



**UNIVERSIDAD
CENTROAMERICANA S.C.**
INCORPORADA A LA SEP CLAVE: 21PSU1273W

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**“FUNDAMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA
(ONLINE) DE ORIENTACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
RESILIENCIA DE ESTUDIANTES DEL PLANTEL “LIC. ADOLFO
LÓPEZ MATEOS” DE LA ESCUELA PREPARATORIA DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN TECNOLOGÍA E
INNOVACIÓN EN LA EDUCACIÓN**

PRESENTA: TAYDE ICELA MONTES REYES

**TESIS DIRIGIDA POR:
ERASMO MARIANO DOMÍNGUEZ RUÍZ**

SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUEBLA, NOVIEMBRE, 2017.

DEDICATORIAS

A Dios por todo lo que me ha dado.

A mi padre Don Beto, gracias porque todo lo que soy te lo debo a ti, por tu apoyo, comprensión, por todo, no tengo con qué pagarte todo lo que has hecho y lo que me has enseñado y por estar siempre a mi lado, te admiro por la persona que eres en todos los aspectos. TE AMO papá.

A mi hija Ximena, mi motor de vida, mi amiga, mi confidente, mi cómplice, mi razón de ser, sin ella mi vida no tendría ningún sentido y por motivarme y apoyarme en la realización de esta tesis, por tú paciencia, tolerancia, por existir, por todo mi vida. TE AMO mi amor.

A Juan Manuel, por tú paciencia, por tú comprensión, por existir, por estar presente en mi vida. TE AMO.

A mis hermanos Blanca y Roberto, gracias por su comprensión, paciencia y por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A Margarita Alonso Alonso, por su apoyo incondicional, en la dirección y conocimientos en la realización de este trabajo. Gracias por abrir las expectativas para la realización de esta plataforma, motivación y paciencia.

A Abraham Irving Salazar Pérez por hacer posible la culminación de este trabajo.

Al Dr. Erasmo Domínguez Ruíz por su apoyo en la realización de esta tesis y sugerencias para llevar a cabo la realización de la plataforma. Gracias.

RESUMEN

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

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

La investigación partió del paradigma interpretativo y de un diseño de investigación cualitativo, el cual se interesa por la comprensión de un escenario

social concreto, para posteriormente realizar generalizaciones conceptuales de un objeto de estudio.

El enfoque cualitativo concibe la investigación como un proceso interpretativo de indagación que examina un problema humano o social, mediante distintas tradiciones metodológicas como la etnografía, la fenomenología, la teoría fundamentada en los datos, la etnometodología y el estudio de casos. El investigador construye una imagen completa y holística, analiza palabras, presenta detalladas perspectivas de los informantes y conduce al estudio en una situación natural.

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

Las técnicas empleadas en el trabajo fueron las siguientes: cuestionario abierto a estudiantes, se aplicó a los estudiantes de segundo semestre un cuestionario de doce preguntas, solicitándoles que lo contestaran de manera confidencial y honesta. La aplicación la realizaron mediante el explorador de google con una cuenta de Gmail en el apartado de Google Formularios, en este apartado se creó el cuestionario dando opción a pregunta abierta o cerrada.

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

Cuestionario a orientadores educativos, teniendo en cuenta que los orientadores tienen un acercamiento a las problemáticas que presentan los estudiantes, se buscó tener una visión más especializada de los problemas que enfrentan los jóvenes y una valoración de las ventajas de una plataforma de atención online.

La población de la investigación estuvo conformada por los estudiantes de la generación 2016 – 2019 del plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria, que estaban cursando la asignatura de Desarrollo Social del Adolescente de segundo semestre del Currículum Universitario 2015, la muestra quedó conformada por tres grupos; un grupo del turno matutino y dos grupos del turno vespertino, siendo un total de 80 estudiantes, 29 alumnos y 51 alumnas.

Los resultados obtenidos de acuerdo a los tres instrumentos aplicados fundamentan la necesidad de la creación de la plataforma tecnológica de orientación o asesoramiento de diverso tipo, en donde los estudiantes puedan

externar sus situaciones adversas para el fortalecimiento de resiliencia de los estudiantes.

Índice

DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	xii
Capítulo 1. Presentación del problema	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta general de investigación.....	4
1.3 Propósito del estudio	4
1.4. Objetivo general.....	5
1.4.1 Objetivos Específicos.....	5
1.5. Supuesto hipotético	5
1.6. Definiciones.....	6
1.6.1. Plataforma tecnológica	6
1.6.2. Online.....	7
1.6.3. Orientación	9
1.6.4. Definición de Resiliencia	11
1.6.5. Delimitaciones.....	14
Capítulo 2. Revisión teórica	16
2.1 Diversidad conceptual de la orientación psicológica	16
2.2 Plataformas online para la orientación.....	19
2.2.1. Consideraciones al inicio de una intervención psicológica online.....	29

