



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII20618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: VII    Número:3    Artículo no.:30    Período: 1ro de mayo al 31 de agosto del 2020.**

**TÍTULO:** Plataforma tecnológica de orientación para el fortalecimiento de la resiliencia de estudiantes. Una propuesta para el plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Universidad Autónoma del Estado de México.

**AUTORES:**

1. Dra. Tayde Icela Montes Reyes.
2. Dra. Anayansi Trujillo García.
3. Máster Camerino Juárez Toledo.
4. Máster Arturo Mejía Zamora.
5. Máster Carlos Alberto Corro Rogel.

**RESUMEN:** En la vida de un adolescente se presentan obstáculos, los cuales no siempre afronta con éxito, por ello durante su formación académica es necesaria una educación resiliente, para fortalecer su desarrollo y transición a la vida adulta. La presente investigación cualitativa describe la investigación realizada para fundamentar la pertinencia de una plataforma tecnológica dirigida a la orientación de situaciones adversas de los alumnos de una escuela preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México, para lo cual se utilizó el método de Estudio de Casos, y como instrumentos dos cuestionarios abiertos y la Escala de Resiliencia Mexicana. Los resultados obtenidos fundamentan la necesidad de crear dicha plataforma para la orientación y el fortalecimiento de la resiliencia.

**PALABRAS CLAVES:** plataforma tecnológica, resiliencia, orientación.

**TITLE:** Guidance technology platform for strengthening student resilience. A proposal for the campus “Lic. Adolfo López Mateos”, Autonomous University of the State of Mexico.

**AUTHORS:**

1. Dra. Tayde Icela Montes Reyes.
2. Dra. Anayansi Trujillo García.
3. Máster Camerino Juárez Toledo.
4. Máster Arturo Mejía Zamora.
5. Máster Carlos Alberto Corro Rogel.

**ABSTRACT:** In the life of an adolescent, there are obstacles, which they do not always face successfully, so during their academic training a resilient education is necessary to strengthen their development and transition to adulthood. The present qualitative research describes the research carried out to substantiate the relevance of a technological platform aimed at the orientation of adverse situations of the students of a preparatory school of the Autonomous University of the State of Mexico, for which the Case Study method was used, including as instruments two open questionnaires and the Mexican Resilience Scale. The results obtained support the need to create such a platform for targeting and strengthening resilience.

**KEY WORDS:** Technology platform, resilience, orientation.

**INTRODUCCIÓN.**

La educación actual responde a un modelo inclusivo que pretende favorecer la convivencia en la diversidad; es decir, ser capaz de formar a las personas diferentes en un mismo contexto escolar, de manera que lo habitual para ellas sea el contraste, lo heterogéneo, la distinta cultura o forma de pensar. En este entorno resultará más sencillo desarrollar personalidades acostumbradas a disentir,

argumentar, comunicarse, en definitiva, con “los otros” sin que suponga trauma alguno el comprobar las no coincidencias en los distintos ámbitos de la vida. Más bien, los estudiantes aprovecharán esas diferencias para enriquecer sus propios pensamientos y fortalecer sus ideas y sus modos de hacer y de relacionarse.

Como lo mencionan Reyzábal y Sanz (2014) la resiliencia implica que ante un problema vital, la persona no solo no se hunda, sino que salga fortalecida de esa difícil circunstancia; que los obstáculos sirvan para crecer, para superarse, para continuar adelante mejor preparados que antes de enfrentarlos. Este objetivo, importante para el sujeto, también lo es para las instituciones, que, en muchos casos, deben estar por encima de circunstancias adversas y necesitan; por lo tanto, disponer de factores de protección que las hagan capaces de educar con calidad a pesar de todo.

Si todos necesitamos esta educación resiliente, más aún la precisan las personas que, por diferentes circunstancias, resultan vulnerables en mayor medida; refiriéndonos, por ejemplo, a estudiantes con situaciones adversas, con necesidades educativas especiales o con alta capacidad intelectual, a los pertenecientes a minorías étnicas, a los que desconocen el idioma vehicular del sistema educativo, a los hospitalizados o convalecientes, etc.

En cualquier caso, estar en posesión de competencias resilientes, favorecerá la mejor consecución de los objetivos propuestos desde la educación y desde la sociedad. Para González Arratia, Valdéz y Zavala (2008) en el largo periodo de desarrollo humano, la adolescencia constituye la última etapa antes de llegar a la madurez, crisis de la cual debe surgir una persona madura que actúe según las normas culturales que le son propias. Cada adolescente es un individuo único, aunque hay numerosos factores comunes al desarrollo que todos los sujetos afrontan durante los años de la adolescencia, como las transformaciones biológicas, psicológicas y sociales.

Algunos jóvenes tienen problemas para manejar tantos cambios a la vez y pueden necesitar ayuda para superar esa transición física, cognoscitiva y social, y ese proceso de toma de decisiones y de

adaptación dentro de la sociedad los lleva a tener una vida sana o a caer en conflictos tales como problemas con la autoridad, rebeldía, alcoholismo y drogadicción, depresión o trastornos alimenticios, entre muchos otros.

La presente investigación surgió de la necesidad detectada en los estudiantes de primer semestre en la asignatura de “Desarrollo del Potencial Humano” del currículo del Bachillerato Universitario 2009, en la cual al dejarles como actividad de tarea una carta denominada “La situación más adversa de tu vida”, se evidenciaron las problemáticas que viven, y la necesidad de ser escuchados y atendidos por especialistas.

