USO DE LA RED SOCIAL *FACEBOOK* PARA LA ATENCIÓN DE ESTUDIANTES EN TUTORÍA

Eje temático: Repercusiones de la Tutoría en la organización y desarrollo de los programas educativos. Diversidad de modalidades para la atención de los estudiantes: ventajas o riesgos de su práctica.

Nivel del sistema escolar: Licenciatura

Ing. Martín Bárcenas Escobar
martinbarcenas@unam.mx, martin_b_e@yahoo.com.mx
Facultad de Ingeniería UNAM

RESUMEN

En el presente trabajo se presenta la modalidad de atención a estudiantes en tutoría mediante la utilización de la red social Facebook. Se describe de manera sucinta como se ha organizado la atención a estudiantes, se presentan casos concretos de atención dentro del marco del Plan de Acción Tutorial y se concluye con las ventajas, desventajas y riesgos de su práctica.

INTRODUCCIÓN

El Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Ingeniería (PATFI) es parte integral del Programa Institucional de Tutoría de la FI (PITFI) denominado "*Tutoría: Hacia el año 2020*", y cumple con la normatividad que, para tal efecto, rige las acciones de la tutoría en la UNAM. De esta manera, el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Ingeniería (PATFI), considera y atiende los objetivos y perfil de logro de cada una de las etapas del Programa Institucional de Tutoría de la FI (PITFI), a saber:

- Primera etapa: Inducción e integración al ámbito universitario.
- Segunda etapa: Desarrollo y fortalecimiento personal, social, académico y personal.
- Tercera etapa: Vinculación y proyección hacia el campo profesional.

El PATFI considera y atiende cada una de las fases del proceso de intervención tutorial: diagnóstico, planeación, canalización, realización, seguimiento, supervisión, evaluación, realimentación y propuesta de acciones de mejora para las diferentes etapas del Programa Institucional de Tutoría.

De acuerdo con el SIT, la estructura del PATFI está conformada por:

1. Identificar necesidades de atención diferenciada de los estudiantes

2. Definición de momentos, etapas o fases de intervención

3. Objetivos diferenciados de intervención tutorial

4. Establecimiento de metas

5. Operatividad

6. Recursos para la operación del PAT

7. Evaluación

La FI tiene en sus profesores el más valioso de los recursos. Tal y como ha funcionado, a cada tutor se le asigna un grupo de 25 estudiantes de primer ingreso. A este grupo lo acompaña durante toda su estancia en la Facultad, desde que inician hasta que se titulan los jóvenes, promoviendo la formación integral de los estudiantes de ingeniería.

Para el semestre 2015-1 se contará con alrededor de 190 académicos con función de tutores, para dar atención a casi 12,000 alumnos. Es necesario aclarar que cada tutor continúa acompañando a sus tutorados de generaciones anteriores.

Adicionalmente, existen los coordinadores de tutores por carrera y de manera muy especial todos los docentes que en algún momento tienen contacto con los tutores de acuerdo con la programación de actividades.

Para realizar las sesiones grupales se cuenta con 10 salones equipados para tal fin, ubicados en el edificio de Posgrado. Actualmente se cuenta con los siguientes sistemas computacionales:

- **TutorFI**: http://copadi.fi-c.unam.mx/tutorfi/
- **Bitácora FI**: http://www.ingenieria.unam.mx/~bitacoraFI/bitacora/

El uso de estas dos herramientas por parte tanto de alumnos como de tutores es bajo, en el caso del TutorFI que es el más antiguo la mayoría de los estudiantes lo desconoce y en los tutores no es utilizado al 100%. La BitácoraFI apenas es utilizada por un tercio de la población de estudiantes.

DESARROLLO

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Juventud 2010, *Las redes sociales son el principal uso que tanto hombres como mujeres le dan a Internet, seguido por la búsqueda y recepción de información y en menor medida chatear.* Esta encuesta se aplicó a jóvenes de entre 12 y 29 años de edad en el año 2010, figura 1, en este rango de edades están comprendidos los estudiantes que ingresan a la Licenciatura

en Ingeniería. También en dicha encuesta se encontró que de las redes sociales, la más ampliamente utilizada por nuestros jóvenes es la red social *Facebook*.