2.3 Resiliencia: Una aproximación conceptual	31
2.3.1. El fenómeno de la resiliencia en las Ciencias Sociales	34
2.3.2. Antecedentes y recorrido histórico	37
2.4. Análisis crítico de la investigación teórica acerca del problema de estudio	43
2.5. Conclusiones de la revisión teórica.....	43
Capítulo 3. Metodología	45
3.1 Diseño de la investigación.....	45
3.2 Justificación.....	48
3.3 Método	49
3.4 Técnicas.....	51
3.4.1 Cuestionario Abierto a Estudiantes:	52
3.4.2 Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M)	53
3.4.3 Cuestionario a Orientadores.....	53
3.4.4 Investigación documental.....	54
3.5 Población.....	54
3.6. Muestra.....	55
3.7. Objeto de estudio y contexto	56
3.8. Análisis de datos	57
Capítulo 4. Resultados	60
4.1. Descripción, análisis e interpretación de los resultados obtenidos.....	60
4.1.1. Resultados del estudio sobre el uso de una plataforma tecnológica online y expectativas de los estudiantes	60
4.1.2. Resultados de la Escala Mexicana de Resiliencia (RESI-M).....	94
4.1.3. Resultados del cuestionario aplicado a los Orientadores Educativos del plantel	138
4.2. Análisis de resultados	143

4.3. Fundamentación de la plataforma tecnológica online de orientación.....	149
4.3.1. Fundamentación conceptual	151
4.3.2. Objetivos de la Plataforma Online	152
4.3.3. Destinatarios	153
4.3.4. Estrategias.....	153
4.3.5. Responsable y participantes	155
4.3.6. Factibilidad.....	156
4.3.7. Evaluación	156
CAPÍTULO 5. Conclusiones y recomendaciones.....	158
Conclusiones	158
Recomendaciones.....	162
ANEXO 1	172
ANEXO 2	174
ANEXO 3	177

INTRODUCCIÓN

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

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

El campo profesional de la Psicología ha visto cambiar rápidamente algunas de sus prácticas instrumentales y algunas de sus formas de hacer debido al uso cada vez mayor de Internet. La década de los 90 ha supuesto un aumento exponencial del número de usuarios habituales de la red, y una ampliación aún mayor del tipo de aplicaciones y utilidades dentro del mundo profesional. Hoy día ya es raro el profesional que no tiene su propia página web ofreciendo sus

servicios y publicidad de su consulta. El Colegio Oficial de Psicólogos en España empezó a ofrecer estos servicios gratuitos a todos los afiliados desde 1995, y han ido aumentando los profesionales que gradualmente se han asomado a esta nueva forma de comunicación e información (Valero, 2003).

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

El uso de Internet para la búsqueda de información, artículos, bibliografía, grupos de discusión, etc., se ha extendido entre los profesionales, pero las dificultades técnicas y el desconocimiento hacen que aún sean relativamente pocos los que se lanzan a este nuevo medio como campo profesional.

Recientemente han aparecido investigaciones comparando los distintos modos de comunicación en Internet para su uso terapéutico, y su aplicación en casos clínicos específicos. Pero en general, existen escasos estudios que muestren datos sobre el uso de estas nuevas formas de intervención.

Entre las investigaciones realizadas al respecto se encuentran las de Schneider (1995, 1999, 2001), quien desarrolló un amplio estudio comparando la eficacia de la terapia cara a cara, la terapia a través del teléfono y la videoconferencia. En total participaron 80 sujetos, distribuidos al azar en tres grupos según la forma de aplicar la terapia. No había un tipo de patología único, sino diversos problemas psicológicos que causaban malestar a esas personas y eran motivo de consulta y orientación psicológica. Los terapeutas tenían una misma formación cognitivo-conductual, que fue la forma de tratamiento que intentaron en cada modalidad. Las medidas para comparar fueron valoraciones globales: funcionamiento personal, cuestionario de síntomas y quejas, y escalas de satisfacción tanto de los clientes como los terapeutas. En los tres grupos, los resultados de las terapias a distancia eran similares. Funcionaron tanto las terapias sólo por audio, como las multimedia y las presenciales. Los cambios fueron no sólo en satisfacción, sino también en las medidas clínicas antes y después del proceso terapéutico. En parte, el grado de éxito y el mantenimiento a largo plazo de los resultados se debía a la actitud de los usuarios y su comodidad al utilizar esos medios. Esta última variable, según el autor, parece una condición mediadora para un éxito permanente de la terapia a distancia (Valero, 2003, p. 8).

May, Ellis, Atkinson, Gask, Mir y Smith (1999) utilizaron la videoconferencia como instrumento en la aplicación clínica con personas con trastornos de ansiedad y depresión, y encontraron que los usuarios eran altamente críticos con las dificultades técnicas del sistema y sus propias dificultades para expresar en ese medio sus emociones y pensamientos profundos.