Es importante atender las necesidades que manifestaron los estudiantes, dado que al leer las tareas se observó que muchos de ellos viven situaciones como acoso por parte de los padrastros, violaciones, secuestros, alcoholismo, trastornos alimenticios, falta de comunicación con los padres, etc.

Todos estos problemas forman parte de su cotidiano y demuestran tanto la soledad interior como la necesidad de ser escuchados y orientados por una persona, sin embargo, la mayoría de las veces ante esta carencia recurren a sus “amigos” que no siempre pueden ayudarles o en su defecto les brindan información equivocada, y en otros casos recurren a las redes sociales con personas desconocidas en un afán de sentir confianza ante una pantalla.

A partir de lo antes expuesto el objetivo principal del estudio fue fundamentar la pertinencia del uso de las TIC para la orientación en las situaciones adversas que presentan los alumnos del plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México a través de una plataforma tecnológica.

## **DESARROLLO.**

Abordar un tema de gran relevancia como es la orientación psicológica online para adolescentes del bachillerato universitario requiere la consulta y la revisión de una gran variedad de fuentes en donde

existan plataformas tecnológicas online para orientación psicológica, legal, nutricional, psiquiátrica o de cualquier otro tipo; por esta razón se considera necesario presentar un marco de referencia al objeto de estudio, en primer término algunas investigaciones que se han realizado respecto al tema.

Se considera la E-Therapy (Terapia Electrónica) como una forma más de aplicar los servicios de salud mental en general, y también como un medio de transición para acercar al usuario a la psicoterapia cara a cara (Dunaway, 2000, citado en Valero, 2003); mientras que se define de una forma más genérica la E-Salud (Salud Electrónica) como cualquier forma de aplicar los conocimientos sobre salud a partir de Internet; desde servicios educativos, de información, productos comerciales o servicios directos, y pueden estar ofrecidos por sociedades, profesionales, empresas, no-profesionales o los usuarios mismos (Valero, 2003).

De forma más específica, el National Board for Certified Counselors (1998, citado en Valero, 2003), ha definido el asesoramiento psicológico o web-counseling como la práctica del asesoramiento profesional y entrega de información que ocurre cuando cliente y asesor se encuentran en lugares separados o remotos y utilizan medios electrónicos para comunicarse a través de Internet.

No existe aún una definición precisa acerca de lo que se considera una psicoterapia online; sin embargo, de forma general se entiende que es cualquier tipo de interacción profesional, de índole terapéutico, que toma el uso de internet como medio para la práctica en salud mental.

El anglicismo online, traducido al español “en línea”, enmarca las intervenciones psicológicas a los diferentes usos de las tecnologías de la comunicación: sincrónicos, que se refieren a aquellos intercambios en los que el tiempo de respuesta entre cada uno de los interlocutores es tan corto que parece como si ambos se encontraran en la misma habitación: teléfono, video conferencia y chat (o salas de conversación); mientras que los encuentros diacrónicos, están referidos a los intercambios que se dan a lo largo del tiempo y no simultáneamente, el lapso de respuesta entre uno y otro

interlocutor es más prolongado que en los encuentros sincrónicos: e-mail (correo electrónico) y foros de discusión (Vázquez, 2012) .

Se conoce por Plataformas Tecnológicas a un conjunto de hardware y software que crean las compañías innovadoras de tecnologías diseñando aplicaciones creativas, únicas y cada vez más accesibles al usuario. Debido al auge de la web 2.0 y el incremento de la velocidad del desarrollo que ha llevado a cabo el mundo actual en el ámbito tecnológico, las plataformas hoy en día son herramientas cuyo objetivo es ofrecer al usuario una serie de recursos y servicios mostrando sus múltiples usos tales como la comunicación, interacción, transmisión de datos e información, paquetes multimedia, entre otras utilidades.

Estas plataformas se desenvuelven a niveles educativos, recreativos y laborales, brindando mejoras y generando impactos positivos; sin embargo lo verdaderamente importante de ellas no reside tanto en las posibilidades que tenga sino en el uso real que se haga de las mismas.

La mayor parte de este tipo de aplicaciones coincide en la prioridad de mostrar un gran número de funciones (fruto de las presiones de los usuarios, las continuas tablas comparativas entre ellas, etc.) en lugar de diferenciarse por estructuras y conceptos distintos. En la actualidad existe un número bastante amplio de plataformas, las cuales pueden agruparse en: comerciales, de software libre y desarrollo propio (Delgado, Cova y Rubín, 2013).

A partir de los antecedentes anteriores, en síntesis, en la actualidad en el campo profesional de la Psicología como producto de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación se han reconfigurado algunas de sus prácticas debido al uso cada vez mayor de Internet. Hoy día ya es difícil encontrar un profesional que no tenga su propia página web ofreciendo sus servicios y publicidad de su consulta.

En cuanto al término orientación, en la revisión de fuentes se encontró que éste tiene entre sus significados más difundidos y aceptados el de guiar, dar una dirección respecto a algo en que el

individuo está desorientado para reordenar su vida. Se ha desarrollado como una especialidad que han ejercido los psicólogos, pedagogos y maestros en distintos países en los que ha adoptado definiciones y formas de tratamiento diversos, de acuerdo con las características del lugar y país en que se ha desarrollado.