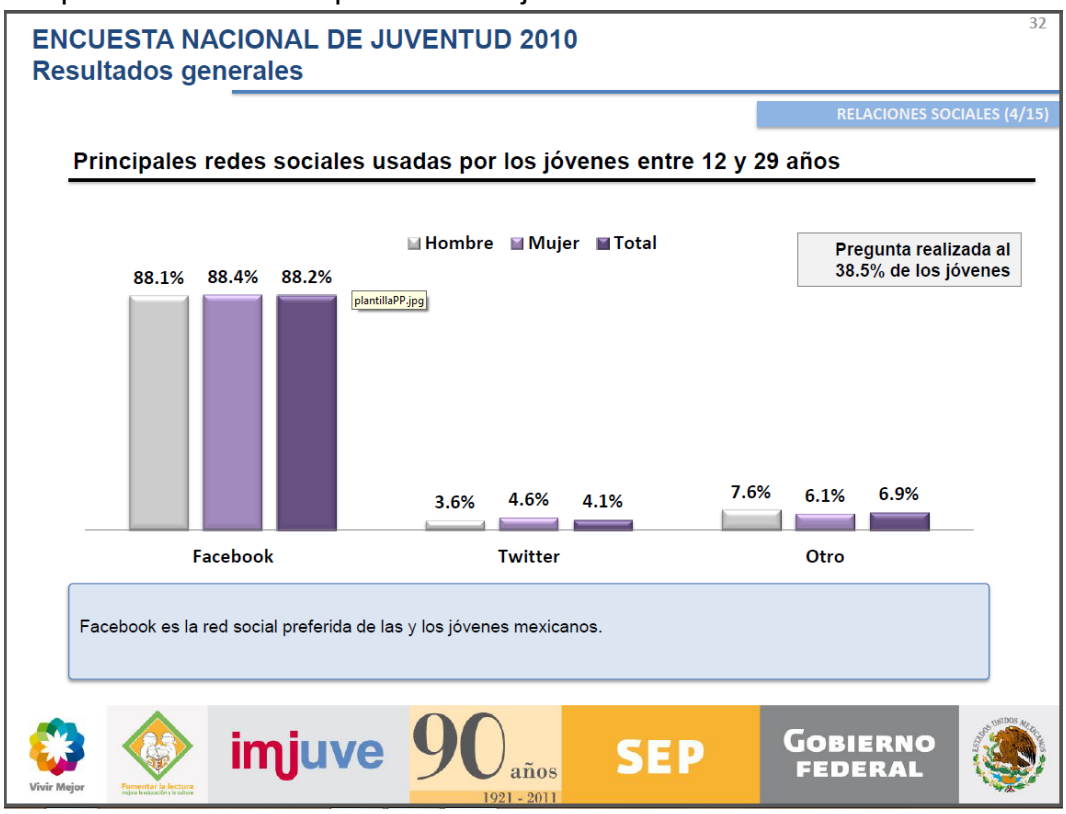

Figura 2

Por su parte la Facultad de Ingeniería, a través de su Coordinación de Evaluación Educativa dependiente de su Secretaría de Apoyo a la Docencia (SAD FI), encontró