Los resultados aquí no fueron tan satisfactorios. La calidad de estas formas de terapia o consejo se ha evaluado generalmente a través de la satisfacción de los usuarios, por ejemplo, el estudio de Callahan, Hilty y Nesbitt (1998) sobre la satisfacción de los pacientes sobre consultas de salud mental y resolución de problema personales. Estos autores compararon la satisfacción personal de las personas tratadas en consultas de salud mental habituales frente a las de telemedicina en un programa de atención primaria; en ambos casos la satisfacción era similar. Por su parte, King y Poulos (1998) utilizaron el correo electrónico y los chats para solucionar un caso de fobia social y problemas de personalidad, al incluir a esa persona en chats de diálogos habituales para que desarrollara habilidades de interacción y perdiese el miedo al contacto con otros, aunque los autores señalan el peligro de la dependencia de relaciones sociales exclusivamente a través de Internet y la necesidad de generalización a la vida cotidiana. En España, una de las pocas publicaciones con datos es la de Bermejo (2001) sobre un caso clínico de adicción al uso de Internet en páginas de contenido sexual, donde precisamente el autor utilizó el correo electrónico como herramienta para guiar todo el proceso de terapia con múltiples componentes, con un conjunto de técnicas cognitivo conductuales (Valero, 2003, p. 9).

En ese procedimiento, se tomaron datos a través de cuestionarios electrónicos, autorregistros, técnicas de autocontrol, instrucciones para hacer ejercicios y tareas para casa, diálogos para cambiar ideas distorsionadas, ejercicios de resolución de problemas y reforzamiento del terapeuta de los avances; todo ello a distancia. Otra experiencia es la de Emperador (2001) que describe su forma de hacer ciberterapia, desde un punto de vista de terapia

familiar centrada en el problema, y utilizando fundamentalmente el chat como contacto directo entre cliente y terapeuta, que ofrece también los datos sobre los tipos de problemas abarcados y los porcentajes de éxito según los avances y feedback proporcionados por los clientes.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en cinco capítulos. El primer capítulo nos permite conocer cuál es el planteamiento del problema, la pregunta general de investigación, el propósito del estudio, los objetivos, el supuesto hipotético, así como las principales definiciones que se mencionan en el desarrollo de la investigación como es la definición de plataforma tecnológica, online, orientación, la resiliencia y las delimitaciones que se encontraron para la realización de la misma.

En el capítulo 2, se hace mención de la revisión teórica como es la diversidad conceptual de la orientación psicológica, las plataformas online para la orientación, las consideraciones al inicio de una intervención psicológica online, y una aproximación conceptual de la resiliencia, el fenómeno de la resiliencia en las ciencias sociales, sus antecedentes y un recorrido histórico, el análisis crítico de la investigación teórica acerca del problema de estudio y las conclusiones de la revisión teórica.

El capítulo 3, hace referencia a la metodología, en el cual se presenta el diseño, justificación de la investigación, el método así como las técnicas aplicadas: cuestionario abierto a estudiantes, escala de resiliencia mexicana

(RESI-M) y el cuestionario a orientadores, la población y muestra a quién se les aplicaron las técnicas, objeto de estudio y contexto y un análisis de los datos.

El capítulo 4, corresponde a los resultados, se hace la descripción y análisis de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas a los estudiantes como es el cuestionario abierto a los estudiantes y la escala mexicana de resiliencia (RESI-M) así como el instrumento aplicado a los orientadores educativos del plantel, se presenta una fundamentación de la plataforma tecnológica online de orientación en donde se menciona la fundamentación conceptual, los objetivos de la plataforma online así como los destinatarios, estrategias, el responsable y participantes, la factibilidad y evaluación de la plataforma.

En el capítulo 5 se hace mención de las conclusiones y recomendaciones del trabajo y al final del trabajo se presentan las referencias bibliográficas consultadas y los anexos.

El presente trabajo se realizó con la finalidad de fundamentar la creación de una plataforma tecnológica online de orientación para el fortalecimiento de la resiliencia de estudiantes del plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México y demostrar que es posible crear una plataforma donde estén involucrados diversos profesionistas que puedan orientar y asesorar a los estudiantes para superar las situaciones adversas a las que se enfrentan.

Como se puede observar se puede crear la plataforma tecnológica online, retomando algunos aspectos de los estudios realizados de orientación y asesoramiento en línea en cualquier área que requieran los estudiantes.

Capítulo 1. Presentación del problema

1.1 Planteamiento del problema

Evidentemente, siempre ha resultado fundamental para la persona el saber superar situaciones difíciles, que se presentan en la vida en unas u otras circunstancias, y adaptarse a las nuevas realidades que van apareciendo ante su futuro. Casanova (2014, citado en Reyzábal y Sanz, 2014) menciona que pareciera que la sociedad en que vivimos plantea nuevos retos al ser humano, que en principio son positivos si este se encuentra preparado para afrontarlos, pero que, en otros casos, suponen escollos casi insalvables para muchos. Refiriéndose a los avances y cambios rápidos que se producen en el conocimiento, en la técnica, en el entorno social y en la velocidad con que los acontecimientos se difunden mediante las tecnologías de la información y la comunicación, señala que la vida globalizada es más compleja y no todos estamos preparados para abordarla con éxito. Por ello, se hace imprescindible, más que nunca, un paradigma educativo que apoye la adquisición de competencias adecuadas para superar, vivir y convivir felizmente en nuestro mundo.

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, a argumentar, a 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, 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.

Por otra parte, 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, hay que admitir que estar en posesión de competencias resilientes, favorecerá la mejor consecución de los objetivos propuestos desde la educación y desde la sociedad.

