Sus aplicaciones más representativas son: *Wikipedia, YouTube, Flickr, WordPress, Blogger, MySpace, Facebook, OhMyNews*, y una sobreoferta de cientos de herramientas intentando captar usuarios / generadores de contenidos. Por otro lado, para definir el término *Web 2.0* Fumero y Roca (2007) describen un escenario en el que interactúan lo social: cómo y dónde nos comunicamos y relacionamos; y lo tecnológico: nuevas herramientas, sistemas, plataformas, aplicaciones y servicios; provocando cambios de lo uno sobre lo otro, surge una nueva Red caracterizada como la *web* de las personas frente

a la *web* de los datos, correspondiente a la versión uno, la *Web 1.0*. El propio término *Web 2.0* ha sido registrado por sus creadores, la editorial *O'Reilly Media*. La *Web 2.0* podría definirse como la promesa de una visión realizada: la Red o Internet, convertida en un espacio social, con cabida para todos los agentes sociales, capaz de dar soporte y formar parte de una verdadera sociedad de la información, la comunicación y/o el conocimiento. Por su parte Stiksel (2006) la define como el modelo de Internet donde los usuarios crean el contenido y lo comparten, además afirma que son los sitios de Internet más visitados de la red.

Surowiecki (2004) postula que la base y el éxito de la *Web 2.0* radica en que las decisiones tomadas gracias a la conformación de una sabiduría colectiva pueden ser más inteligentes que las de los mismos expertos. El desarrollo de esta no es sólo tecnológico sino que principalmente de orden social. La *Web 2.0* no inventa la colaboración entre las personas, pero sí ofrece muchas posibilidades para facilitar el intercambio y cooperación entre individuos. Cobo y Pardo (2007) declaran que “el fundamento que soporta todas estas plataformas de interacción está centrado en la idea de mejorar, simplificar y enriquecer las formas y los canales de comunicación entre las personas”.

Löic Le Meur, conocido emprendedor e influyente *blogguer* francés, menciona la existencia de una supuesta *blogocultura*, que se sustenta en la creación colectiva y los contenidos abiertos, que parece configurarse como parte de una realidad sociocultural que apunta hacia la sociedad de la conversación. Las características de la cultura blog son: la voluntad y deseo de compartir sus pensamientos y experiencias, la creciente importancias de saber lo que otros piensan, los blogueros se ayudan mucho unos a otros, la necesidad de información diaria de un gran número de fuentes, el deseo de controlar la forma en

que leen las noticias, los blogueros tienden a ser ciudadanos del mundo, los blogueros se relacionan en la vida real, la existencia de un código compartido, están habituados a proporcionar y recibir retroalimentación, una irresistible voluntad de compartir con los demás, la cultura de la velocidad y la necesidad del reconocimiento (Amartino, 2005).

Cobos y Pardo (2007) puntualizan que en algunos casos los usuarios no utilizan las aplicaciones *Web 2.0* con el mismo fin para el que fueron creadas, sino que las reconstruyen según sus necesidades. Las nuevas generaciones o Generación Net hacen que la industria de la tecnología se tenga que adaptar a ellos y no ellos a la tecnología (Oblinger y Oblinger, 2005).

#### **2.4.2 Redes sociales en Internet**

El uso de las redes sociales en Internet tuvo su inicio con el uso de la tecnología para manejo de información. Robson y Robson (1998) mencionan que recientemente ha habido un desarrollo con el crecimiento del uso de la información tecnológica en las computadoras para uso personal. El correo electrónico fue la primera forma de comunicación vía computadora. Es interesante hacer hincapié en que el primer sistema de correos se ha convertido para algunas personas en un componente esencial para comunicarse con otros. Las personas pueden comunicarse enviando mensajes (correos electrónicos) directamente a otro usuario de computadora. También se pueden comunicar vía pizarrones electrónicos en donde los mensajes son dejados para que otros los puedan leer.

Un sitio en la red social en línea es un lugar en donde un usuario puede crear su perfil que lo conecta con otros usuarios. En los últimos cinco años Lenhart y Madden (2007) reportaron que estos sitios se han vuelto un fenómeno que atrae a millones de

adolescentes usuarios del Internet. Más de la mitad (55%) de todos los americanos en línea jóvenes entre 12 y 17 años usan redes sociales, según un estudio de *Pew Internet and American Life Project*. También, se encontró que los adolescentes mayores, particularmente las mujeres, les atraen más estos sitios, para ellas estos sitios les ayudan a reforzar las amistades ya existentes. Para los jóvenes en general es una oportunidad para coquetear y hacer nuevos amigos. También Stiksel (2006) comenta que desde sus comienzos, el Internet ha sido utilizado como una herramienta para conocer gente, pero en los últimos años la interacción entre los usuarios ha crecido exponencialmente y ha creado una nueva generación de sitios sociales. Puesto que los adultos controlan el hogar, la escuela y casi todos sus espacios, los adolescentes han encontrado los espacios virtuales como privados, en donde se conectan a redes de iguales y construyen sus propios espacios compartidos (Tapscott, 2007).

Otra forma de comunicación vía electrónica son los chats, en donde las personas pueden interactuar inmediatamente con grupos de gentes o individuos. Las partes involucradas pueden estar en diferentes partes del mundo. Dentro de los chats existen sitios en donde las personas pueden contactar gente con intereses similares. Estos varían desde áreas académicas, hasta interesados en deportes o lecturas similares. Además las personas que usan correos electrónicos pueden encontrar listas de distribuidores con distintos temas y enviar mensajes particulares a toda la lista de distribuidores, la cual puede ser local o internacional (Robson and Robson, 1998).

La popularidad de las nuevas tecnologías han contribuido a reforzar las redes sociales y los niveles de intercambios de contenidos a través de Internet han aumentado a la par, mencionan Cobo y Pardo (2007). Por lo cual, Internet se ha convertido en un

medio social para consumir información y trabajar, así como para comunicarse, entretenerse y compartir.

Wilczenski y Coomey (2006) puntualizan que debido al desarrollo de esta tecnología, un nuevo vocabulario se ha construido rápidamente para referirse a sistemas automáticos y la era de la información tecnológica. *Ciber* es el prefijo usado para describir gente, cosas o ideas que tienen relación con las computadoras y el Internet, por ejemplo: *ciber-ciudadano*, *ciberespacio* y *cibernético* por mencionar algunos.

El uso de redes sociales por Internet para la Consejería se ha incrementado rápidamente, sin embargo hay muy pocas investigaciones en este tema, reportan Sampson, Kolodinsky y Greeno (1997).

El motivo por el que la gente y en especial los adolescentes se sienten atraídos por las redes sociales virtuales es la facilidad con la que se puede interactuar en estas, eliminando el tiempo que se consume en transportarse, las incomodidades que esto conlleva y descartando la intimidad física asevera Rochlin (1997). En una encuesta que realizó, se le preguntó a una adolescente si se podía trabajar con gente que no se conoce y ella respondió que el hecho de no ver los rostros no cambia nada, que como quiera se puede hablar con la persona, compartir información, conocimientos e ideas. Por lo que concluye que los adolescentes no ven la interacción por computadora como una barrera, la ven como otra forma de comunicación.

Literatura existente en el campo de la consejería educativa discute como la tecnología puede ser usada para servicio de mensajería, sin embargo, como trasladar estos conocimientos a la Consejería educativa se ha examinado en forma mínima (Carlson, Portman y Bartlett, 2006)

Desde el inicio de la Consejería en línea, las prácticas y ética de la profesión de la consejería han tomado una nueva área. Debe ser de gran interés para los Consejeros como el campo de la consejería es presentado al público en Internet, incluyendo los valores, prácticas y nivel de profesionalismo (*Pew Internet and American Life Project*, 2001).

Las ramificaciones psicológicas de la *cyber*-comunicación no están todavía determinadas enfatiza Weisband (1992). No está claro como la presentación de textos escritos afectan la interpretación de ese texto, por ejemplo el uso de mayúsculas, guiones, oraciones incompletas, emoticones (carita feliz) se han vuelto populares para enviar mensajes afectivos. Aún así, las interpretaciones pueden variar con cada estudiante. Además, tanto los estudiantes como los supervisiones no están muy convencidos sabiendo que sus palabras son grabadas. La retroalimentación para y de los estudiantes puede ser ambigua y menos útil. Finalmente, está documentado que las conversaciones a través de las computadoras están más enfocadas en tareas orientadas que en factores emocionales o sociales. Por lo que información social y emocional importante puede ser perdida a través de las *cyber*-comunicaciones.

Por su parte Roeber (1971) señala, que es importante para los Consejeros conocer las condiciones ambientales tanto como comprender al alumno. Por lo que se puntualiza la importancia de que el profesor Tutor debe de conocer las redes sociales que utilizan sus estudiantes hoy en día. Porque como afirma Enrique Dans (citado por Cuen, 2008) las redes sociales llegaron para quedarse y no existe posibilidad de dar marcha atrás. Además, la red social *Facebook* se convirtió en el fenómeno en Internet del 2007 por su meteórico crecimiento en 2 años de más de 50 millones de usuarios alrededor del mundo (Esplandiu, 2008).

Los padres están preocupados por sus hijos adolescentes en cuanto al uso del Internet por el alto riesgo que por diversión o desconocimiento sus hijos revelen datos privados. Pero no se les puede prohibir a los hijos utilizar redes sociales porque el uso del Internet para el contacto social entre adolescentes se está transformando en una presión social (Cuen, Marzo 28, 2008).

### **2.4.3 Facebook**

A los adolescentes del siglo XXI les gusta mucho utilizar la tecnología y en particular el Internet. Este es un agente de cambio en sentido real como metafórico, pues no sólo es una red global y masiva sino que ha evolucionado un diseño en donde nadie es el jefe, asegura Negroponte (1996).