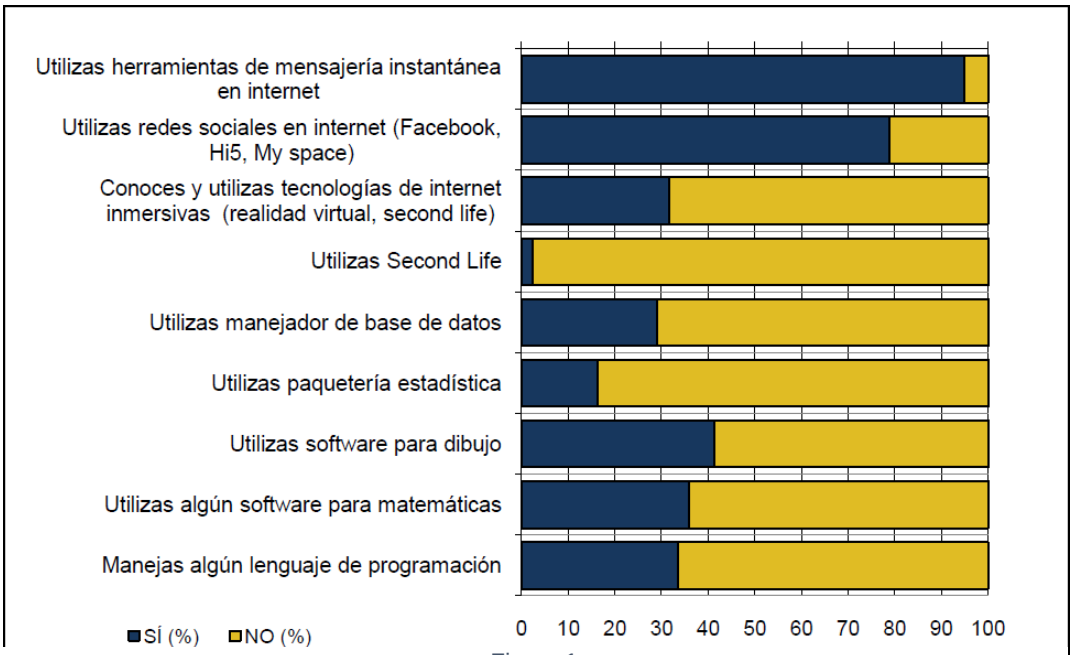

Figura 1

en su estudio del perfil de ingreso para la generación 2010 que: *La mayoría utiliza herramientas de mensajería instantánea y redes sociales en Internet (Messenger, Facebook, Hi5, My space, etc)*; esto se muestra en la figura 2.
De acuerdo con PERERA, P, PERE, N (2011), *El trabajar la cuestión de la tutoría docente con la mediación de los recursos tecnológicos implica realizar nuevas miradas y promover nuevas perspectivas a los elementos esenciales de la vieja tutoría. Es por tanto un desafío que se presenta a la función docente pero es a la vez una oportunidad para la transformación y la innovación*.
Con base en lo anterior decidí utilizar como herramienta para la tutoría la red social Facebook a partir de la generación 2010, figura 3, para llevar a cabo el plan de acción tutorial con los estudiantes que me fueron asignados.

Figura 3

Mi experiencia con el uso de esta red social ha sido satisfactoria en general ya que me ha permitido mejorar la comunicación con los estudiantes y hacer un acompañamiento más cercano a lo largo de toda la carrera de los estudiantes. Me ha permitido diferenciar la atención de los estudiantes en cada una de las tres etapas del Programa Institucional de Tutoría de la Facultad (PITFI).

Herramientas de la red social Facebook
La herramienta **grupos** me ha permitido formar grupos de trabajo para cada una de las generaciones, en particular inicié su uso con la generación 2013, antes no hice uso de la herramienta por desconocimiento de su uso. Como se puede observar en la figura tres, aunque inicié el uso de Facebook con la generación 2010, fue a partir de la generación 2013 que empecé el uso de esta herramienta, después de que durante 2012 aprobé el Diplomado *Aplicaciones de las TIC para la enseñanza* impartido por la DGTIC de la UNAM. Actualmente tengo grupos para las generaciones 2013 a 2015 como se observa en la figura cuatro. Las opciones de grupo son “público”, “cerrado” y “secreto”, en particular el tipo con el que trabajo es del tipo cerrado, para que solamente participen los miembros del grupo. Por experiencia propia los tipos público y secreto no son adecuados por diversas

razones. En la figura cuatro se puede observar el caso de la generación 2015, y las herramientas que se pueden emplear: publicar, foto/video, preguntar y archivo.