Para González Arratia, Valdez 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 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. Lo anterior dependerá de la fuerza interior y el ambiente en donde se

desarrolle el adolescente para enfrentar la adversidad y resistir las situaciones que se presenten haciendo uso de la resiliencia.

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 que al dejarles como tarea que escribieran una carta sobre la situación más adversa de su vida, los alumnos hicieron mención de sus problemáticas, y es cuando nos percatamos de que tienen una necesidad de ser escuchados y atendidos por especialistas. Al leer sus cartas nos pudimos dar cuenta de la situación a la cual se enfrentan y no hay quien los escuche, las diversas figuras académicas que existen en el plantel son insuficientes, los orientadores educativos atienden un promedio de 8 a 11 grupos de 41 alumnos cada uno, son cuatro orientadores para el turno matutino y cuatro para el turno vespertino, los coordinadores de grado atienden la conducta de grupo y la entrada y salida de los docentes; los asesores disciplinares o profesores de tiempo completo se dedican a dar asesoría y a sus clases y nada más y los docentes de asignatura entran y salen del grupo y van a otro espacio académico. Es preocupante que no hay nadie que atienda a los alumnos en la institución y en casa los padres de familia trabajan y difícilmente existe la convivencia familiar.

De todo esto surge la necesidad de la creación de una plataforma tecnológica (online) de orientación para atender a los alumnos con diversas situaciones adversas y que puedan ser atendidos por diversos especialistas (nutriólogo, abogado, psicólogo, sexólogo entre otros) y que sea una plataforma estrictamente confiable.

Actualmente ya no se cursa la asignatura de Desarrollo del Potencial Humano, ahora se denomina Desarrollo Personal y pertenece al Currículo del Bachillerato Universitario 2015,

aun cuando cambió el contenido del programa, suponemos que no ha cambiado la problemática de los estudiantes.

1.2. Pregunta general de investigación

¿Cuáles son las pautas teórico metodológicas y tecnológicas para el diseño de una plataforma tecnológica online de orientación psicológica, legal, nutricional u otro tipo de asesoría (orientación) para contribuir al fortalecimiento de la resiliencia y al afrontamiento de situaciones adversas de los alumnos de primer grado del plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México?

Preguntas secundarias:

¿Cuáles son las expectativas de los estudiantes para el uso de una plataforma tecnológica de orientación?

¿Cuáles son las principales situaciones adversas que enfrentan los estudiantes del Plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México?

1.3 Propósito del estudio

Identificar en los estudiantes si el uso de una plataforma tecnológica (online) de orientación ayudará a solucionar las situaciones adversas de aquellos que requieran algún tipo de atención.

1.4. Objetivo general

Fundamentar las pautas conceptuales para una plataforma tecnológica online de orientación que contribuya al fortalecimiento de la resiliencia y a enfrentar las situaciones adversas de los alumnos que requieran algún tipo de atención.

1.4.1 Objetivos Específicos

- ∅ Conocer las expectativas de los estudiantes para el uso de una plataforma tecnológica online de orientación.

- ∅ Detectar la pertinencia del uso de las TICS 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?

- ∅ Sistematizar las pautas teórico-metodológicas y tecnológicas para el diseño de una plataforma tecnológica online de orientación dirigida a estudiantes de Nivel Medio Superior.

- ∅ Promover el uso de las TICS como apoyo al estudiante para superar la adversidad.

1.5. Supuesto hipotético

El uso de una plataforma tecnológica online es pertinente, debido a las situaciones adversas que enfrentan los estudiantes y al uso de las tecnologías en la adolescencia.

1.6. Definiciones

1.6.1. Plataforma tecnológica

Las plataformas tecnológicas son dispositivos tecnológicos que apoyan la enseñanza y que integran diversas funciones para facilitar la actividad académica a profesores y alumnos. Así mismo, ofrecen un soporte que permite distribuir contenidos didácticos y organizar cursos.

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 accesible 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.

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

La mayor parte de este tipo de aplicaciones coinciden en la prioridad de mostrar un gran número de funciones (fruto de las presiones de los usuarios, las continuas tablas

comparativas entre ellas...) 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 y existe un cuadro comparativo de la mayoría de ellas, (Delgado López Andrea, Cova José Manuel y Rubín Leonardo (2013).

1.6.2. Online

La palabra online es un término que proviene del idioma inglés y que traducido al nuestro indica en línea.

Ahora bien, cabe destacarse que este concepto se ha hecho sumamente popular en los últimos años, especialmente gracias a las bondades y el avance de internet, porque se usa fundamentalmente para expresar la conectividad que algo o alguien presenta, es decir, cuando un aparato o sistema está conectado se dirá que se encuentra online, cuando un individuo está conectado a internet se dirá que está online.

En el caso de un usuario de internet que se encuentra en el mencionado estado online podrá ser conectado por otros usuarios con los cuales se halla en relación por esta vía (Definición ABC, s/f).