La necesidad de que exista un trabajo de orientación tanto en el área laboral como estudiantil, de pareja y otras, se hace cada vez mayor debido a que las posibilidades de estudio y trabajo aumentan aceleradamente en un mundo cada vez más complejo, donde se produce cada vez más información especializada de difícil manejo para un individuo en particular.

Bordin (1975), en su obra "Asesoría Psicológica", intenta caracterizar y diferenciar la psicoterapia de la asesoría psicológica, entendiéndose esta última como orientación. Este autor concibe la asesoría como una especialidad del psicólogo, más específicamente de su práctica profesional que cada día se extiende más sobre la ciencia psicológica, ofreciéndole al profesional una amplia esfera de investigación. Para dicho autor: "las metas de esta asesoría se relacionan también con el propósito educativo de ayudar a que el individuo desarrolle sus potencialidades" (p.54).

En cuanto al ámbito conceptual de la resiliencia, en las últimas décadas del siglo XX esta nueva dimensión irrumpió en los enfoques de atención de la niñez. La inspiración provino de la propiedad de resistencia observada en los materiales. Ello impulsó una exitosa metáfora que dio origen a la búsqueda de las fortalezas de las personas frente a la adversidad.

La resiliencia fue relacionada con una multitud de factores que promueven respuestas positivas del ser humano en diversas situaciones. Su principal aplicación implica el énfasis en los factores de avance de la salud y desarrollo, para desplazar la mirada patologizante del funcionamiento humano, que buscaba más bien erradicar sus disfuncionalidades.

Dicho término se entiende como la configuración de capacidades y acciones que orientan a la lucha por rescatar el sentido de la vida y el desarrollo frente a la adversidad. Se trata, como indica Manciaux

(2003, citado en Munist, Suárez, Krauskope y Silber 2011), de la posibilidad de resistir y rehacerse. Es un estilo de enfrentamiento de las personas con las situaciones de riesgo, que hace que una misma circunstancia pueda resultar un factor de daño o estímulo para el desarrollo (Rutter, 1993).

La persona resiliente percibe eficazmente el peligro y puede rescatar el desarrollo frente a la adversidad y el riesgo. Contar con resiliencia en el enfrentamiento de los cambios, el estrés y las situaciones adversas se hace cada vez más importante en la época actual. El fundamento del paradigma de la resiliencia es una perspectiva drásticamente nueva que está emergiendo de los campos de la psiquiatría, la psicología y la sociología sobre cómo niños y adultos se sobreponen al estrés, el trauma y el riesgo en sus vidas.

Un creciente número de estudios en estos campos pone en tela de juicio la idea de que el estrés y el riesgo (incluyendo abusos, pérdidas y abandono, o simplemente las tensiones comunes de la vida) inevitablemente condenan a la gente a contraer psicopatologías o a perpetuar ciclos de pobreza, abuso, fracaso escolar o violencia (Henderson y Milstein, 2010, p. 20).

De estos estudios ha surgido el concepto de resiliencia, es decir, de que las personas pueden sobreponerse a las experiencias negativas y a menudo hasta se fortalecen en el proceso de superarlas. La disposición a emprender acciones para abordar, comprender y reforzar el desarrollo de la resiliencia está surgiendo no sólo entre los científicos sociales sino también entre los docentes que comienzan a percibir la necesidad de que las escuelas sean instituciones que fomenten la resiliencia para aquellos que trabajan y estudian en ellas.

En el ámbito de las ciencias sociales el concepto de resiliencia se utiliza para denominar la capacidad de una persona o grupo para resistir a un hecho estresante y hacer frente a una adversidad que afecta a su integridad. La resiliencia se entiende como la capacidad que permite a las personas tener una respuesta mejor de la que cabría esperar dada una condición inicial de riesgo. Se considera además como aquella competencia que no solo permite hacer frente y recuperarse de un hecho traumático,



sino que, a su vez, brinda la posibilidad de salir fortalecido de dicha situación y promocionarse hacia un estado mejor que el habido en una situación anterior. Según Rutter (1999) “la resiliencia se describe como la resistencia relativa delante de experiencias y situaciones de riesgo psicosocial” (p. 119).

No existe un consenso sobre la definición de este constructo, ya que son diversos los autores que incorporan el concepto en múltiples trabajos. A pesar de las diferencias en terminología, la resiliencia puede entenderse como una capacidad que puede ser fomentada y desarrollada, un proceso de crecimiento, de adaptación y superación, que enfatiza las fortalezas y los aspectos positivos de los seres humanos (Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1997).

### **Metodología.**

Se utilizó el paradigma interpretativo con un diseño de investigación cualitativo para comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente, frecuentemente aplicando la teoría y mejores prácticas. Se empleó el Método de Estudio de Casos, el cual constituye una herramienta holística que aborda los objetos de estudio vinculados a su contexto inmediato, caracterizado por una fuerte orientación empírica y descriptiva, que presta especial atención a los detalles y las particularidades. Se trata de un método muy versátil, que permite construir la evidencia empírica vinculada a una diversidad de enfoques teóricos y temas (Sautu, 2005).