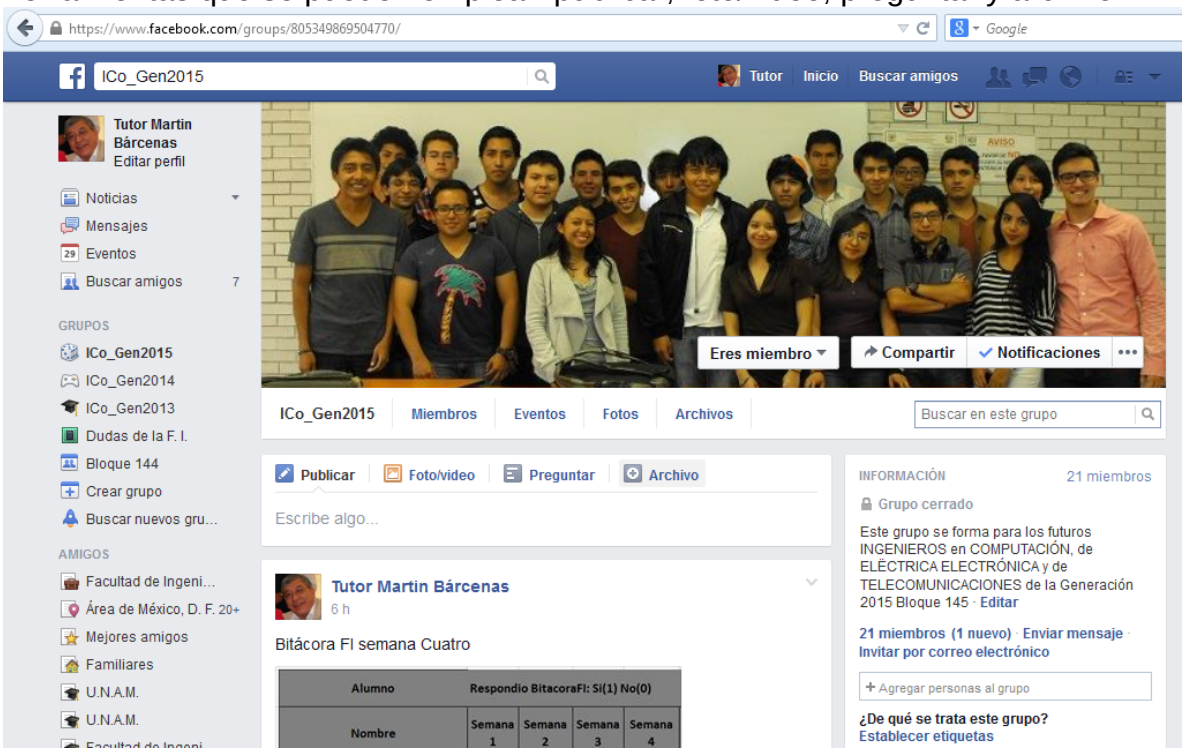

Figura 4

La herramienta **Publicar** permite colocar mensajes para los miembros del grupo, de manera análoga a lo que se hace en un muro o pizarra de avisos, la herramienta **Foto/Video** permite publicar fotografías o vídeos cortos, en particular lo he utilizado para difundir los carteles de avisos de la Facultad que considero de interés para los estudiantes y en el caso de vídeos, aquellos que me permiten ilustrar los temas relacionados con el plan de acción tutorial PATFI. La herramienta **Preguntar** me ha permitido realizar de forma sencilla y rápida encuestas de opinión de los miembros del grupo acerca de algunas actividades a realizar, la herramienta **Archivos** permite compartir documentos con los miembros, en particular comparto los documentos base de algunas de las sesiones grupales y cuando lo solicitan comparto documentos de convocatorias y trámites escolares, como por ejemplo convocatorias de becas o concursos y la guía de reinscripción de cada semestre.

Un aspecto interesante de resaltar es que se puede hacer la invitación a participar en el grupo mediante correo electrónico, como se observa en la figura cuatro, esta forma de invitación es interesante ya que no es necesario establecer la relación “amigos” de Facebook, lo cual es importante e interesante ya que la privacidad del estudiante se mantiene y éste decide si el Tutor tiene acceso o no a su muro y a su red de amigos. En general dejo que el estudiante sea el que tenga la iniciativa de hacerme una invitación de “amistad” en Facebook, por lo general la mayoría lo hace pero no el 100% de los estudiantes.