Nos encontramos en una época en la que las nuevas tecnologías se han comenzado a introducir en la mayoría de los ámbitos y actividades humanas, generando transformaciones evidentes en las mismas y la Psicología no se encuentra ajena a esta tendencia, objeto de polémicas y controversias (Trujillo Borrego, 2005; citado en Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania, 2011). En particular, dentro de la Psicología

Clínica, se han desarrollado con éxito algunos programas y dispositivos tecnológicos con el fin de promocionar, monitorizar y mejorar el estado de salud de las personas. Se piensa que esto es solo el inicio de una serie de progresos que llevarán a un cambio positivo en la Psicología Clínica como disciplina, que derivará en una mejor atención para sus usuarios (Botella Baños, García Palacios, Quero, Guillen y Maco, 2007; citado en Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania, 2011).

No existe aún una definición precisa acerca de lo que se considera una psicoterapia online. Se la podría definir como cualquier tipo de interacción profesional, de índole terapéutico, que toma el uso de internet como medio para la práctica en Salud Mental (Rochlen, Zack y Speyer, 2004; citado en Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania, 2011). Otros autores toman el término Psicoterapia Online en un sentido más amplio, y prefieren utilizar el término Telepsicología para el uso de internet como medio para la práctica psicoterapéutica (Botella, Baños, García Palacios, Quero, Guillen y Maco, 2007 citado en Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania, 2011). El tratamiento en Psicoterapia Online incluye una serie de programas o intervenciones terapéuticas que van: desde aquellas en las que se tiene algún tipo de contacto con el terapeuta hasta algunas en las que el contacto es inexistente, desde aquellas en las que la comunicación es sincrónica o asincrónica, y aquellas que se llevan a cabo de manera paralela a una psicoterapia tradicional cara a cara (Tate y Zabinski, 2004 citado en Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania, 2011).

Un número creciente de investigaciones sugiere que la terapia a través de internet funciona. A pesar de esto, no ha sido posible determinar qué hace que la terapia a través de internet funcione, y establecer predictores de resultados se convierte en una tarea difícil (Andersson, Carlbring, Berger, Almlöv y Cuijpers, 2009 citado en Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania, 2011).

1.6.3. Orientación

La orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Para hacer esto posible es útil distinguir entre áreas, modelos y agentes. El análisis de las áreas permite profundizar sobre el qué es la orientación. Se pueden distinguir cuatro grandes áreas:

- 1) orientación profesional
- 2) orientación en los procesos de enseñanza y aprendizaje
- 3) atención a la diversidad
- 4) prevención y desarrollo humano.

Para Bisquerra, otro campo de interés son las dificultades de aprendizaje, que junto con las dificultades de adaptación han sido uno de los focos tradicionales de atención de la orientación. La atención a las necesidades educativas especiales (NEE) constituye una de las preocupaciones prioritarias de la orientación. Estas NEE han ido ampliando el campo de intervención a una diversidad de casos entre los que se encuentran grupos de riesgo, minorías étnicas, marginados, grupos desfavorecidos, inmigrantes, etc. De esta forma se habla de la atención a la diversidad como una de las áreas temáticas de la orientación. A partir de los años sesenta fue tomando fuerza el “developmental counseling”. En los setenta surge el “primari preventive counseling” y la educación psicológica. Desde estos enfoques se hacen una serie de propuestas que no habían sido contempladas anteriormente. Entre ellas están el desarrollo de habilidades de vida, habilidades sociales, prevención del consumo de drogas, educación para la salud, orientación para el desarrollo humano, etc. Es cierto que las áreas anteriores proponen la prevención y el desarrollo. Pero hay algunos aspectos que no quedan contemplados en ellas. Por eso hay argumentos para considerar que la orientación para la prevención y el desarrollo humano sea contemplada como una de las áreas, que presenta características distintas de las anteriores. Los modelos responden a

cómo se lleva a la práctica la orientación. Se pueden distinguir tres categorías de modelos: modelos teóricos, modelos básicos de intervención y modelos institucionales.

Rafael Bisquerra profundiza en que los modelos teóricos remiten a las grandes teorías: counseling, (rasgos y factores, terapia centrada en el cliente, psicología humanista, conductismo, psicología cognitiva, etc.), teorías del desarrollo de la carrera (Super, Crites, Holland, etc.), teorías del desarrollo cognitivo (Vygotski, Piaget, Ausubel, Bruner, etc.), teorías del desarrollo humano, etc.

Cuando el autor se refiere a los modelos básicos de intervención, realmente se está fijando en las estrategias para conseguir unos resultados propuestos. Se pueden distinguir tres modelos básicos de intervención:

a) el modelo clínico (counseling), centrado en la atención individualizada, donde la entrevista personal es la técnica característica.

b) el modelo de programas, que se propone anticiparse a los problemas y cuya finalidad es la prevención de los mismos y el desarrollo integral de la persona.

c) el modelo de consulta (donde la consulta colaborativa es el marco de referencia esencial), que se propone asesorar a mediadores (profesorado, tutores, familia, institución, etc.), para que sean ellos los que lleven a término programas de orientación. (Recuerdo Gómez Manuel, 2009).

1.6.4. Definición de Resiliencia

“Resiliencia” es un concepto que se plantea como un aporte al desarrollo de los seres humanos en el siglo XXI. En las últimas décadas del siglo XX una nueva dimensión irrumpió en los enfoques de atención de la niñez. La inspiración provino de la propiedad de resistencia observada en los materiales, la resiliencia. 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 funcionalidades.