En particular los *softwares* desarrollados en *Web 2.0* se caracterizan por estar enfocados en la habilidad de que los usuarios colaboren y compartan información en línea. *Web 2.0* son comunidades basadas en Internet y que hospedan servicios como sitios de redes sociales, *wikis*, *blogs* y más, cuyo objetivo es facilitar la creatividad, colaboración y compartir entre usuarios. En otras palabras la *Web 2.0* es el desarrollo e implementación de herramientas y plataformas enfocadas en los usuarios para alentar a la gente a ser participes e interactuar con otros en línea (Stair y Reynolds, 2008). El modus operandi de la generación Net es la interconexión en red, los jóvenes dominan muchas de las enormes comunidades virtuales, desde *Facebook* hasta *Myspace*, asegura Tapscott (2007).

Al realizar un sondeo entre los estudiantes de segundo semestre del campus Santa Catarina se descubrió que los alumnos utilizan el *Facebook* de manera cotidiana y es su principal vía de comunicación con sus compañeros y amigos. Si bien la computación

inició siendo de uso del sector militar, gubernamental o empresarial ahora es también para individuos creativos por lo que se puede sacar mucho provecho comenta Negroponte (1996). Por lo cual, se decidió utilizar esta herramienta entre las diferentes opciones que ofrece la *Web 2.0* para tener un medio adicional de comunicación con los alumnos de los cursos de Tutoría.

Un estudio de la Universidad de Berkeley, California realizado por Boyd (24 de junio, 2007) sobre las redes sociales en Internet muestra las formas en que la tecnología refleja los valores sociales del mundo de hoy. Se encontró que los usuarios de *Facebook* provienen de contextos familiares prósperos y tienen mayores probabilidades de ingresar a la Universidad, mientras que los que prefieren la red social *MySpace* suelen buscar un trabajo al terminar la secundaria. Esta división es la forma en que la tecnología refleja los valores sociales. Estas redes informa Boyd en el artículo Dime qué sitio usas y sabré tu clase social (2007, Junio 27) de alguna manera ayudan a los jóvenes a liberar las tensiones de la vida en el siglo XXI, los adolescentes las utilizan para crear comunidades y comunicarse con sus iguales y a través de ellas, encausan lo bueno, lo malo, y lo feo de la vida adolescente actual.

*Facebook* es un software de la *Web 2.0* que permite a sus miembros colocar comentarios públicos en las páginas de los perfiles de sus amigos, creando una conversación abierta y un creciente grupo de participantes interesados (*Social Networking*, 2008). Este da a sus miembros la opción de mantener sus páginas privadas o hacerla disponibles a cualquier usuario. También, se pueden mandar mensaje privados a miembros de la red a la que perteneces y navegar a través de la red extendida de amigos que son visibles en los perfiles de los participantes.

Otra de las características con las que cuenta *Facebook* (*Social Networking*, 2008) es que los miembros pueden mejorar sus perfiles con audio, videos o incluir programas como juegos, exámenes, herramientas para manipular fotografías y avisos de noticias. Un sitio de red social en Internet puede funcionar como una colmena de creatividad con usuarios y desarrolladores alimentando unos a otros el deseo de ver y ser vistos.

El sitio de *Facebook* fue lanzado en Febrero del 2004 (Levy, 2007) y actualmente cuenta con más de 35 millones de usuarios activos en todo el planeta. Fue creado hace cuatro años en un dormitorio de la Universidad de Harvard (Mauleón, 30 de marzo, 2008), un sitio para hacer amigos por internet con membresía exclusiva de estudiantes de la Universidad de Harvard. Subsecuentemente se abrió a otras universidades y en Febrero del 2006 se inició una red para preparatorias.

Desde Septiembre del 2006 cualquiera que sea mayor de 13 años puede participar en *Facebook*. Los usuarios pueden seleccionar unirse a una o varias redes, como escuelas, lugar de empleo, región geográfica o grupo social. Actualmente es el sitio en Internet más popular para subir fotografías con 14 millones de fotos colocadas diariamente.

El nombre de *Facebook* menciona Levy (2007) proviene de la libreta que reciben los estudiantes de nuevo ingreso a la Universidad de Harvard en el cual se les proporciona fotos y estadísticas que son de vital importancia a los nuevos estudiantes.

Una de las ventajas que tiene esta herramienta menciona Hass (2006), es que a los estudiantes les es atractivo el poderla usar para hacer amigos de su escuela y de otras escuelas. Los usuarios también pueden unirse a grupos o formar grupos con diferentes nombres. En cambio una de las desventajas que tiene el uso de esta herramienta es que los estudiantes están preocupados de ser exhibidos en el *Facebook*. Algunos temen que

sus indiscreciones de juventud puedan ser usadas contra ellos y algunos se resignan a que la privacidad sea una fantasía en la era del Internet.

Recientemente, la atención pública menciona Ybarra y Mitchell (2008) se ha enfocado en la posibilidad que los sitios de redes sociales como *MySpace* y *Facebook* están siendo usados para acosar sexualmente a jóvenes menores de edad y consecuentemente incrementa su vulnerabilidad para ser victimizados sexualmente. Ya que según reportes del año pasado cincuenta por ciento de todos jóvenes encuestados reportaron solicitudes sexuales en línea y treinta y tres por ciento reportó hostigamiento en línea.

Un estudio publicado por Mark, Behle, Roberts y Rimland (2007) describe como *Facebook* se utilizó en un programa piloto como auxiliar en la comunicación entre los alumnos de la universidad Estatal de Pensilvania y un bibliotecario de esta institución. Uno de los motivos por los que utilizaron la red social de *Facebook* fue porque los bibliotecarios quieren estar en donde se encuentran los estudiantes. Encontraron que estos usan las redes sociales con mucha más frecuencia que el correo electrónico y los mensajes instantáneos. Aunque les preocupaba la privacidad de los alumnos porque en *Facebook* se pueden ver muchos detalles de las vidas personales, se dieron cuenta que a ellos eso no les preocupa. Debido a los resultados favorables del estudio los autores recomiendan a todos los bibliotecarios que creen su cuenta de *Facebook* para que dispongan de una vía alterna de comunicación con los estudiantes.

*Facebook* representa una de las redes sociales más utilizadas, Mauleón (2008) lo reporta como el portal favorito de más de 60 millones de usuarios. El medio ambiente virtual que propician estas redes menciona Mitchell (2007) son lugares en donde los

estudiantes trabajan, colaboran, comparten y planean. El siguiente paso es que los profesores se integren al multifacético medio ambiente virtual.

## Capítulo 3

### Metodología de la Investigación

En este capítulo se detalla la metodología utilizada para realizar la presente investigación, así como el enfoque. También se describe la muestra de participantes sobre la que se realiza el estudio, así como los instrumentos diseñados para la recolección de información y el procedimiento de la investigación.

#### 3.1 Enfoque de la Investigación

El tipo de enfoque que se utilizó para el presente estudio es cualitativo, Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2006) definen a este tipo de estudios como abiertos, fundamentados en la experiencia e intuición y se aplican a un número pequeño de casos. Una de las ventajas de este tipo de investigación es que proporciona un entendimiento del fenómeno en todas sus dimensiones. Por lo que se concluye que la presente investigación es cualitativa debido a que se involucra la recolección de datos en ambientes naturales, donde los participantes se comportan como lo hacen en su vida cotidiana y donde los significados se extraen de los datos.

Uno de los objetivos que persiguen los estudios cualitativos es documentar casos reales y comprender las influencias del contexto sobre las acciones y los comportamientos de los individuos (Bonilla-Castro y Rodríguez ,2005). Para el presente estudio, se utilizó un grupo de alumnos el cual integró en un contexto virtual de redes sociales, para comprender las influencias de este contexto en su comportamiento y acciones, es decir, la comunicación que se genere con su Tutor a través de este medio.

El tipo de investigación en el que se basa el presente estudio es la investigación-acción porque sirve para resolver problemas cotidianos e inmediatos (Hernández, Fernández-Collado y Baptista, 2006), como lo es la falta de comunicación entre el Tutor y sus alumnos y mejorar prácticas concretas lo cual se realizó utilizando las redes sociales. Es un proceso en donde se investiga además de que se interviene. La perspectiva es de visión deliberativa porque se enfoca principalmente en la comunicación interactiva. Su tipo de diseño es práctico porque implementa un plan de acción para resolver el problema, es decir se introduce una mejora en este caso el uso de la herramienta de *Facebook*.

El proceso que se siguió en el presente estudio para realizar la investigación cualitativa está representado en el siguiente diagrama (véase Figura 1) basado en las fases que menciona Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2006):

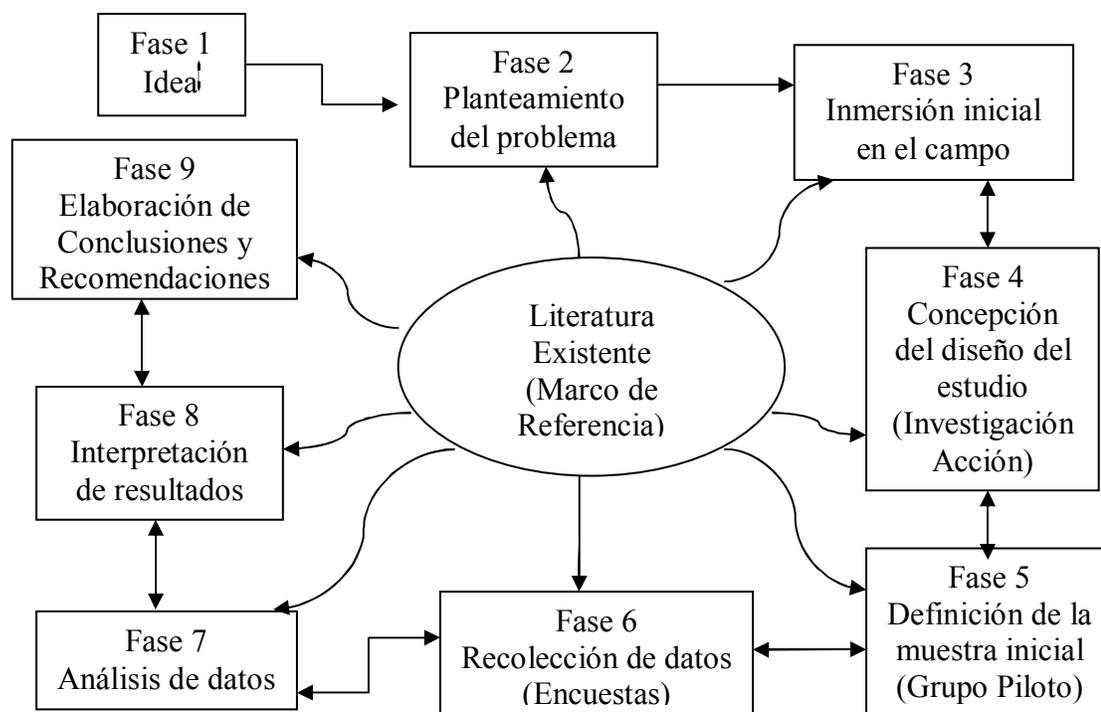


Figura 1. Esquema del proceso de la Investigación

El programa de Tutoría no tiene una ponderación en las calificaciones de los alumnos, esto debido a que el programa se tiene conceptualizado como un apoyo al alumno en su vida académica, la Preparatoria por experiencias anteriores considera que es conveniente que se tenga un Tutor que este al pendiente del desempeño académico de los estudiantes, pero si el alumno y sus padres no cree necesitarlo, se les explica que es su responsabilidad y la Institución se deslinda.