Para la obtención de información la muestra fue de tipo selectiva, con los docentes que mostraron interés en la investigación. De una población de 183 estudiantes, de cuatro grupos de segundo semestre, la muestra quedó constituida por 80 estudiantes. Para la recolección de datos se utilizaron tres instrumentos:

1. Cuestionario abierto de 10 preguntas, el cual consideraba las siguientes tres categorías: pertinencia del uso de una plataforma tecnológica online, necesidades y problemas de los estudiantes, y resiliencia. La aplicación se realizó mediante el explorador de google con una cuenta de Gmail en el apartado de Google Formularios, en el que se creó el cuestionario, dando opción a preguntas abiertas o cerradas, indicándose posteriormente a los estudiantes que ingresaran a la liga para contestar dicho instrumento:

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

2. Escala de Resiliencia Mexicana (RESI – M). Se organizó en las siguientes cinco dimensiones: Fortaleza y confianza en sí mismo, Competencia social, Apoyo familiar, Apoyo social y Estructura Personal, las cuales se distribuyeron en 43 ítems con una valoración de 1 a 4 puntos (de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo”).

3. Cuestionario a los orientadores educativos, teniendo en cuenta que estos profesionales tienen un acercamiento con los estudiantes y conocen las situaciones familiares y personales que presentan, se buscó tener una visión más especializada de los problemas que enfrentan los jóvenes, así como la valoración de las ventajas de una plataforma de atención online; por ello, se aplicó dicho instrumento a las 6 orientadoras y dos orientadores quienes integran el Departamento de Orientación Educativa del plantel, el cual constó de 5 preguntas con opción de respuesta abierta.

### **Análisis de los resultados.**

#### ***Cuestionario de los estudiantes.***

En la categoría I referente a: Pertinencia del uso de una plataforma tecnológica online, el 88.75% de los estudiantes (71), consideró pertinente dicha plataforma; mientras que el 11,25% no considera funcional este tipo de orientación psicológica en línea. Las respuestas que dieron los estudiantes se catalogaron en los siguientes códigos o categorías emergentes: Comunicación (28), TICs (20),

Atención Especializada (14), Comodidad (7), Economía (2) y los que respondieron que no consideran pertinente el uso de una plataforma online (9 escolares).

En primer lugar, se obtuvieron respuestas relacionadas con la Comunicación interpersonal on line, en la que los jóvenes expresaron que era factible establecer una estrecha comunicación con los especialistas, independientemente de que fuera a través de internet; brindando respuestas como:

- ✓ Las personas que no suelen expresar sus sentimientos o les cuesta hablar pueden describir su situación por medio de una plataforma como esta y la ayuda será de igual manera.
- ✓ Porque facilita la comunicación en cualquier momento, además que no es necesario ir hasta su consultorio.
- ✓ Porque el no estar frente a frente no impide recibir ayuda. Puede ser algo más anónimo y me daría más confianza y también tienes menos pena que platicando en persona.

En segundo lugar, las ventajas de las TICs para los jóvenes fue la categoría que destacó para la utilización de esta modalidad de asesoría psicológica, donde los jóvenes dieron respuestas tales como:

- ✓ Porque hoy en día con la tecnología se pueden realizar ese tipo de orientación y tener buenos resultados.
- ✓ Porque a veces en una plataforma te puedes desenvolver más fácil.
- ✓ Pues porque en la actualidad las tecnologías hacen que eso sea posible, además es más fácil consultar a alguien desde la comodidad de tu casa, pues en algunos casos los padres no tienden a preocuparse por sus hijos y por tal no los llevan con este tipo de especialistas.
- ✓ Porque los jóvenes tienen más confianza al comunicarse en redes sociales

Las TIC, y en particular Internet, han revolucionado nuestra forma de comunicarnos y de intercambiar información. Estas tecnologías abren múltiples oportunidades de ocio y entretenimiento, permiten una comunicación permanente con los amigos, compañeros y familiares, posibilitan el acceso y la transmisión de información y una mayor presencia y participación social, a la vez que facilitan

muchas de las actividades diarias relacionadas con los estudios y el aprendizaje escolar. Datos de otras investigaciones realizadas en el plantel, evidencian el interés de los estudiantes por el uso de tecnologías como modalidad de aprendizaje (Trujillo, Montes, Gómez Tagle y Shaikh, 2019).

En la categoría II, Necesidades y Problemas de los Estudiantes, se observó en la pregunta:

En caso de necesitar ayuda ¿utilizarían una plataforma para conversar de manera confidencial y abierta con un especialista? (psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado, etc.), que el 83,75% de los alumnos respondieron en forma afirmativa. Las respuestas que dieron los estudiantes fueron las siguientes: TICs (16), Atención especializada (15), Comunicación (11), Confidencialidad (5), Ayuda (8), Confianza (5), Discreción (4), Economía y seguridad (3), y los que respondieron que no utilizarían una plataforma online en caso de necesitar ayuda (13).

En cuanto a las TICs, algunas de las respuestas se expresan a continuación:

- ✓ A veces no tenemos todo el tiempo como para agendar una cita, por lo que veo más conveniente que se presente una página donde podamos asistir en cualquier momento.
- ✓ Porque se me hace más accesible una plataforma.
- ✓ Porque hoy en día gran parte de adolescentes y jóvenes se sienten más seguros tras un monitor.
- ✓ Sí la utilizaría, porque me serviría para desahogarme y a la vez recibir ayuda profesional en línea.
- ✓ Si necesito ayuda podría recibirla por medio de una plataforma porque creo que sería efectivo.
- ✓ En lo personal soy muy tímida para recibir ayuda o más bien para pedirla en persona.