Podemos considerar la resiliencia 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 dice Manciaux (2003 citado en Munist Mabel M., Suárez Ojeda Elbio Néstor, Krauskope Dina y Tomás José Silber 2011), de la posibilidad de resistir y rehacerse. Es, por lo tanto, una modalidad de ajuste que, según Pynoos, permite tolerar, manejar y aliviar las consecuencias psicológicas, fisiológicas, conductuales y sociales provenientes de experiencias traumáticas sin una mayor desviación del curso del desarrollo, con la comprensión adecuada de la experiencia y sus subsecuentes reacciones.

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 (Nan Henderson y Mike M. 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. Los estudios de la resiliencia, de hecho, corroboran lo que los docentes hace tiempo suponían y esperaban: que más que ninguna otra institución, salvo la familia, la escuela puede brindar el ambiente y las condiciones que promuevan la resiliencia en los jóvenes de hoy y los adultos de mañana. Para alcanzar las metas establecidas, como el éxito académico y personal para todos los alumnos y un personal entusiasta, motivado y orientado al cambio, es preciso acrecentar la resiliencia de alumnos y docentes.

El término resiliencia define la capacidad que tienen las personas para desarrollarse psicológicamente con normalidad, a pesar de vivir en contextos de riesgo, como entornos de pobreza y familias multiproblemáticas, situaciones de estrés prolongado, centros de internamiento, etc. Se refiere tanto a los individuos en particular como a los grupos familiares o escolares que son capaces de minimizar y sobreponerse a los efectos nocivos

de las adversidades y los contextos desfavorecidos y derivados socioculturalmente (Uriarte, 2005).

Para Vanistaendel (2002, citado en Uriarte Juan de Dios, 2012) la resiliencia es una novedosa perspectiva sobre el desarrollo humano, contraria al determinismo genético y al determinismo social, que explica esa cualidad humana universal que está en todo tipo de personas y en todas las situaciones difíciles y contextos desfavorecidos que permite hacer frente a las adversidades y salir fortalecido de las experiencias negativas.

No es una característica con la que nacen o que adquieren ciertos niños, sino un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida “sana” en un medio insano. Rutter, (1990, citado en Uriarte Juan de Dios, 2012).

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2005), el término resiliencia proviene del inglés y es utilizada en el campo de la física para expresar la cualidad de ciertos materiales y su resistencia a los impactos. Etimológicamente, procede del latín *saliere*, que se traduce como “saltar hacia atrás, rebotar, ser repelido o surgir”, antecedido por el prefijo “re”, que indica repetición o reanudación.

El concepto de resiliencia nace a comienzos de los años ochenta tras el concepto opuesto de vulnerabilidad. Dos términos relacionados con este concepto son el inglés *to cope with* (“hacer frente”, “no derrumbarse”, “asumir”) y el francés *invulnérabilité*, que significa invulnerabilidad (Cyrulnik, Tomkiewicz, Guénard, Vanistendael y Manciaux, 2004).

Pese a ello, no existe un consenso sobre su definición ya que son muchos los autores que incorporan el concepto en múltiples trabajos. A pesar de las diferencias en terminología, la resiliencia puede entenderse como un proceso. En este sentido, se entiende la resiliencia como un constructo dinámico que incluye una amplia clase de fenómenos implicados en las adaptaciones exitosas en el contexto de amenazas significativas para el desarrollo (cfr. Villalba, 2003). La resiliencia, a pesar de que requiere una respuesta individual, no es una característica individual, pues está condicionada tanto por factores individuales como ambientales, emergiendo de una gran heterogeneidad de influencias ecológicas que confluyen para producir una reacción excepcional frente a una amenaza importante.

1.6.5. Delimitaciones

El presente trabajo de investigación se realizó con los alumnos de la generación 2016 – 2019 que cursan la asignatura de Desarrollo Social del Adolescente de segundo semestre (primer año), turno matutino y vespertino que tengan la necesidad de interactuar con un especialista en una plataforma tecnológica (online) de orientación y sí consideran realmente necesario hacer uso de ella para dar solución a situaciones adversas y detectar que tan resilientes son los adolescentes ante las adversidades.

La finalidad de la plataforma tecnológica (online) es para asesorar a los alumnos en los que se haya detectado una situación adversa o requieran algún tipo de atención, para ello se buscarán los medios para conseguir a los especialistas como el DIF, Facultad de Ciencias de la Conducta u otras instancias, se conseguirá la legalidad de la plataforma y los derechos reservados para que los alumnos tengan la credibilidad y confianza de la misma y obtener algún recurso económico para los especialistas o asesores por medio de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Además de que se ha detectado que no existen muchas plataformas para asesorar a los adolescentes de manera gratuita ya que la intención es esa, que ellos puedan liberar la carga emocional sin temor a ser juzgados.

El diseño básico que se realizará para esta investigación es la investigación – acción la cual nos ayuda a comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente, frecuentemente aplicando la teoría y mejores prácticas de acuerdo con el planteamiento.