Se espera que el alumno asista a las 5 clases presenciales y mínimo a una entrevista personalizada para que tenga contacto con su Tutor y este pueda asesorarlo. En caso de que no se presente se avisa a sus padres y se reprograma la clase o entrevista que perdió. Si el alumno reprueba alguna materia durante los exámenes parciales el Tutor tiene una plática con él y posteriormente con sus padres para analizar la situación y ver posibles acciones a seguir.

En el curso de tutoría la evaluación no existe, siempre se reportan calificaciones de aprobado, todos los alumnos lo acreditan aunque hayan o no asistido a las clases y/o entrevista. Es por eso que se busca otra alternativa de comunicación para promover la interacción entre el Tutor y el alumno.

### **3.2 Muestra**

La muestra seleccionada es el grupo de Tutoría 6 formado por estudiantes de segundo semestre durante el período de Enero – Mayo de 2008 que consta de 32 alumnos. La edad de los estudiantes fluctúa entre 15 y 17 años, los cuales pertenecen al nivel socioeconómico medio-alto a alto. Se seleccionó este grupo como piloto para aplicar la herramienta de *Facebook* por ser el grupo asignado a la investigadora, por lo cual es una muestra intencional o selectiva (Bonilla-Castro y Rodríguez, 2005). Las

muestras intencionales son las que se seleccionan de manera arbitraria debido a que se cree que será representativa de la población (Cohen y Swerdlik, 2001).

El procedimiento para elegir el grupo para la muestra fue el siguiente: Se realizó una entrevista en el mes de enero con la directora del programa de Tutoría para presentarle la propuesta de manejar un grupo piloto de Tutoría utilizando las redes sociales de la *Web 2.0* utilizando la herramienta de *Facebook* para apoyar la comunicación entre el profesor Tutor y sus alumnos. En la cual se pidió presentar la propuesta al director de la Preparatoria. Al presentar dicha propuesta al director le pareció muy buena la idea y autorizó que se manejara un grupo piloto en el semestre que acababa de iniciar.

Posteriormente se decidió que el grupo piloto sería el grupo que ya tenía asignado la investigadora en el semestre enero-mayo el cual se formó de manera aleatoria porque los alumnos inscritos en él se registraron sin saber que el grupo sería un grupo piloto y lo escogieron porque al ser la Tutoría un curso obligatorio se les acomodaba al realizar su horario.

El director de la Preparatoria propuso que se llevaran otros 2 grupos pilotos adicionales, se invitó a 2 profesores de la Preparatoria llevar el programa piloto pero no accedieron argumentando que no conocían la herramienta de *Facebook* y además el semestre ya había iniciado y pasado las 2 clases grupales que se tienen al inicio del semestre, por lo que prefirieron abstenerse por la dificultad de contactar a los alumnos.

### **3.3 Métodos utilizados para la obtención de resultados.**

En este apartado se describe el proceso de investigación y los instrumentos utilizados para la recolección de datos.

### 3.3.1 Proceso de investigación.

El primer paso que dio después de que se autorizó el grupo piloto de Tutoría fue crear el grupo en *Facebook* con el nombre *Grupo Tutoría Mtra. Rosantina*, el tipo de acceso que se definió es de un grupo cerrado al cual solo se puede entrar por invitación. Como ya habían pasado las primeras 2 sesiones grupales, se contactó a todos los alumnos (Anexo 3) por correo electrónico en el mes de enero explicándoles que se iba a manejar el grupo como piloto utilizando una red social.

A raíz del correo antes mencionado 5 alumnos agregaron a la maestra como amiga y ella agregó a otros 5 por medio del buscador de amigos que tienen el *Facebook* utilizando los nombres de los alumnos. A finales de enero se envió el mensaje inicial del grupo para invitar a los alumnos a que se unieran al grupo, el mensaje se mandó por medio del *Inbox* del *Facebook* para que fuera privado y solo ellos lo pudieran ver. Para la redacción del mensaje se pidió asesoría a varios adolescentes que utilizan redes sociales para que fuera acorde a la manera en que los jóvenes se expresan por este medio, es decir, se identificaron patrones culturales. Las recomendaciones fueron que no se utilicen mayúsculas, no acentos, que no fuera muy extenso el texto para que lo leyeran y expresarse de una manera muy casual, en el Anexo 4 se agregaron varios ejemplos, los nombres de los alumnos fueron cambiados para proteger la identidad de estos. Esto se realizó de acuerdo a los patrones culturales que tienen los adolescentes de hoy como menciona Tell (2000) los adolescentes han desarrollado su propio idioma en Internet. Cuando escriben de manera informal lo cual es muy frecuente en la era digital no utilizan mayúsculas, signos de puntuación, abreviaciones de texto (Uy, 2008). También utilizan

emoticonos que son íconos usados para expresar emociones en el lenguaje del ciberespacio (Moreno, s.f.).

En la primera semana del mes de febrero los alumnos que no se reportaron por *Facebook* o que no contestaron el correo electrónico se les busco en sus salones de clase para hablar con ellos y explicarles el proyecto y preguntarles si eran usuarios de *Facebook*. Dos estudiantes dijeron que no lo utilizan y que no les gusta las redes sociales por Internet, por lo que con ellos se acordó continuar solo con la manera tradicional de comunicación, esto debido a que no se les podía obligar a utilizar la herramienta de *Facebook* por ser un curso piloto que no empezó desde el inicio del semestre y no fue un requisito utilizar la herramienta al momento de inscribirse. El resto de los estudiantes se mostraron entusiasmados y 3 comentaron que si tenían cuenta, que no la usaban mucho, pero que iban procurar estar en contacto con la profesora Tutora por ese medio.

A mediados del mes de febrero los alumnos estuvieron contestando el mensaje inicial y dos alumnos aprovecharon para mencionar problemas que tenían con sus compañeros de equipo y problemas con una maestra.

Unos días después se efectuó la tercera sesión grupal, pero como los alumnos no tenían acceso al sistema de calificaciones de los primeros parciales de sus cursos académicos se optó porque se realizara en *Facebook* la Evaluación del Parcial (Anexo 2) y se les mandó (Anexo 5) un mensaje individual a través de la herramienta.

El 19 de febrero se recibió una notificación de parte de *Facebook* de que se iba a cancelar la cuenta si se continuaba mandando *spam* o mensajes basura, los cuales se generan cuando se manda a distinta gente el mismo mensaje, por lo que se le exhortaba al

administrador del grupo, en este caso a la investigadora que fue quien creó el grupo, a utilizar la opción de crear un evento de *Facebook*, el cual sirve para mandar invitaciones a los miembros de un grupo en este caso para contestar la Evaluación Parcial, instrucción a la cual la investigadora se apejó estrictamente para no poner en riesgo el estudio.

En el mes de marzo y abril se continuó con la comunicación a través de mensajes personales cuando los alumnos tenían algún problema o dudas y se crearon eventos para recordarles sobre la sesión grupal del segundo y tercer parcial, así como que enviaran a través de *Facebook* la reflexión sobre sus calificaciones del segundo parcial. La reflexión se pide con la intención de que el alumno analice el porqué de su desempeño académico, reconozca áreas de oportunidad y realice compromisos para mejorar. Esto con el fin de cumplir con la función de vigilar y ayudar a mejorar el proceso educativo de los adolescentes buscando lograr que el alumno sea responsable de su propio aprendizaje (Ayala, 2000). También durante los meses de febrero a abril se les mando a los alumnos un recordatorio a través de *Facebook* un día antes de la cita para la entrevista personal con su profesora Tutora. El recordatorio se les mandó el día anterior de la entrevista porque los estudiantes comentaron que diariamente revisan el *Facebook* por la noche por lo cual de esta manera iba a ser más fácil que no olvidaran su cita. De acuerdo a lo que menciona Krichesky (1999) mantener constante comunicación con los alumnos sirve para conocerlos mejor y poder orientarlos de la mejor manera.

En la quinta sesión grupal que se realizó a finales del mes de abril al final del semestre se aplicaron 2 encuestas a los alumnos, *Encuesta Curso Piloto de Tutoría con el apoyo de la herramienta de la Facebook* (Anexo 6) y *Encuesta Anónima* (Anexo 7) para saber cómo se sintieron en el curso con el uso del *Facebook*, y con la finalidad de que

aportaran sugerencias para ayudar en el proceso de mejora continua en la comunicación con los Tutores y en el aprendizaje de los alumnos. A los alumnos que no fueron a la última sesión se les busco en sus salones de clases para que las contestaran.

Por último en el mes de mayo se aplicó la *Encuesta a Profesores Tutores del semestre Enero-Mayo 2008* (Anexo 8) a maestros donde se les cuestionó sobre su relación con la tecnología, su conocimiento sobre redes sociales en Internet y asistencias de su grupo Tutor.