Referente a la Comunicación, expresaron comentarios como los siguientes:

- ✓ La comunicación sería más directa y sencilla para el que necesita de ayuda ya que muchas veces hacerlo en persona es algo difícil.
- ✓ Será mucho más fácil para dialogar y poder enfrentar la problemática a la que se nos enfrentamos.
- ✓ Sería muy cómodo hablar con alguien que no sabe quién soy.

En esta misma categoría II (Necesidades y Problemas de los estudiantes), las respuestas obtenidas a partir de la pregunta: Si tuvieras que utilizar una plataforma para comentar una situación adversa ¿Qué sugieres para que la conversación sea de tu agrado y obtengas los resultados esperados? ¿Cómo te gustaría que fuera? La información proporcionada por los estudiantes se catalogó en los siguientes códigos o categorías emergentes: Características de los especialistas (24), Medios tecnológicos de interacción (20), Lenguaje de la interacción (11), Comunicación (9), Privacidad (6), Confidencialidad (3), Confiabilidad (5), y Honestidad (2).

- Características de los especialistas

Los jóvenes encuestados manifestaron que los especialistas deben ser personas preparadas, flexibles y que les den la confianza para poder platicar su problemática abiertamente, sin ser juzgados ni criticados; que se lleve un seguimiento de cada uno de ellos y que se tenga la certeza de que toda la información proporcionada será privada y confidencial y que los especialistas sean personas éticas, comprometidas con su labor y que tengan una preparación profesional y toda la capacidad para escuchar a los estudiantes. Algunas de sus expresiones fueron:

- ✓ Que los especialistas no nos juzquen y que sea algo muy normal, como si lo estuviese platicando con alguien.
- ✓ cercano pero que a su vez me apoye profesionalmente.
- ✓ Que la persona a la que le estoy contando sea paciente y me haga sentir cómoda, me dé confianza y se vuelva una conversación casual.
- ✓ Me agradaría hablar con una persona que tenga mente abierta, que no se cierre.
- ✓ Me gustaría tener la confianza de que me va a entender y me gustaría también que no me incomode, que vayamos poco a poco con el tema, ser realmente escuchada y sentir que tengo a alguien para mí eso estaría bien.

- ✓ Que la persona que observe mi caso sea constantemente activa, así me sentiría más seguro y en confianza, pues pensaría que esta persona en realidad se está preocupando por mí.
- ✓ En primer lugar que el especialista verdaderamente se preocupe por resolver los problemas y casos.
- ✓ Que la persona que me esté ayudando contestará rápido y se interese por lo que le cuente.
- Medios tecnológicos de interacción.

En este código, la mayoría de los estudiantes manifestaron que sería conveniente que las conversaciones en la plataforma tecnológica online utilizaran video conferencias y chat, sólo uno prefirió la interacción por correo electrónico ya que se le facilita más el escribir la videoconferencia. Es importante mencionar que la plataforma tecnológica online debe generar un ambiente de confianza y empatía para disminuir las tensiones y que los estudiantes puedan expresarse abiertamente al contar su problemática y manifestar con mayor libertad sentimientos y emociones, ya sea por chat, videoconferencia o correo electrónico.

- Comunicación.

La mayoría de los estudiantes destacaron que la comunicación es muy importante, que deberá existir un trato cordial y no solo sea la comunicación de la problemática que se está presentando si no que sea más amena, franca, que traten de conocerse un más los especialistas con los estudiantes, en donde predominen los valores y el respeto y se dé una pronta solución a sus problemas y de ser posible exista atención personalizada en cualquier momento del día, cuando ellos la necesiten.

Es importante mencionar que se pretende que en la plataforma tecnológica online, exista atención las 24 horas del día, para cuando ellos necesiten hablar con algún especialista y se establezca una comunicación más profunda con los estudiantes donde verdaderamente se sientan plenos al estar interactuando.

- Lenguaje de la interacción.

En este código emergente, los jóvenes expresaron como un requisito para una interacción en la plataforma una conversación clara, abierta, que les permita entender las posibles soluciones del especialista, que sea una comunicación amigable en donde se dé la confianza a los estudiantes para plantear su situación adversa. Algunas de sus narrativas fueron:

- ✓ Me gustaría que la persona que nos va a brindar la ayuda utilice un lenguaje coloquial; es decir, un lenguaje que nosotros los adolescentes podamos entender; evitar el uso de tecnicismos.
- ✓ Que fuera como un diálogo, donde me den las herramientas o consejos para poder yo saber cómo solucionar la situación por la que estoy pasando.

En caso del chat hablado en la terapia a distancia como también se le conoce, es posible escuchar el tono de voz, no así en el chat escrito o comunicaciones por e-mail; aunque se están creando algunos criterios para poder acercarse a este tipo de comunicación no verbal: como los iconos de figuras (que expresan alegría, tristeza, enojo, miedo, etc.) o escribir con mayúsculas para recalcar ciertos estados de ánimo. Lo cierto es, que no hay nada comparado con mirar y recibir los mensajes del otro a través de su comunicación tanto verbal como no verbal (González, 2017).

- Privacidad.