Capítulo 2. Revisión teórica

2.1 Diversidad conceptual de la orientación psicológica

El término de orientación, así como su práctica ligada al desarrollo de la educación ha cobrado una gran importancia en la actualidad. La práctica de esta función educativa se ha hecho cada vez más importante debido al vertiginoso desarrollo social y a la compleja gama de problemáticas humanas que ha traído consigo. El estrés, la vida moderna con su acelerado ritmo y el gran cúmulo de información que tiene que manejar un individuo cotidianamente lo hacen más vulnerable de padecer en determinados contextos de la desorganización de la información que posee, así como la manera con que debe operar con ella.

Además, a medida que el desarrollo social aumenta, el trabajo de orientación psicológica será cada vez más imprescindible, ya que el hombre estará cada vez más expuesto a múltiples influencias tanto sociales como económicas, lo que demandará de él una reorganización y ajuste permanente como ser social y vivo en cada plano de la vida en que se mueva.

El trabajo de orientación comenzó de manera espontánea y empírica por la necesidad de dar respuesta a algunos problemas prácticos que se presentaron en la educación, en el trabajo, con la familia, los adolescentes, entre otros, para los cuales las ciencias que se ocupaban de estudiar al hombre no tenían soluciones reales y mucho menos instrumentadas para abordar la práctica de forma concreta, de manera que estos trabajos comenzaron sin una base teórica previa lo suficientemente sólida como para desarrollar una concepción teórica que le permitiera avanzar en los métodos y en la definición de cuál sería en específico su práctica.

El término orientación en la actualidad tiene entre sus significados más difundidos y aceptados por la mayoría de las personas el de guiar, dar una dirección respecto a algo en que el individuo está desorientado para reordenar su vida.

La orientación 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.

E. Bordin (1975) en su obra “asesoría psicológica”, intenta caracterizar y diferenciar la psicoterapia de la asesoría psicológica, entendiéndose esta última como orientación. Este autor ve 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.

Según Bordin, el objetivo de este asesoramiento u orientación es brindar ayuda a aquellos sujetos que presenten desequilibrios emocionales, problemas con la individualidad, pero que la intensidad de los mismos no sea tan severa que llegue a sobrepasar los límites de crisis y lo que necesite sea ya un tratamiento bien estructurado de psicoterapia de sesiones; por ello es necesario examinar a fondo el proceso de ayuda y tener

bien claras las diferencias entre orientación y psicoterapia. De acuerdo con Bordin (citado en Hernández, 1994): “las metas de esta asesoría se relacionan también con el propósito educativo de ayudar a que el individuo desarrolle sus potencialidades” (p.54).

Como lo menciona Vásquez Muriel (2011) la psicología clínica es un campo aplicado de la psicología general que busca implementar los principios que lleven a la comprensión del carácter único de una persona, sus capacidades y dificultades. Su objetivo es ayudar a reducir el malestar que dicha persona experimenta, ayudándole a vivir de una manera más satisfactoria para sí misma y para las personas que constituyen su marco de referencia social.

A pesar de las diferencias que puedan existir entre las propuestas clínicas de una escuela psicológica a otra, hay constantes transversales de las aplicaciones de la psicología clínica, estas son: la evaluación, el diagnóstico, y las diferentes modalidades de intervención: remisión, orientación, asesoría o counseling, consultoría, psicoterapia y atención en crisis.

Todas las modalidades de intervención varían de acuerdo con el objetivo y exigen el desarrollo de competencias específicas por parte de los psicoterapeutas: la remisión consiste en la evaluación y diagnóstico de un consultante para derivarlo a un servicio o tratamiento adecuado; la orientación, asesoría y el counseling son procesos de intervención breves, en ellos el psicoterapeuta discrimina aspectos conflictivos apremiantes en un consultante, que asiste por una o varias dificultades que se interponen en el desarrollo normal de su vida y requiere un proceso para mejorar y continuar con su vida estable; la consultoría es el proceso por el que un psicólogo clínico ofrece sus servicios a una organización para diseñar, evaluar y/o desarrollar proyectos de salud mental; la psicoterapia es el proceso que se da entre un psicólogo profesional y un consultante que tiene como objetivo reorganizar aspectos de la personalidad del paciente para que lleve una vida

tranquila, se diferencia de la orientación, asesoría y consejería en su duración y en el alcance de los objetivos, una psicoterapia tiene objetivos más ambiciosos y por eso son de más largo plazo; finalmente, la atención en crisis puede describirse como la intervención que hace un profesional ante irrupciones desestabilizadoras en una persona, puede ser debido a modificaciones inherentes al ciclo vital de los seres humanos, duelos y/o atención después de un suceso traumático (Vásquez Muriel, Juan Gabriel, 2011).

2.2 Plataformas online para la orientación

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.