### **3.3.2 Los instrumentos de recolección de datos.**

El presente trabajo analizó si la herramienta de *Facebook* trajo un beneficio al grupo piloto de Tutoría en la relación entre el Tutor y sus alumnos y se obtuvo la información mediante el instrumento de la encuesta. Se elaboraron 3 encuestas que sirven para recabar los datos necesarios para evaluar los resultados del estudio.

Cohen y Swerdlik (2001), señalan que una forma de estimar la confiabilidad de un instrumento de medición es usando el mismo instrumento para medir lo mismo en dos puntos en el tiempo, es decir, la confiabilidad tiene que ver con el grado de precisión con que el instrumento registra la información, por ejemplo la forma en que se recoge un juicio sobre el desempeño a propósito de un factor determinado y a la manera en que las calificaciones que obtienen los sujetos en el instrumento son cercanas en valor numérico a sus calificaciones reales.

La validez de un instrumento de evaluación depende de la fidelidad con que da cuenta de lo que pretende evaluar. Desde un punto de vista cuantitativo, un instrumento es válido si la apreciación que se hace de un mismo fenómeno corresponde con la que suministra otro instrumento. Desde un punto de vista cualitativo, se trata de que los

juicios que se hacen sobre la realidad efectivamente reflejen esa realidad concreta. Se acostumbra considerar a una prueba como una medida con contenido válido cuando la proporción de material cubierto por la prueba se aproxima a la proporción de material cubierto en el curso (Cohen y Swerdlik, 2001).

Por lo tanto, en esta investigación la confiabilidad y validez se lleva a cabo al interpretar adecuadamente los datos obtenidos de los diferentes instrumentos que se aplicaron para recolectar evidencia de los procesos que se dieron al utilizar la herramienta de *Facebook*, así como se sustenta en la honestidad de los encuestados al responder las encuestas aplicadas.

La planeación y el diseño de las preguntas en una encuesta es muy importante, así como la redacción de estas porque se debe minimizar la predeterminación: evitar preguntas dicótomas, formular preguntas singulares y evitar el por qué (Bonilla-Castro y Rodríguez, 2005).

Para la elaboración de las encuestas se llevó a cabo las etapas que sugiere Cohen y Swerdlik (2001): primero se concibió la idea, conceptualización; se hicieron los reactivos y se elaboró el primer borrador, construcción de la prueba; se aplicó a un pequeño porcentaje del grupo la encuesta, ensayo de la prueba; con los datos obtenidos se revisaron las respuestas a cada uno de los reactivos, análisis; y finalmente se revisó la encuesta y se realizaron los cambios necesarios, revisión.

La aplicación de las encuestas fue al final del semestre. La primera encuesta es para los alumnos del grupo piloto la cual fue medida con la escala de Likert. La segunda encuesta se aplicó también a los estudiantes pero de manera anónima y constaba de

preguntas abiertas. La tercera encuesta es para profesores que imparten el curso de Tutoría de manera habitual para comparar los resultados obtenidos con el grupo piloto.

Dos de las encuestas están basadas en el método de escalamiento tipo Likert que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes (Hernández, Fernández-Collado y Baptista, 2006). Las opciones de respuesta son cinco: muy de acuerdo, de acuerdo, media igual, en desacuerdo y muy en desacuerdo. Las instrucciones para el llenado de las encuestas se dieron de manera oral a los alumnos en la última sesión presencial de clases del semestre Enero-Mayo.

La *Encuesta Curso Piloto de Tutoría con el apoyo de la herramienta de Facebook* consta de 3 secciones. La primera parte son 4 preguntas para conocer la relación entre el alumno y la tecnología, es decir los hábitos de uso de la computadora y del Internet. La segunda parte consta de 4 ítems en la que se quiere conocer el conocimiento y uso de las redes sociales por parte del estudiante. Por último la tercera parte la conforman 9 ítems específicos sobre el curso piloto de Tutoría y el *Facebook* (Anexo 6).

La segunda encuesta dirigida a los alumnos del curso es la *Encuesta Anónima* la cual consta de 3 preguntas abiertas en las que se pretende conocer como se sintió el alumno utilizando este tipo de comunicación con su Tutor, a que se debió que la comunicación no se diera y que recomienda el alumno para mejorar la comunicación a través de *Facebook* (Anexo 7).

La tercera *Encuesta a Profesores Tutores del semestre Enero-Mayo* está dirigida a los maestros Tutores que llevaron el curso de Tutoría de manera ordinaria y pretende

recabar información en 3 secciones. La primera contiene 4 preguntas sobre el Tutor y su relación con la tecnología y la segunda sección de 5 ítems pretende hacer un sondeo sobre el conocimiento en cuanto a redes sociales del Tutor y la tercera sección son 3 preguntas específicas sobre la asistencia de los alumnos a las clases presenciales de Tutoría (Anexo 8).

Las encuestas a los alumnos se aplicaron en la última clase presencial del semestre y los alumnos que no asistan a esta se tratara de contactarlos para que acudan a contestarla. Y las de los profesores Tutores se aplicó la última semana de clases. Una vez que se tienen las encuestas contestadas se procedió a analizar la información la cual se describe en el siguiente capítulo.

## Capítulo 4

### Análisis de Resultados

En el presente capítulo se hace referencia a los resultados del estudio y por lo que se utilizó de la información obtenida a través de los instrumentos de evaluación aplicadas tanto a los sujetos de la investigación como a profesores Tutores los cuales se encuentran a detalle en los anexos 6, 7 y 8; en el cuerpo de este capítulo se presentan y analizan las gráficas que resumen dicha información.

#### 4.1 Análisis de los resultados obtenidos en la investigación

La unidad de análisis que se utilizó es un grupo de Tutoría que representa a personas que interactúan por un período de tiempo y que se consideran a sí mismos una entidad (Hernández, Fernández-Collado y Baptista, 2006). El grupo lo integraron 32 alumnos de los cuales 29 contestaron las encuestas, lo que equivale al 90% de la muestra y al hablar de los resultados se basa en las que se contestaron. De los 3 alumnos que no contestaron las encuestas 2 pasaron al programa de *Coach Académico* y al otro no se le encontró.

La Encuesta Curso Piloto de Tutoría con el apoyo de la herramienta de *Facebook* que se encuentra en el Anexo 6 está dividida en 3 secciones. Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2006) señalan que la muestra puede agrupar categorías de análisis de acuerdo al planteamiento de los supuestos de investigación, por lo que en la Tabla 1 se muestra la selección de las preguntas o ítems que se agruparon en categorías.

**Tabla 1*****Categorías o unidades de análisis de la Encuesta Curso Piloto de Tutoría***

<b>Categoría</b>	<b>Sección</b>	<b>Pregunta</b>
1. El alumno y su relación con la tecnología	I	1, 2, 3 y 4
2. El alumnos y su familiarización con las Redes Sociales	II	1, 2, 3 y 4
3. Impacto en el curso Piloto de Tutoría por el uso de la herramienta <i>Facebook</i>	III	2, 3, 5, 6, 8 y 9
4. Frecuencia de interacciones entre el Tutor y el alumno	III	1
5. El uso de <i>Facebook</i> sirve al alumno para expresarse y comunicarse con el Tutor de manera más fácil y amigable	III	4 y 7

Con la definición de estas categorías se buscó conocer al sujeto investigado en cuanto a su relación con la tecnología y las redes sociales en Internet, para así posteriormente responder las preguntas de investigación planteadas en el capítulo 1 y cumplir con los objetivos mencionados en ese capítulo, por lo cual se categorizaron para realizar un análisis de los resultados.

En la Tabla 2 se puede observar la primera categoría en la que se realizaron preguntas a los alumnos acerca de su relación con la tecnología para tener una panorámica del entorno en que se desarrollan los adolescentes estudiados.

**Tabla 2***Primera Categoría de Encuesta a alumnos*

<b>Reactivo</b>	<b>Frecuencias</b>			
1.- ¿Tengo computadora para mi uso personal?	Sí	No		
Totales	29	0		
2.- ¿En promedio cuántas horas al día estoy conectado a Internet?	0-1	2-3	4-5	más de 5
	1	16	10	2
3.- Cuántas horas al día en promedio utilizo el Internet para:	Chat	Redes Sociales	Música	Tareas
	2	1.5	1	1.5
4.- ¿Cuál red social utilizo?	Facebook	<i>Myspace</i>	Ninguna	Otra
	26	1	2	0

De acuerdo a la información recabada la totalidad de la muestra contestó que tiene una computadora para su uso personal. Analizando las respuestas se encontró que el 97% de los alumnos se conectan diariamente a Internet dos horas o más, véase Tabla 2. Estos resultados concuerdan con los estudios mencionados anteriormente en el capítulo 2 en los que *Keiser Family Foundation* reporta el intenso uso del Internet por adolescentes.

La Tabla 2 muestra las horas que pasan los estudiantes navegando en Internet, las cuales utilizan principalmente para chatear, redes sociales y tareas, los sujetos encuestados mencionaron que hacen más de una cosa a la vez en Internet por lo que las horas no concuerdan con el número total de horas que navegan diariamente, estos resultados coinciden con lo mencionado por un estudio de *Pew Internet and American*

*Life Project* (2001) previamente citado en el que revelan que los adolescentes utilizan principalmente el Internet para reforzar su vida social y el trabajo académico.

El último aspecto a considerar en esta categoría es la red social que utilizan los alumnos (véase Tabla 2) encontrando que 26 utilizan la red social de *Facebook* y solo 2 estudiantes mencionaron que no utilizan ninguna red social en Internet, lo cual equivale al 7 % de los encuestados. Estos resultados concuerdan con el estudio de la Universidad de Berkeley, California realizado por Boyd (24 de junio, 2007) en el que se encontró que los usuarios de *Facebook* provienen de contextos familiares prósperos y tienen mayores probabilidades de ingresar a la Universidad, como se le considera a la muestra investigada.

En la segunda categoría de la encuesta *El alumno y las Redes Sociales* (véase Tabla 3) se pretendía conocer el uso específico que le dan los adolescentes investigados a las redes sociales, para lo cual se utilizó la escala de Likert.