Los participantes expresaron que, en caso de utilizar una plataforma tecnológica online, lo harían siempre y cuando sea privada, en la cual solo los especialistas estén enterados de la problemática, que sean discretos y que se les brinde esa confianza y seguridad que se necesita para confiar en alguien que no se conoce.

- Confidencialidad.

En este apartado, los estudiantes mencionaron que les gustaría que la plataforma tecnológica online fuera confidencial, en donde de forma exclusiva el especialista sea quien esté enterado de su situación y se respete el derecho a mantener una identidad anónima. Un ejemplo de sus respuestas es el

siguiente: Sería todo muy confidencial y tendrías un mensaje positivo y alentador de esa persona, además de que te podrían dar consejos para mejorar o para acudir a alguna sucursal especializada para recibir aún más apoyo, probablemente algo así me gustaría, existe demasiada gente que necesita ayuda, pero no sabe cómo o con quien y creo que la red es una forma muy sencilla para comunicarse y creo cada vez es un poco más accesible.

- Confianza.

Los participantes destacan la necesidad de que se mantenga una conversación de amigos, en la cual de forma gradual puedan expresar sus preocupaciones y problemas.

- Honestidad.

Dos estudiantes manifestaron que de utilizar la plataforma tecnológica online les agradecería que los especialistas fueran honestos y asertivos en los comentarios que hagan respecto a la situación que se presente.

Dentro de la categoría II: Necesidades y problemas (situaciones adversas), se les preguntó a los estudiantes: ¿Crees que un adolescente que presenta problemas de cutting, podría utilizar la plataforma para hablar de su situación con un especialista?

A lo cual se encontró que el 88.75% de los jóvenes manifestaron estar de acuerdo en utilizar una plataforma tecnológica online si presentaran problemas de cutting y un 11.25% no lo consideran conveniente.

En la categoría III, relacionada con la Resiliencia, se identificó que los jóvenes enfrentan sus situaciones adversas de diferente manera y a su modo tratan de darle una solución, ya sea mediante el apoyo de amigos o familiares, o mediante estrategias individuales. La resiliencia, como se señaló en el marco teórico, no debe ser solo entendida desde un plano puramente individual, sino que va más allá, estando presente en la colectividad, en grupos y colectivos a los que les une algo en común, como escuelas, familias, etc.



En resumen, de acuerdo a los datos proporcionados por la mayoría de los participantes, consideran conveniente el uso de una plataforma tecnológica online donde puedan compartir sus problemas con especialistas y recibir una adecuada orientación.

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

De acuerdo a las cinco dimensiones consideradas se observó lo siguiente:

**Dimensión 1 (Fortaleza y confianza):** los estudiantes en general son fuertes y muestran confianza en sí mismos, saben lo que quieren y a dónde quieren llegar, son personas seguras de sí mismas con una autoestima equilibrada y eso les ayuda a soportar y salir de cualquier adversidad pues de ellos depende si se hunden o salen adelante; en general expresan poseer herramientas para enfrentar las situaciones adversas. Tienen sus metas bien establecidas y saben hasta dónde pueden y quieren llegar, tienen el control de su vida, les gustan los retos, cuentan con habilidades, creen en sí mismos y saben cómo lograr el éxito, están satisfechos con ellos mismos y tienen planes realistas para un futuro. Solamente 10 estudiantes obtuvieron una baja puntuación en esta dimensión.

**Dimensión 2 (Competencia social):** la mayoría cuenta con la familia y amigos a su alrededor, no se encuentran solos, se sienten cómodos con otras personas y les resulta fácil entablar relaciones con otras personas, tienen facilidad para emprender conversaciones de cualquier tema y hacer reír a otras personas.

**Dimensión 3 (Apoyo familiar):** tienen buena relación, disfrutan estar con la familia, muestran lealtad con cada uno de sus familiares, disfrutan hacer actividades y aun en momentos difíciles siempre les ven el lado bueno a las cosas, son comprometidos y su familia es lo más importante, les ayuda a ver cualquier situación de una forma optimista.

**Dimensión 4 (Apoyo social):** siempre tienen a alguien que se preocupe por ellos, ya sea un amigo o miembro de la familia, que los apoye y respete sus decisiones y esté dispuesto cuando los estudiantes

requieran de su presencia, los valoran y conocen sus habilidades y los ayudan a desarrollarlas siempre motivándolos a seguir adelante.

Dimensión 5 (Estructura): se encontró mayor dificultad para su realización debido a que en este factor tienen que cumplir con ciertas reglas, las cuales aceptan y tratan de que su rutina diaria sea más fácil aún en las situaciones difíciles, planean sus actividades y en general plantean sus metas a fin de lograr todo lo que se propongan con una buena organización del tiempo. Sin embargo 19 estudiantes (23.75%) expresan dificultades para mantener sus planes y cumplir la reglas ante situaciones adversas.

A partir de los datos anteriores, se puede observar que en general los estudiantes son resilientes, capaces de hacer frente a las adversidades de manera optimista, con la confianza y seguridad, creen que cuentan con las herramientas para salir adelante. Relacionando estos resultados con el cuestionario abierto a estudiantes, puede afirmarse que son personas resilientes; sin embargo, muchos de ellos reconocen tener una baja autoestima, problemas con sus padres de familia, bullying, entre otros problemas, y manifiestan la necesidad de ser escuchados por personas especializadas a través de una plataforma tecnológica online.