Otra herramienta de gran utilidad para tratar asuntos personales, es decir realizar tutoría de manera individual en línea es la herramienta **Mensaje** o **Inbox**, como se

observa en la figura cinco, le permite al estudiante o al tutor tratar temas en lo particular con cada estudiante sin que los demás miembros del grupo se enteren de los asuntos tratados.

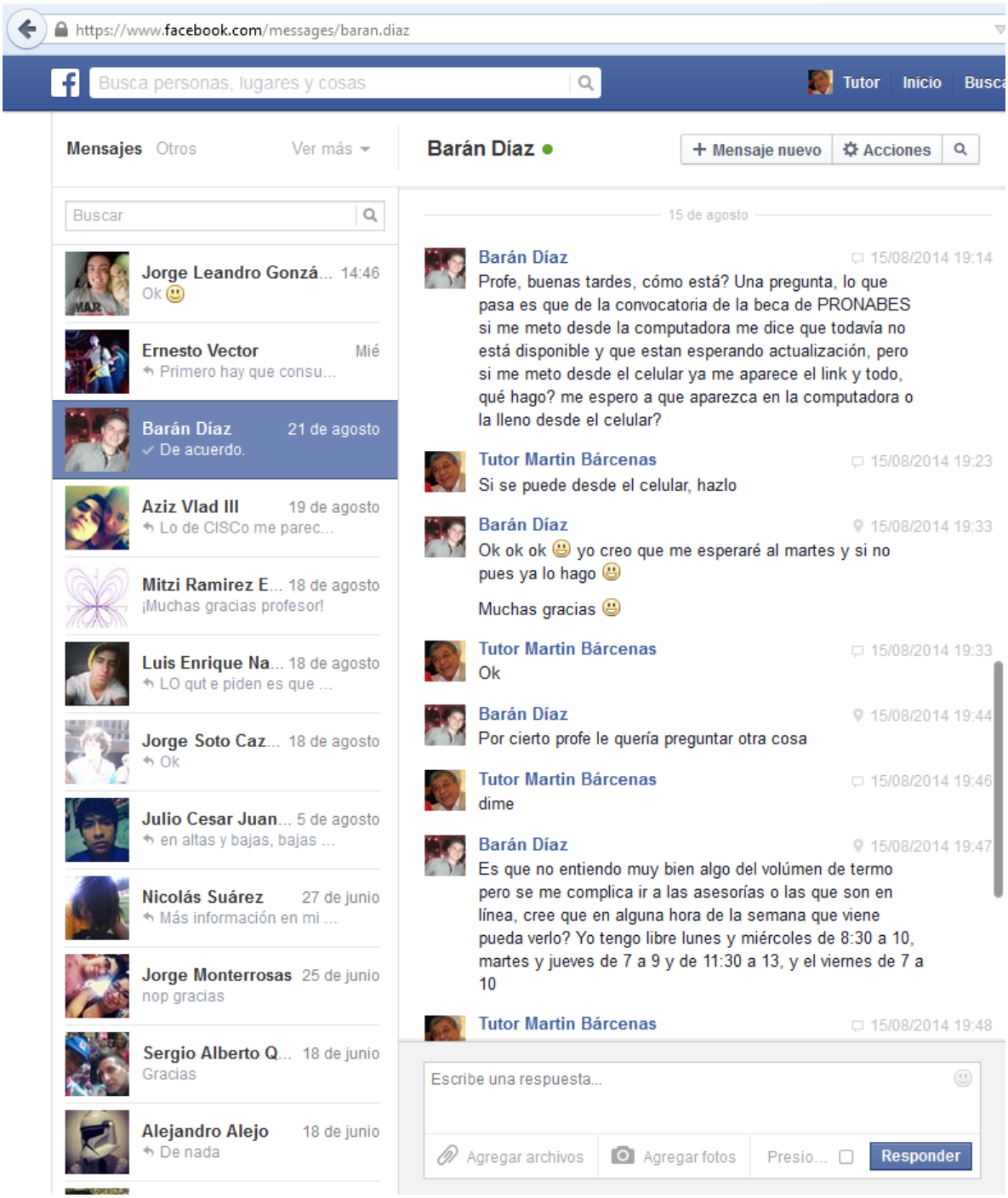

Figura 5

En la figura cinco se puede observar que en el intercambio entre el estudiante es de manera individual con el tutor, además de tener registro de fecha, hora y asunto tratado, permite hacer un seguimiento de la problemática o de las recomendaciones que se van presentando.

CONCLUSIONES

Las ventajas que he detectado con el uso de la red social Facebook son varias, creo que la principal es mantener una comunicación más eficaz con los estudiantes de tutoría. Antes del uso de esta herramienta, la comunicación se hacía por mensajería electrónica y no era nada buena, ya que al enviar un mensaje o una notificación casi nunca tenía respuesta de recepción, por lo que nunca sabía si el mensaje había sido leído. Ahora con Facebook puedo saber cuántos y quiénes por lo menos lo han visto, pues cada post o publicación indica quienes del grupo ya la han visto, además de registrar comentarios y/o “likes”. Otra ventaja que resultó interesante es que los estudiantes pueden tener acceso y contacto con otros estudiantes de semestres más avanzados, ya que tengo estudiantes de primero, tercero, quinto, y noveno semestres, además de algunos egresados y titulados en mi cuenta. Me permite atender de manera asíncrona a todos mis estudiantes y cuando ingreso a mi cuenta, atenderlos de manera síncrona, claro si están “conectados” usando la herramienta chat; también podemos establecer conferencias de más de dos personas de manera simultánea.