**Tabla 3**

***Sección II de la Encuesta a Alumnos del Curso Piloto de Tutoría***

<b>Reactivos sobre Uso de <i>Facebook</i></b>	<b>Siem- pre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces no</b>	<b>Nunca</b>
1. Compartir con mis amigos	8	9	6	4	2
2. Subir fotos	1	5	13	5	5
3. Enterarme de fiestas	4	8	12	5	0
4. Ponerme de acuerdo para salir	0	4	9	10	6

Las respuestas se desglosan en la Tabla 3 y se puede interpretar que un alto porcentaje de los estudiantes utilizan *Facebook* para compartir información con sus amigos, en segundo lugar para enterarse de las fiestas los fines de semana, en tercer lugar para compartir fotografías y en último lugar para ponerse de acuerdo para salir con sus amigos, como menciona Cuen (2008) que las redes sociales llegaron para quedarse y no existe posibilidad de dar marcha atrás.

En la última sección de la encuesta se engloban 3 categorías en donde se busca conocer el impacto de *Facebook* en el curso Piloto de Tutoría, el uso que se le dio a la herramienta y como se sintieron los estudiantes al usarla (véase Tabla 4), también se utilizó la escala de Likert para medir las respuestas de la pregunta 4 a la 9.

**Tabla 4**

*Sección III de la Encuesta a Alumnos del Curso Piloto de Tutoría*

Reactivos sobre Curso Piloto de Tutoría	Respuestas				
	Sí	No			
1.- Utilice <i>Facebook</i> para comunicarme con mi profesora Tutora.	24	5			
2.- Me entere de las clases grupales por:	<i>Facebook</i> 23	Lo tenía calendarizado 4	Otro	No vine 2	
3.- Me entere de mi entrevista individual por:	<i>Facebook</i> 20	Lo tenía calendarizado 7	Otro	No vine 2	
4.- Como me sentí utilizando esta vía alterna de comunicación con mi	Muy cómodo 12	Cómodo 7	Me da igual 8	Incomodo 0	Muy Incomodo 2

---

maestra					
5.- Creo que utilizar <i>Facebook</i> en este curso fue una idea:	Excelente	Buena	Me da igual	Mala	Pésima
	15	10	2	1	1
6.- La interacción con mi Tutor por el uso de <i>Facebook</i> en el curso de Tutoría fue:	Excelente	Buena	Me da igual	Mala	Pésima
	12	10	5	1	1
7.- Me puedo expresar a través de <i>Facebook</i> con mi profesor Tutor:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Pésimo
	10	9	7	1	2
8.- Crees que en el curso de Tutoría de otros semestres la comunicación por <i>Facebook</i> pudiera reemplazar las clases presenciales:	Muy de acuerdo	De acuerdo	Me da igual	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10	6	9	3	1
9.- El uso de <i>Facebook</i> para los siguientes cursos de Tutoría:	Muy recomendable	Recomendable	Me da igual	No lo recomiendo	Pésimo
	15	10	2	1	1

---

De acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta en cuanto a la categoría 3 sobre si hubo impacto positivo en el curso piloto por el uso de *Facebook* se encontró que el 82% de los estudiantes se comunicaron con su profesora Tutora a través de *Facebook*, el 79% acudió a las clases grupales debido a los *Eventos* o avisos por *Facebook* y el 68% asistió a su entrevista individual por el recordatorio que se envió a través de esta herramienta. En la Tabla 4 se manifiesta que un alto porcentaje de encuestados (75%) si interactuaron con su Tutor a través de la herramienta y cree que

mejoró la comunicación con su Tutor por el uso de ésta (ítem 6) y al 17% le pareció que no hubo cambios.

Como se observa en la Tabla 4 la respuesta de los estudiantes sobre el ítem cinco que habla de utilizar *Facebook* en el curso, el 86% dijo que era una buena idea (primera y segunda respuesta) y que además lo recomendarían (pregunta 9) para utilizarlo en los siguientes cursos de Tutoría.

De la totalidad de la muestra el 81% si interactuó con su Tutor utilizando la herramienta (categoría cuatro), datos recabados a través de la herramienta, además se incrementó la asistencia a las clases presenciales y entrevistas, por lo que se concluye que hubo un aumento en la frecuencia de interacciones entre el alumno y su Tutor debido al uso de la herramienta. El promedio de interacciones en *Facebook* por estudiante fue de 5 intervenciones.

El uso de la herramienta de *Facebook* en el programa de Tutoría sirve para poder expresarse y comunicarse con su Tutor de una manera más fácil y amigable es la quinta categoría y se relaciona a la pregunta 4, donde la Tabla 4 muestra que el 65% reportó que se sentía cómodo utilizando esta vía alterna de comunicación y el 27% respondió que le daba igual. En la pregunta 7 el 89% de los alumnos mencionaron que se pueden expresar fácilmente a través de *Facebook*.

Las opiniones recabadas reportan que el 89% de los encuestados está de acuerdo o le daba igual reemplazar las clases presenciales de Tutoría por la comunicación a través de la red social, al respecto Oblinger y Oblinger (2005) mencionan que para la Generación Net las conversaciones en línea son iguales de significativas que las de cara-a-cara.

Estas respuestas resultan determinantes al concluir que el 86% de la población encuestada cree que fue una buena idea utilizar como apoyo en la comunicación la red social de *Facebook* y que lo recomendaría para cursos posteriores de Tutoría.

#### **4.2 Resultados de la Encuesta Anónima.**

Se diseñó una encuesta anónima para que los alumnos expresaran libremente su opinión del curso (Anexo 7), las respuestas recabadas en dicha encuesta se resumen a continuación: al preguntarles como se sintieron al comunicarse por este medio con su Tutor el 90% de los alumnos expresaron que les era más fácil y accesible contactar a su Tutor por este medio en caso de necesitarlo. La segunda pregunta cuestionaba el porque no hubo mucha interacción con su Tutor y el 17% mencionó que no tuvo necesidad de interactuar más. La tercera pregunta pedía recomendaciones para mejorar la interacción con el Tutor a través de *Facebook* y el comentario más frecuente con el 34% fue que todo había estado muy bien y el 10% mencionó que el Tutor debería enviar más *Inboxes* es decir mensajes a los alumnos para propiciar la interacción.

#### **4.3 Resultados de la Encuesta a Profesores Tutores**

La *Encuesta a Profesores Tutores Enero-Mayo* (Anexo 8) fue aplicada en el mes de mayo al finalizar el semestre a 20 Tutores de un total de 45 de manera anónima.

La asistencia en el grupo piloto a la sesión grupal del primer parcial fue de 20 alumnos, a la segunda de 22 y a la tercera de 12, en esta última sesión algunos alumnos mandaron mensaje por *Facebook* para avisar que no podrían asistir porque se empalmo con un evento de servicio social de la Preparatoria. El número de entrevistas realizadas

fue de 25, no se entrevistaron a 2 de los alumnos porque fueron pasados al programa de *Coach Académico* y los 5 restantes no se presentaron a la entrevista.

Al analizar las respuestas de la sección III de la encuesta a profesores (véase Tabla 5) se encontró que los alumnos del grupo piloto de Tutoría asistieron en mayor porcentaje en el grupo piloto aumentando exponencialmente la diferencia en las últimas sesiones que los grupos de los profesores encuestados. Aunque la asistencia de los estudiantes baja de la tercera a la quinta sesión, en el grupo piloto no fue tan marcada esta diferencia, esto quiere decir que el Tutor tuvo más interacción y comunicación con sus alumnos debido a los recordatorios que se enviaron a través de *Facebook*.

**Tabla 5**

***Sección III de la Encuesta a Profesores Tutores Enero-Mayo***

Pregunta		Promedio	Grupo Piloto
1.- Número de alumnos en mi grupo Tutor		29	32
2.- Número de alumnos que asistieron a las sesiones grupales:	Primera	76%	88%
	Segunda	45%	69%
	Tercera	25%	63%
	Cuarta	12%	69%
	Quinta	9%	38%
3.- No. de Entrevista individuales realizadas en mi grupo Tutor.		72%	78%

En resumen, con lo expuesto anteriormente se deduce que el uso de las redes sociales de la *Web 2.0* específicamente *Facebook* es conveniente utilizarla para abrir un nuevo canal de comunicación entre el Tutor y sus alumnos ya que es importante

facilitar la interacción entre ellos para que los asesore en los obstáculos que puedan encontrar en su vida académica.

## Capítulo 5

### Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones de la investigación obtenidos a través del análisis de los datos recabados con los instrumentos utilizados, verificando si se tiene respuesta a las preguntas de investigación, así como a los objetivos y supuestos planteados al inicio del presente estudio. También se sugieren líneas para investigaciones futuras.

#### 5.1 Conclusiones

El objetivo que enmarcó el presente estudio fue analizar la relación entre el uso de la herramienta de la *WEB 2.0 Facebook* en el curso piloto de Tutoría de la Preparatoria Santa Catarina del ITESM y la interacción entre los alumnos y su profesor Tutor. Las conclusiones a las que se llegaron son derivadas del análisis de la información que arrojaron las encuestas aplicadas a los estudiantes de dicho grupo, así como lo observado por la investigadora durante el curso en el semestre Enero-Mayo.

El objetivo del programa de Tutoría es facilitar la formación integral de los alumnos a través de la orientación, apoyo y seguimiento de su desempeño académico durante su estancia en la Preparatoria del ITESM. Por lo cual se decidió implementar este curso piloto para evaluar si la herramienta de *Facebook* puede ayudar o facilita su labor.

Se concluyó de acuerdo a el análisis de los datos obtenidos en la investigación que un alto porcentaje de los estudiantes utilizan el Internet diariamente y lo usan principalmente para chatear con sus amigos y utilizar las redes sociales, lo cual concuerda con la teoría investigada en la que mencionan Fumero y Roca (2007) que para los

adolescentes el Internet lo consideran un bien de primera necesidad. Además, un estudio de *Pew Internet and American Life Project* reporta que más de la mitad (55%) de todos los jóvenes en línea entre 12 y 17 años usan redes sociales.