Es importante destacar, que si bien muchos de los participantes reconocen que sí pueden enfrentar sus problemas como adolescentes, también están interesados en ser escuchados y poder resolverlos con el apoyo de personas expertas que puedan orientarlos sin necesidad de tener un contacto físico; por lo cual se justifica la pertinencia de la creación de la plataforma tecnológica online para dar asesoramiento psicológico, nutricional, legal u otro tipo de atención que requieran los estudiantes.

### **Cuestionario abierto a Orientadores Educativos.**

A partir de los resultados encontrados, los orientadores educativos consideran pertinente el uso de una plataforma tecnológica online de orientación como un apoyo para los estudiantes que tengan

alguna situación adversa, ya que por su carga de trabajo ellos no tienen el tiempo para dar orientación psicológica y no están especializados en esa área.

Respecto al material de la plataforma sugieren que sea de interés para los estudiantes, dinámico y atractivo y que sea de gran utilidad. Mencionan que los estudiantes enfrentan sus situaciones adversas de acuerdo a su experiencia y muchas veces lo comentan con sus pares sin tener una solución a su adversidad y en muchas ocasiones se refugian en el alcohol o en actividades improductivas o recurren a las personas equivocadas.

Para los orientadores educativos, los principales problemas a los que se enfrentan los adolescentes son: adicciones, sexualidad, problemas familiares, relaciones interpersonales, problemas de autoestima, noviazgo, situaciones de violencia, abandono escolar, redes sociales, depresión, suicidio, abandono escolar, violencia en el noviazgo, falta de atención de padres de familia, demasiada libertad, bullying, embarazos no deseados, falta de interés, autolesiones y problemas de salud.

Por este el tipo de problemáticas que presentan los jóvenes sugieren que los especialistas sean personas certificadas y se conozca su trayectoria profesional en la plataforma, que sean profesionales en su área, con la capacidad de orientar a los estudiantes, que sean empáticos y tolerantes y hagan uso de un lenguaje acorde con la edad con el que conversan.

Algunos orientadores consideran que la atención es mejor de manera personalizada, sin embargo, también están conscientes de que los jóvenes sienten mayor confianza al utilizar una comunicación en línea.

## **CONCLUSIONES.**

Los estudiantes han manifestado de acuerdo a los instrumentos aplicados ser personas resilientes, capaces de vencer sus situaciones adversas y continuar con sus metas pese a todo lo que se les

presente; pero a veces el ser resiliente no quiere decir que no se necesite de un apoyo y orientación por parte de personas con más experiencia para dar una solución.

Las principales situaciones adversas que mencionan los jóvenes se encuentran en los ámbitos: familiar, psicológico y social. Entre las cuales destacan las siguientes: Bullying, baja autoestima, adicciones, falta de atención de los padres, problemas familiares, acoso sexual, depresión, violencia, problemas escolares, estrés, cyberbullying, problemas emocionales, adicción a internet, violencia intrafamiliar, cutting, discriminación, trastornos alimenticios, la inseguridad, la aceptación social, inadecuadas influencias, problemas económicos, exclusión, falta de orientación, soledad, explotación, búsqueda de identidad, violación, problemas con amigos, violencia en el noviazgo, poca tolerancia hacia con los gustos y preferencias culturales, sexuales y religiosas, problemas para socializar, entre otros.

De acuerdo a los hallazgos encontrados en los tres instrumentos aplicados, se justifica la implementación de una plataforma tecnológica online de orientación, debido a que de acuerdo a las necesidades expresadas por los escolares es importante externar sus problemáticas a especialistas en línea, por la confianza de poder exteriorizar sus preocupaciones sin temor a ser juzgados o criticados. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han tenido como efecto principal el haber intensificado o fortalecido la interrelación entre los adolescentes, que ya no se limita a los encuentros físicos, sino que se realiza de forma más o menos permanente. Las relaciones “virtuales” no sustituyen en general a las relaciones “físicas”, sino que ambas coexisten para tratar de satisfacer la necesidad de estar con los iguales que caracteriza a los adolescentes.

La atención psicológica e integral a los adolescentes debe basarse en las múltiples experiencias de la comunidad, la familia y el individuo, con una mirada interdisciplinaria que integre diversas áreas del conocimiento interesadas en activar la resiliencia, considerando que el paradigma contemporáneo integra diversos saberes en una prospectiva interdisciplinaria (González Arratia y otros, 2008).

**Recomendaciones.**

Se solicita que los especialistas sean personas profesionales, tituladas en su ramo y comprometidas con su trabajo, que tengan la responsabilidad y paciencia para atender a los estudiantes, así mismo que tengan el tiempo necesario y un horario disponible para dar la atención requerida.

Se pretende que la plataforma sea legalizada, no será una red social, será diseñada exclusivamente para atención personalizada en donde no se tomarán en cuenta a las personas que la conocen con un número de visitante, ni que se le dé like; toda la información será confidencial, los especialistas serán profesionales en su ramo y el material será claro y de fácil manejo para uso de los estudiantes.

La plataforma tecnológica online debe generar un ambiente de confianza y empatía para disminuir las tensiones y que los estudiantes puedan expresarse abiertamente al contar su problemática y manifestar con mayor libertad sentimientos y emociones, ya sea por chat, videoconferencia o correo electrónico.