En cuanto a desventajas, he encontrado pocas en realidad, sobre todo al inicio y por la inexperiencia con el uso de la herramienta. Al inicio por usar una configuración pública sin restricción de acceso, una inversión de tiempo considerable, pero sólo al inicio. La gestión de participantes y las formas de participación así como la configuración del muro y sus herramientas parecen difíciles de operar sobre todo cuando se inicia en el uso de esta herramienta. Una desventaja que deseo resaltar es que me he encontrado con algunos estudiantes, pocos, que no se integran al uso de Facebook, como se puede observar en la figura cuatro, se han registrado 21 estudiantes cuando en mi lista tengo 25 estudiantes asignados y esto sucede en cada ingreso.

Los riesgos son los usuales que se han divulgado en casi todos los medios de comunicación, sobre todo aquellos que tienen que ver con la privacidad de la información que se postea o publica. Pero en este sentido, se puede aprovechar la oportunidad para informar y formar a los tutorados en el uso adecuado y seguro de las redes sociales.

REFERENCIAS

Guerrero J. G. (2014). Programa Institucional de Tutoría de la Facultad de Ingeniería. (PITFI)

Guerrero J. G. (2014). Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Ingeniería. (PATFI)

Narro J. (2013). Sistema institucional de tutoría para la UNAM. (SIT)

PERERA, P, PERÉ, N (2011). “Tutoría on line en el entorno virtual de aprendizaje”, en 1er Moodle Moot Uruguay, ISSN 1982-1611, Montevideo Uruguay. Recuperado el 18 de septiembre de 2013, de: http://laclo2011.seciu.edu.uy/publicacion/

Instituto Mexicano de la Juventud (2011). Encuesta Nacional de Juventud 2010. Secretaria de Desarrollo Social. Recuperado el 10 de marzo de 2014, de: http://www.imjuventud.gob.mx/pagina.php?pag_id=137

Loreto C. (2010). Perfil de ingreso generación 2010, Informe General. Documento interno de la Secretaria de Apoyo a la Docencia de la Facultad de Ingeniería UNAM.

BARBERÀ E. (2006) Los fundamentos teóricos de la tutoría presencial y en línea: una perspectiva socio-constructivista, en Jerónimo y Aguilar (2006) Educación en Red y Tutoría en Línea, UNAM FES Zaragoza, México.