Se escogió la red social de la *Web 2.0 Facebook* porque se creyó la más popular entre los sujetos estudiados y se confirmó cuando el 96% de los encuestados reportó utilizar *Facebook* regularmente. *Facebook* representa una de las redes sociales más utilizadas, Mauleón (2008) lo reporta como el portal favorito de más de 60 millones de usuarios. Esta herramienta es utilizada por los adolescentes principalmente para socializar con sus amigos.

De acuerdo a los resultados de las encuestas presentados previamente en el Capítulo 4 se concluye que la herramienta de *Facebook* ayudó al profesor a tener más interacción con sus alumnos, lo cual es una respuesta a la problemática expresada en el Capítulo 1 en la que los Tutores manifestaron tener poca comunicación con estos. La comunicación es esencial entre el Tutor y el alumno porque de esta manera la cercanía y la confianza aumentan y el Tutor puede ejercer mejor su trabajo (Bisquerra, 2001). Otra de las problemáticas expresadas era que a los alumnos no les interesa asistir a las sesiones presenciales y con los avisos que se mandaron a través de *Facebook* se incrementó en casi un 30% la asistencia a las sesiones presenciales. El contacto entre Tutor y alumno es fundamental para el programa Tutoría porque el objetivo es apoyar a los jóvenes a transitar por la etapa de la adolescencia y propiciar la reflexión personal que les permita aprender a tomar buenas decisiones para tener éxito en su vida estudiantil (Bisquerra, 2002).

Para los Tutores debe ser interesante y retador utilizar nuevos métodos que están a la vanguardia en tecnología para mejorar su trabajo como menciona Sevillano (2005) el profesor debe aprovechar los recursos auxiliares a su disposición para mejorar cualitativamente los resultados de su labor. Pero el uso de la tecnología debe ser porque se tiene un valor agregado a la práctica de la docencia y no solo creer ciegamente que el uso de la tecnología es imperativo y se debe utilizar a toda costa como enfatizan Bates y Poole (2003).

Los adolescentes de hoy o Generación Net como la llaman Oblinger y Oblinger (2005) desean que el uso de la tecnología sea un soporte en su aprendizaje y a su vez, los profesores tengan el conocimiento tecnológico y pedagógico, así como las habilidades necesarias para usarla apropiadamente.

## **5.2 Recomendaciones**

Una de las recomendaciones que se hace a los profesores Tutores que quieran implementar el uso de la herramienta en sus cursos es el manejo de la privacidad de los adolescentes. Al aceptar el alumno al Tutor como amigo en *Facebook*, le está dando un voto de confianza al consejero porque la mayoría de los jóvenes no tienen reparo en publicar fotografías e información personal en sus perfiles, la Generación Net menciona Oblinger y Oblinger (2005) es emocionalmente abierta y comparten información muy personal en sus intercambios en Internet. El Tutor al tener acceso a toda esa gama de información de los estudiantes debe hacer uso de la prudencia y confidencialidad para no cometer indiscreciones y no perder la confianza de los alumnos, al respecto Wilczenski y Coomey (2006) mencionan que compartir información debe realizarse de forma ética porque si no se hace de esta manera podría ocasionar que los alumnos lo

bloquearan, es decir que lo eliminen de su lista de amigos, y ya no pudieran tener comunicación por este medio.

Al utilizar la herramienta para contactar a los alumnos, se debe de tener cuidado de no mandar mensajes individuales repetitivos porque se tiene el peligro de que *Facebook* cancele la cuenta del Tutor. Además, el Tutor debe de capacitarse sobre el uso de la herramienta para saber manejar los niveles de privacidad y todas las posibilidades que ofrece.

Después de analizar los datos recabados, se notó un incremento en las interacciones entre el Tutor y los estudiantes cuando estos eran alumnos de otra materia además de Tutoría, se mostraron más abiertos al diálogo y con más confianza que los que solo eran alumnos de Tutoría por lo que la recomendación que se hace a los directivos de la Preparatoria es que de preferencia se busque que el Tutor sea profesor de un curso regular y a su vez sea su Tutor.

### **5.3 Trabajos futuros**

Se recomienda que se formen otros grupos pilotos en los siguientes semestres para que se pueda obtener más datos y analizar el funcionamiento de estos, con la condición que al alumno se le dé a escoger al momento de inscribirse si quiere un curso de esta modalidad o si prefiere en la forma tradicional.

El siguiente paso a seguir o uno de los trabajos futuros que sería interesante es realizar un grupo piloto de Tutoría solo virtual, sin clases presenciales pero con alumnos que cursan otro curso con el Tutor, para así de esta manera tener comunicación cara-a-cara en el otro curso y solo la Tutoría sería virtual para no perder el contacto

personalizado, pero al mismo tiempo aprovechar la tecnología para dar seguimiento al desempeño académico de los estudiantes. De esta manera se resolvería un problema que mencionan los Tutores entrevistados de no conocer bien a sus alumnos al solo tener 5 clases presenciales en las cuales con frecuencia se ausentan de acuerdo a los resultados mostrados en el Capítulo 4.

## Referencias

- Amartino, M. (2005, mayo). Manifiesto fundamental de la cultura blog. *Weblogs sobre weblogs*. Recuperado el 6 de Abril de 2008, de <http://weblogs.clarin.com/weblogs/archives/2005/05/post.html>
- Ayala, F. G. (2000). *La función del profesor como asesor*. México: Trillas.
- Bates, A & Poole, G. (2003). *Effective Teaching with Technology in Higher Education: Foundations for Success*. (1er. Ed.) San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bisquerra, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea, S. A. de Ediciones.
- Bisquerra, R. (Coordinador). (2001). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Editorial Praxis.
- Bisquerra, R. (Coordinador). (2002). *La práctica de la orientación y la tutoría*. Barcelona: Editorial Praxis.
- Bisquerra, R. y Filella, G. (2003). Tutoría virtual sobre modelos de orientación psicopedagógica. *Agora digital*, 6. Recuperado el 11 de Marzo de 2008, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=925272>
- Bisquerra, R. (2005). Marco conceptual de la orientación psicopedagógica. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 6.
- Bonilla-Castro, E. y Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Boyd, D. (2007, June 24). *Viewing American class divisions through Facebook and MySpace*. Recuperado el 20 de Abril de 2008, de <http://www.danah.org/papers/essays/ClassDivisions.html>
- Carbonero, M. A., Sánchez, M. I. y Crespo, M. T. (1996, Junio). *Aspectos formativos del tutor en orientación vocacional*. Documento presentado en el VIII Congreso de Formación del Profesorado auspiciado por la Asociación Universitaria de Formación del Profesorado (AUFOP), Ávila, España.
- Carlson, L. A., Portman, T. A. and Bartlett, J. R. (2006). Professional school counselors' approaches to technology. *Professional School Counseling*, 9 (3), 252-256.
- Cobo, C. y Pardo, H. (2007). *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic. Flacso: México. Recuperado el 4 de Septiembre de 2008, de <http://www.planetaweb2.net/>

Cohen, R. J. y Swerdlik, M. E. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición* (4a. ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Cuen, D. (2008, 28 de marzo). La generación que se mudó a Internet. *BBCMundo.com*. Recuperado el 1 de Abril de 2008, de [http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/science/newsid\\_7316000/7316995.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/science/newsid_7316000/7316995.stm)

Dime qué sitio usas y sabré tu clase social. (2007, Junio 27). *BBC Mundo.com*. Recuperado el 10 de Abril del 2008, de [http://news.bbc.co.uk/go/pr/fr/-/hi/spanish/science/newsid\\_6241000/6241266.stm](http://news.bbc.co.uk/go/pr/fr/-/hi/spanish/science/newsid_6241000/6241266.stm)

Esplandiu, J. (2008, 12 de marzo). La red social Facebook se convirtió en el fenómeno de internet en 2007. *Libertad Digital*. Recuperado el 15 de Abril de 2008, de [http://www.libertaddigital.com/noticias/noticia\\_1276320413.html](http://www.libertaddigital.com/noticias/noticia_1276320413.html)

Fernández Juárez, R. (2004). La tutoría académica y su importancia en la eficiencia escolar. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 2.

Fumero, A. y Roca, G. (2007). *Web 2.0*. España: Fundación Orange. Recuperado el 6 de Abril de 2008, de [http://eprints.rclis.org/archive/00011104/01/resenya\\_Orange.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00011104/01/resenya_Orange.pdf)

García, L. (1994). *Educación a Distancia Hoy*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid: Grafoffset.

Hansen, S. (2003). Career counselors as advocates and change agents for equality. *The Career Development Quarterly*. 52 (1) 43.

Hass, N. (2006, Jan 8). In your Facebook.com. *New York Times*, pp. 4A, 30-31.

Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hohenshil, T. H. (2000). High tech counseling. *Journal of Counseling and Development*, 78 (3), 365-368.

Institute for Public Policy Research, (2008). *A generation of youth are being "raised online"*. United Kingdom. Recuperado el 15 de Abril de 2008, de <http://www.ippr.org/pressreleases/?id=3059>

Krichesky, M. (Coordinador). (1999). *Proyectos de orientación y tutoría*. Argentina: Editorial Paidós.