Se establecerán las normas específicas referidas a las recomendaciones que los sitios web y los servicios online deberían seguir como: información fidedigna, honestidad, calidad, consentimiento informado, privacidad, profesionalidad, asociación responsable, responsabilidad.

Deben tramitarse los certificados de legalidad de la plataforma tecnológica online, y garantizarse la credibilidad científica de las informaciones que se ofrecen en la red, así como la fiabilidad de los profesionales que empezarán a trabajar de este modo.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Bordin, E. (1975). Asesoría Psicológica. México: Trillas.
2. Delgado, A., Cova, J. y Rubín, L. (2013). ¿Qué es una plataforma tecnológica? en Plataformas de Tecnología. Recuperado de:

<https://sites.google.com/site/plataformasdetecnologia/home/web-grupales/pagina-web>

3. González Arratia, N., Valdez, J., y Zavala, Y. (2008). Resiliencia en los Adolescentes Mexicanos. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13 (1), pp. 41 – 52.
4. González, M. (2017). El lenguaje corporal. En: Psicter@pi@. Recuperado de: <http://www.psicoterapias-online.com/lo-que-las-palabras-callan-nuestrocuerpo-habla/>
5. Henderson, Nan y Milstein, Mike, M. (2010). Resiliencia en la escuela. Buenos Aires: Paidós.
6. Kotliarenco, M. A., Cáceres, I. y Fontecilla, M. (1997). Estado de arte en resiliencia. OPS/OMS. Recuperado de: <https://www.paho.org/Spanish/HPP/HPF/ADOL/Resil6x9.pdf>
7. Munist, M., Suárez, E., Krauskopf D., Silber, T. (2011). Adolescencia y Resiliencia. Buenos Aires: Paidós.
8. Reyzábal, M. y Sanz, A. (2014). Resiliencia y Acoso Escolar. La Fuerza de la Educación. Madrid: La Muralla.
9. Rutter, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *The Journal of Adolescent Health*, 14 (8), 626-631. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1054139X9390196V>
10. Rutter, M. (1999). Resilience concepts and findings: Implications for family therapy. *Journal of Family Therapy*, 21 (2), 119-144. doi:10.1111/1467-6427.00108
11. Sautú, Ruth (2005). Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación. Buenos Aires: Lumiere.
12. Trujillo García, A., Montes Reyes, T.I., Gómez Tagle Fernández de Córdova, J.M y Shaikh, Z.A. (2019). La Educación Financiera en el bachillerato universitario: Implementación de una plataforma en línea. Dilemas contemporáneos, Educación Política y Valores, Año VII. Recuperado de: <http://files.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/200006255-cbc09cbc0a/EE%2019.11.79%20La%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%20en%20el%20bachillerato%20universitario.....pdf>

13. Valero, L. (2003). El consejo psicológico a través de internet: Datos de una experiencia institucional. *Apuntes de Psicología*, 21 (1).
14. Vásquez, J. (2012). Reflexión sobre cómo los psicólogos perciben las intervenciones psicológicas online. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 35, pp. 346-365.

#### **DATOS DE LOS AUTORES.**

**1. Tayde Icela Montes Reyes.** Doctora en Tecnología e Innovación, Maestría en Estudios para la Paz y el Desarrollo, y Licenciada en Psicología. Es profesora de tiempo completo con centro de adscripción en el Plantel Lic. Adolfo López Mateos de la Escuela Preparatoria, Universidad Autónoma del Estado de México. Correo electrónico: [taydeicela@yahoo.com.mx](mailto:taydeicela@yahoo.com.mx)

**2. Anayansi Trujillo García.** Doctora en Tecnología e Innovación, cursó la Maestría en Educación y es Licenciada en Contaduría Pública. Actualmente es profesora de tiempo completo con centro de adscripción en el Plantel Lic. Adolfo López Mateos de la Escuela Preparatoria, Universidad Autónoma del Estado de México. Correo electrónico: [anayansi\\_trujillo@hotmail.com](mailto:anayansi_trujillo@hotmail.com)

**3. Camerino Juárez Toledo.** Maestro en Derecho y Licenciado en Derecho. Profesor de tiempo completo y se desempeña como director del Plantel Lic. Adolfo López Mateos de la Escuela Preparatoria, Universidad Autónoma del Estado de México. Correo electrónico: [camerinojuarez@hotmail.com](mailto:camerinojuarez@hotmail.com)

**4. Arturo Mejía Zamora.** Maestro en Derecho, y Licenciado en Derecho. Profesor de tiempo completo con centro de adscripción en el Plantel Lic. Adolfo López Mateos de la Escuela Preparatoria de la UAEMex. Actualmente se desempeña como subdirector administrativo. Correo electrónico: [grillo269@hotmail.com](mailto:grillo269@hotmail.com)

**5. Carlos Alberto Corro Rogel.** Doctor en Tecnología e Innovación en la Educación, Maestría en Tecnologías de la Información y la Comunicación y Licenciado en Informática Administrativa Campus Universitario Siglo XXI. Profesor de tiempo completo con centro de adscripción en el Plantel Lic. Adolfo López Mateos de la Escuela Preparatoria de la UAEMex. Correo electrónico: [lia\\_carlos\\_corro@yahoo.com.mx](mailto:lia_carlos_corro@yahoo.com.mx)

**RECIBIDO:** 2 de marzo del 2020.

**APROBADO:** 22 de abril del 2020.