Layne, C. and Hohenshil, T. (2005). High Tech Counseling: Revisited. *Journal of Counseling and Development*, 83 (2), 222-226. ProQuest Education Journals. Recuperado el 8 de abril de 2008, de <http://0->

[proquest.umi.com/millennium.itesm.mx/pqdweb?did=848849841&sid=3&Fmt=3&lientId=23693&RQT=309&VName=PQD](http://proquest.umi.com/millennium.itesm.mx/pqdweb?did=848849841&sid=3&Fmt=3&lientId=23693&RQT=309&VName=PQD)

- Lenhart, A. and Madden, M. (2007). Social networking website and teens: An overview. *Pew Internet and American Life Project*. Recuperado el 6 de Marzo de 2008, de [http://www.pewinternet.org/PPF/r/198/report\\_display.asp](http://www.pewinternet.org/PPF/r/198/report_display.asp)
- Levy, S. (2007). Facebook grows up. *Newsweek*, 8, 41-46.
- López C., M. A. (2003a). *Mitos y realidades de la orientación educativa*. 5to Congreso nacional de orientación educativa. Pp. 43-44 Puebla, México.
- López C., M. A. (2003b). Niños y jóvenes en los albores del siglo XXI. *Revista Atajo*, 17, 28-30. México.
- Mark, D., Behler, A., Roberts, B. y Rimland, E. (2007). Reaching students with facebook: data and best practices. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 8 (2). Recuperado el 16 de mayo de 2008, de [http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v08n02/mack\\_d01.html](http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v08n02/mack_d01.html)
- Martínez Licona, J. F., Torres Padilla, M. A. y Huerta Mata, R. M. (2005). Los planes de acción tutorial en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 5.
- Mauleón, H. (2008, 30 de marzo). Los jóvenes más ricos, según Forbes. *El Universal*. Recuperado el 8 de Abril de 2008, de <http://www.eluniversal.com.mx/notas/493923.html>
- Mitchell, E. (2007). The places where students and scholars work, collaborate, share and plan: Endless possibilities for us. *Reference Services Review*, 35 (4), 521-524.
- Moreno, R. (s.f.). El lenguaje en Internet. Recuperado el 1 de Septiembre de 2008, de [http://www.garciaalonso.com.ar/de\\_interes/recursos/El%20lenguaje%20en%20Internet.htm](http://www.garciaalonso.com.ar/de_interes/recursos/El%20lenguaje%20en%20Internet.htm)
- Murray, J. P. (2004). Nursering: The next generation. *Nursing Education Perspectives*, 25 (3), 106.
- Negroponte, N. (1996). *Ser digital*. México: Océano de México, S. A. de C. V.
- Nieto, J. M. y Botías, F. (2000). *Los equipos de orientación educativa y psicopedagógica: El asesoramiento a centros escolares desde un análisis institucional*. Barcelona: Editorial Ariel, S. A.

- Oblinger, D. & Oblinger, J. (Editores). (2005). *Educating the net generation*. EDUCAUSE. Recuperado el 12 de Agosto de 2008, de <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/pub7101.pdf>
- Pew Internet and American Life Project. (2001). *Teenage life online: The rise of the instant-message generation and the Internet's impact on friendships and family relationships*. Recuperado el 10 de Marzo de 2008, de [http://www.pewinternet.org/report\\_display.asp?r=36](http://www.pewinternet.org/report_display.asp?r=36)
- Rhea, D. and Cole, C. (1991). *Toward the transformation of secondary school counseling*. ( No. de servicio de reproducción de documentos ERIC ED 456 381)
- Rideout, V. y Hamel, E. (2006, mayo). The media family: Electronic media in the lives of infants, toddlers, preschoolers and their parents. *Kaiser Family Foundation*. Recuperado el 6 de Abril de 2008, de <http://www.kff.org/entmedia/upload/7500.pdf>
- Rideout, V., Roberts, D. y Foehr, U. (2005, marzo). Generacion M in the lives media of 8–18 Year-olds. *Keiser Family Foundation*. Recuperado el 8 de Abril de 2008, de <http://www.kff.org/entmedia/upload/Generation-M-Media-in-the-Lives-of-8-18-Year-olds-Report.pdf>
- Rivas, F. (1995). *Manual de asesoramiento y orientación vocacional*. Madrid: Editorial Síntesis, S. A.
- Robson, D. and Robson, M. (1998). Intimacy and computer communication. *British Journal of Guidance and Counseling*, 26 (1), 33-41.
- Rochlin, G. (1997). *Trapped in the net: The unanticipated consequences of Computerization*. USA: Princeton University Press.
- Roeber, E. (1971). *El consejero escolar*. Argentina: Editorial Troquel, S. A.
- Romo, A. (2005). *La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES.
- Sampson, J., Kolodinsky, R., Greeno, B. (1997). Counseling on the information highway: future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling and Development* 75 (3), 203-213.
- Sartori, G. (2000). *Homo Videns: La sociedad teledirigida*. México: Alfaguara.
- Sebastián, A. (Coordinador). (2003). *Orientación profesional: Un proceso a lo largo de la vida*. Madrid: Dykinson.
- Sevillano, M. L. (2005). *Didáctica en el siglo XXI: ejes en el aprendizaje y enseñanza de calidad*. Madrid: Mc Graw Hill.

- Shaw, H. E. and Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling and Development*, 84 (1), 41-53.
- Smith, B. (2005). Online student support service. *Community College Journal*, 76 (2), 26-29.
- Stiksel, M. (2006, 30 de septiembre). El auge de sitios sociales en internet. *BBCMundo.com*. Recuperado el 8 de Febrero de 2008, de [http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/misc/newsid\\_5394000/5394948.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/misc/newsid_5394000/5394948.stm)
- Social Networking—Making Connections on the Web. (2008). In *Britannica Book of the Year, 2008*. Recuperado el 8 de Febrero 2008, de Encyclopædia Britannica Online en <http://0-search.eb.com.millennium.itesm.mx:80/eb/article-9439169>
- Stair, R. and Reynolds, G. (2008). *Principles of Information Systems*. USA: Thomson.
- Surowiecki, J. (2004). *Cien mejor que uno, la sabiduría de la multitud o por qué la mayoría siempre es más inteligente que la minoría*. Barcelona: Urano.
- Tapscott, D. (1998). *Growing up Digital: the rise of the Net Generation*. New York: McGraw-Hill.
- Tapscott, D. (2007). *Wikinomics: la nueva economía de las multitudes inteligentes*. Barcelona: Paidós.
- Tell, C. (2000, Enero). Generation what? Connecting with today's youth. *Educational Leadership Alexandria*, 57 (4) 8-13. Recuperado el 1 de Septiembre de 2008, de <http://0-www.proquest.com.millennium.itesm.mx:80/>
- Uy, E. (2008, 25 Abril). Survey: teens sometimes 4get when 2 write formally. *Education Daily*, 41 (80) 3. Recuperado el 1 de Septiembre de 2008, de <http://0-proquest.umi.com.millennium.itesm.mx:80/pgdweb?did=1481518701&sid=2&Fmt=2&clientId=23693&RQT=309&VName=PQD>
- Weisband, S. P. (1992). Group discussion and first advocacy effects in computer-mediated and face-to-face decision making groups. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 53, 352-380.
- Wilczenski, F. L., and Coomey, S. M. (2006). Cyber-Communication: Finding its place in school counseling practice, education, and professional development. *Professional School Counseling*, 9 (4) 327- 331.

Ybarra, M. L. and Mitchell, K. J. (2008). How Risky Are Social Networking Sites? A Comparison of Places Online Where Youth Sexual Solicitation and Harassment Occurs. *Pediatrics*, 121 (2), E350.

## Anexo 1

### SEGUNDA SESIÓN

Metas académicas.

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Tutor: \_\_\_\_\_

Materia	Calificación Meta 1°Parcial	Tiempo para mis tareas	Tiempo para estudio diario	Calificación Real

1) ¿Cuál es la materia o materias para las que creo tener mayor habilidad?

\_\_\_\_\_

2) ¿Cuál es la materia o materias que se me dificultan más?

\_\_\_\_\_

3) ¿Qué herramientas necesito para obtener mejores resultados? (Tecnológicas, asesorías, bibliográficas, etc.)

\_\_\_\_\_

4) ¿Cuál es mi meta académica en este semestre?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5) ¿Qué actitudes personales debo desarrollar o mejorar para alcanzar mi meta?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 2

### Evaluación de Parcial

Materia	Asistencia		Actividad en clase		Tareas		Exámenes Rápidos		Examen Parcial	
	Frecuencia por clase	faltas	# de actividades realizadas	# de actividades entregadas	# de Tareas por parcial	# de tareas entregadas	Valor	¿Cuánto Obtuve?	Valor	¿Cuánto Obtuve?

1) Con base en mis resultados considero que soy un estudiante con resultados:

◇ Excelentes ◇ Muy buenos ◇ Buenos ◇ Regulares ◇ Mejorables

2) ¿Cuáles son mis áreas de oportunidad?

---



---



---



---

Mis compromisos que me permitan mejorar para el siguiente parcial:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

### Anexo 3

#### *Mensaje inicial enviado a los alumnos para enterarlos del proyecto*

Hola Muchachos

Este mail es para invitarlos a unirse al grupo piloto de tutoría a través de *Facebook*. Son los primeros afortunados en participar en este proyecto único en el Tec por lo que espero su activa participación

El nombre del grupo es: Grupo Tutoría Mtra. Rosantina. Saludos  
Mtra. Rosantina Macías

## Anexo 4

### Tutoría en línea

Between Juan and You



Rosantina Macias

January 29 at 5:18pm

que onda

quiero aprovechar que tengo facebook para poder tener comunicación conmigo, cuando tengas alguna duda o quieras compartir algún problema que tengas en la Prepa estoy aquí para ayudarte ya pasaste los módulos?? si tienes alguna duda con ellos me puedes avisar ya que soy maestra de compu tienes algún problema con tus maestros?

espero tu respuesta

Mtra. Rosantina



Juan Perez

January 29 at 7:25pm

hola miss orita no tengo ni un problema, este ya mande una actividad del modulo 1 y ya voy a comenzar hacer la 2.

Y con los maestros, solo hay una queja con la maestra de biología porque cuando le preguntamos que nos explique algo ellas siempre nos contesta que lo chequemos en el libro pero pues la verdad el libro esta demasiado complicado tambien para entender y siempre se enoja si le estamos preguntando muchas veces, y hoy se enoja mucho que nos puso un pop quiz de la nada, y no nos dio tiempo para contestar o sea nomas escribio, copiamos y se los llevo, no nos dio ni 5 minutos para pensarle... >:(

Bueno miss bye

la veo en la siguiente clase

:D



Rosantina Macias

January 30 at 9:10pm

quien es tu maestra Juan?

quieres que hable con ella?



Juan Perez

January 31 at 9:51pm

Pues la verdad si, nos haria un gran favor la verdad por que si nadie dice nada orita pues la verdad a todos nos va ir mal

mi maestra de biología es maria gonzalez

muchas gracias miss



Rosantina Macias

February 10 at 8:16pm

Juan

Para recordarte que mañana tenemos entrevista individual, a las 11:00 en el salón de Tutoría.

Y con respecto a tu maestra de biología ya hable con ella y me dijo que el quiz lo puso porque estaban muy inquietos y no hacían caso, pero que no te preocuparas porque iba a contar muy pocos puntos.

Te espero mañana para la entrevista.

Saludos

Mtra. Rosantina

## Tutoría online

Between Gonzalo and You



Rosantina Macias

January 29 at 5:20pm

que onda

quiero aprovechar que tengo facebook para poder tener comunicación conmigo, cuando tengas alguna duda o quieras compartir algún problema que tengas en la Prepa estoy aquí para ayudarte

ya pasaste los módulos?? si tienes alguna duda con ellos me puedes avisar ya que soy maestra de compu tienes algún problema con tus maestros?

espero tu respuesta

Mtra. Rosantina



Gonzalo Carrillo

January 29 at 6:04pm

Ah no maestra, jaja, lo que pasa es que hice la actividad del módulo 1 hace dos semanas, y la mande, pero no la mande comprimida en zip (por lo tanto no me fue autorizada), después tuve problemas con la computadora y se me borraron algunos archivos, entre ellos, mi actividad del módulo, entonces no la pude mandar. y la tuve que hacer otra vez (ahorita estoy en eso)...

y pos si me da coraje que ya no lo pude recuperar... pero que se le hace... ya la lleve con los técnicos del itesm csc, pero no pudieron hacer mucho, ahorita no he pasado ningún módulo ni tengo autorizaciones, y el semestre pasado casi repruebo la materia por no pasar módulos a tiempo, por eso no quiero que el día del examen ahí ando presentando...

solo eso es el problema que tengo ahorita...

(que buena manera de impartir tutorío) la felicito maestra...



Rosantina Macias

January 30 at 9:22pm

Gonzalo

que lástima lo que te paso con tu laptop, no te desesperes, a veces se juntan varias cosas, pero después viene la calma.

Aunque ya perdiste 2 semanas todavía estas a tiempo de pasar los 2 módulos del primer parcial.

Mi recomendación es que hagas la Guided Activity y la Actividad 1 de una vez y las mandes las 2 por si a caso cuando presentes tengas algún error en el examen puedas rápido volverlo a presentar y no retrasarte.

Estamos en contacto.

Mtra. Rosantina



Gonzalo Carrillo

January 31 at 12:15am

Muchas Gracias por su consejo maestra, mañana mismo voy a presentar por primera vez el modulo, y la actividad 2 ya casi esta lista.

## calificaciones 1er parcial

Between [Patricio](#) and [You](#)



Rosantina Macias

February 20 at 7:03pm

Hola Patricio

ya que estas más tranquilo después de los exámenes y están listos los resultados del 1er parcial, necesito que me hagas una reflexión de cómo te fue en el parcial, me pones por favor

- calificaciones de todas las materias
- si reprobaste especifica en que fallaste (tareas, quizes, actividades, examen)
- que medidas vas a tomar para no reprobarla en el 2do parcial

Espero tu respuesta

Saludos

Mtra. Rosantina



Patricio

March 2 at 11:25pm

Hola miss

En el primer parcial me fue no tan bien, pero tampoco me fue horroroso, aunque si me fue mal, las que pase fue de panzazo la verdad y reprobe 3 por distraido. Mis calificaciones son:

Mate 55 cumpli con tareas, pero no estudie para el examen, eso me mato me fue muy mal pero ya voy con la miss 1 o 2 veces por semana a tutoreo, y aparte viene un maestro a mi casa

Historia 62 Si estudie para el examen pero no lo hize con tiempo y aparte me bajo unas 2 o 3 tareas con 0 que si entregue pero ya se me acabo el tiempo y no pude hacer nada, pero aprendi de esto

Ingles 63 No estudie para el examen, la verdad me confie y me fue mal ahi en el vocanulario  
 Compu 74 solo pase modulo 1 y los quizzes no estudie pero ya mejore este parcial tengo 35 de 40 en eso  
 Español 73 pues nadamas tengo que estudiar un poquito mas para los semanales  
 Biología 77 Tengo que poner mas atencion en clase  
 Formación 85 Aqui estoy bien creo yo pero puedo mejorar  
 Ahora voy a estudiar mas desde antes, hablar menos en clase y trabajar comod ebe de ser



[Rosantina Macias](#)

March 5 at 10:01pm

Patricio espero que lledes a cabo todo lo que te propones para que mejores tus calificaciones y no vayas a tener problemas al final del semestre. Lo más importante es que pongas atención en clase, aprendas de tus errores y los corrijas.

Buena suerte!!

Estamos en contacto.

Mtra. Rosantina

### calificación

Between [You](#) and [Martha](#)

[Martha Gutierrez](#)

March 24 at 9:13pm

miss mi abuelito se puso muy grave en el hospital ..... esta muy mal y no he ido a clases en 2 dias.....



[Rosantina Macias](#)

March 25 at 9:27pm

Martha

necesitas venir a clase el jueves, ya no puedes seguir faltando, ya estás en el límite.

¿Como sigue tu abuelito?

Mtra. Rosantina



[Martha Gutierrez](#)

March 26 at 9:08pm

no miss ya ni de chiste voy a faltar yo se... pero el martes tuve que irme urgente iban a desconectarlo... y pues hoy ya se decide si tiene muerte cerebral... pero puess parecee que el derrame fue mortal aunke algunos sistemas si funcionen.. perdon por faltar el martes pero fue el dia mas critico..



Rosantina Macias

March 29 at 9:30pm

Enterada Martha

Que situación tan difícil, ¿como sigue tu abuelito?



Martha Gutierrez

March 29 at 9:42pm

pues mis ahí esta, pero esta muy complicado parece todo seguir igual y nada mejorarse... pero enserio espero que pues poco a poco se mejore y termine bien



Rosantina Macias

March 30 at 9:31pm

Martha

espero se recupere pronto.

Te veo mañana en Tutoría

## Anexo 5

### *Mensaje Evaluación del Parcial*

Hola Ana

ya que estas más tranquila después de los exámenes y están listos los resultados del 1er parcial, necesito que me hagas una reflexión de cómo te fue en el parcial, me pones por favor:

- calificaciones de todas las materias
- si reprobaste especifica en que fallaste (tareas, quizzes, actividades, examen)
- que medidas vas a tomar para no reprobala en el 2do parcial

Espero tu respuesta

Saludos

Mtra. Rosantina



## II. El alumno y las Redes Sociales

1) ¿Utilizo *Facebook* para compartir información con mis amigos?

Siempre      La mayoría de las veces      Algunas veces sí,      La mayoría de  
Algunas veces no      las veces no      Nunca

2) Acostumbro subir fotos a *Facebook*

Siempre      La mayoría de las veces      Algunas veces sí,      La mayoría de  
Algunas veces no      las veces no      Nunca

3) Me entero de los planes para el fin de semana a través de:

Teléfono      Personalmente      *Facebook*      Mail      Otro

4) Con que frecuencia me comunico con mi grupo de amigos a través de *Facebook*:

Siempre      La mayoría de las veces      Algunas veces sí,      La mayoría de  
Algunas veces no      las veces no      Nunca

## III. Curso Piloto de Tutoría

1) Utilice *Facebook* para comunicarme con mi profesora Tutora

Sí      No

2) Me entere de las clases grupales por:

*Facebook*      Lo tenía calendarizado      Otro      No vine

3) Me entere de mi entrevista individual por:

*Facebook*      Lo tenía calendarizado      Otro      No vine

4) Como me sentí utilizando esta vía alterna de comunicación con mi maestra:

Muy cómodo      Cómodo      Me da igual      Incomodo      Muy Incomodo

5) Creo que utilizar *Facebook* en este curso fue una idea:

Excelente                      Buena                      Me da igual                      Mala                      Pésima

6) La interacción con mi Tutor por el uso de *Facebook* en el curso de Tutoría fue:

Excelente                      Buena                      Me da igual                      Mala                      Pésima

7) Me puedo expresar a través de *Facebook* con mi profesor Tutor:

Mucho mejor                      Mejor                      Igual                      Peor                      Pésimo

8) Crees que en el curso de Tutoría de otros semestres la comunicación por *Facebook* pudiera reemplazar las clases presenciales:

Muy de acuerdo                      De acuerdo                      Me da igual                      En desacuerdo                      Muy en desacuerdo

9) El uso de *Facebook* para los siguientes cursos de Tutoría:

Muy recomendable                      Recomendable                      Me da igual                      No lo Recomiendo                      Pésimo





6) Uso de *Facebook*:

Todos los días      Casi todos      Algunas veces      Casi nunca      Nunca

7) He escuchado o visto que mis alumnos utilizan la Red Social de *Facebook*:

Muy frecuentemente      Frecuentemente      Algunas veces      Casi  
nunca      Nunca

8) *Facebook* y la comunicación del profesor Tutor con sus alumnos:

Ayudaría mucho      Ayudaría algo      Igual      No ayudaría      Perjudicaría

9) ¿Estaría dispuesto a recibir una capacitación y utilizar *Facebook* en el curso de Tutoría del siguiente semestre?

Muy de acuerdo      De acuerdo      Me da igual      En desacuerdo  
Muy en desacuerdo

### III. Grupo Tutor

1) Número de alumnos en mi grupo Tutor: \_\_\_\_\_

2) Número de alumnos que asistieron a las sesiones grupales de mi grupo Tutor:

1era \_\_\_\_\_      2da \_\_\_\_\_      3era \_\_\_\_\_  
4ta \_\_\_\_\_      5ta \_\_\_\_\_

3) No. de Entrevista individuales realizadas en mi grupo Tutor: \_\_\_\_\_