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

En España en 1997 se creó el primer grupo de discusión sobre terapia-on-line, y la aparición de los portales temáticos (www.psiquiatria.com, www.psicologia.com, www.psicologia.net, www.mipsicologo.com) han ofrecido también entre sus servicios los grupos de discusión y chats sobre estos temas, incluyendo posteriormente sus propios servicios de consulta especializada. Algunos portales generalistas y periódicos (www.terra.es, www.wanadoo.es, www.ya.com, www.elmundo.es, www.elpais.es) también se han apresurado a incorporar las consultas psicológicas, al igual que consultas sobre salud, educación, temas legales o informáticos, siempre en un estilo similar a las consultas por carta de las revistas generales.

Estas nuevas formas de los campos profesionales, clínicos y de salud, han surgido con gran anterioridad en Norteamérica, dada la mayor difusión de Internet y su carácter prácticamente gratuito para los usuarios. Sobre todo han aparecido en los temas de salud en general. Las aplicaciones sobre consejos sanitarios, consejos preventivos para los padres, informaciones sobre los distintos tipos de enfermedades, etc., aparecieron ya con el propio inicio de Internet; y también en España son previas las informaciones médicas a los servicios de tipo psicológico o psiquiátrico. Así ya comienzan a acuñarse términos sinónimos como ciberterapia, terapia virtual, consulta-on-line, terapia-on-line, consejo-on-line, psicoconsejo, salud, telesalud, e-salud, etc. Una búsqueda de sitios en un buscador independiente como Google (www.google.com) arroja más de 2.500 páginas en castellano sobre esa temática, aunque muchas de ellas están repetidas o son recopilaciones de sitios con temas de Psicología (Valero, 2003).

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). Mientras que se define de una forma aún más genérica E-Salud (Salud Electrónica) como cualquier forma de aplicar los conocimientos sobre salud a partir de Internet, pueden ir 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).

Un pionero en el uso de Internet en el campo de la salud mental como es Grohol (1999) describe un continuo en las intervenciones profesionales a través de Internet, en función del grado de contacto entre terapeuta y cliente: desde las más tradicionales del consejo telefónico, la videoconferencia, la realidad virtual, el chat multimedia, el chat solo de texto, y el correo electrónico. De forma más específica, el National Board for Certified Counselors (1998) ha definido la práctica del 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 (Valero, 2003).

De acuerdo a lo que mencionan (Melchiori, Sansalone y Borda, 2011), nos encontramos en una época en la que las nuevas tecnologías se han comenzado a introducir en la mayoría de los ámbitos y actividades humanas, generando transformaciones evidentes en las mismas y la Psicología no se encuentra ajena a esta tendencia, objeto de polémicas y controversias. En particular, dentro de la psicología clínica, se han desarrollado con éxito algunos programas y dispositivos tecnológicos con el fin de promocionar, monitorizar y mejorar el estado de salud de las personas. Se piensa que esto es solo el inicio de una serie de progresos que llevarán a un cambio positivo en la Psicología Clínica como disciplina, que derivará en una mejor atención para sus usuarios.

No existe aún una definición precisa acerca de lo que se considera una psicoterapia online. Se le podría definir como cualquier tipo de interacción profesional, de índole terapéutico, que toma el uso de internet como medio para la práctica en salud mental. Otros

autores utilizan el término Psicoterapia Online en un sentido más amplio, y prefieren manejar la expresión Telepsicología para el uso de internet como medio para la práctica psicoterapéutica (Botella, Baños, García Palacios, Quero, Guillén y Maco, 2007).

El tratamiento en la psicoterapia online incluye una serie de programas o intervenciones terapéuticas que van: desde aquellas en las que se tiene algún tipo de contacto con el terapeuta hasta algunas en las que el contacto es inexistente, desde aquellas en las que la comunicación es sincrónica o asincrónica, y aquellas que se llevan a cabo de manera paralela a una psicoterapia tradicional cara a cara (Melchiori, Sansalone y Borda 2011).

Un estudio realizado en la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) en Madrid, España, en primer lugar hace mención de la definición de la psicoterapia asistida por un ordenador, sus ventajas y desventajas. No siempre que la psicoterapia y los ordenadores se encuentran puede hablarse de psicoterapia asistida por ordenador. Para ello es necesario que el programa informático tome alguna decisión en función de la información que le proporcione el paciente. Por ejemplo, completar un cuestionario, para poder pasar al siguiente módulo del programa terapéutico. Atendiendo a esta definición, dejamos fuera el intercambio de correos electrónicos entre el paciente y el terapeuta o la transmisión de educación para la salud mental en un soporte electrónico como un CD-ROM o a través de internet. Estas y otras opciones, pueden ser un componente más, esta opción psicoterapéutica de hecho, suelen formar parte de ellos, pero la interacción entre el paciente y el programa informático es la clave de esta definición.

Más allá de la efectividad de un programa terapéutico, su eficiencia es un valor a tener muy presente. Así un objetivo relevante en la clínica es la reducción del tiempo dedicado a aplicar un tratamiento siempre que se logren mantener los resultados clínicos. En lo que respecta al paciente, este objetivo es relevante no sólo porque puede convertirse en un

ahorro de tiempo y de dinero (suyo propio o público), sino porque ese tiempo ahorrado supone una terapia que aleja lo menos posible al paciente de su entorno cotidiano. Esta reducción del contacto terapéutico es una de las principales ventajas que puede aportar el uso de los tratamientos aplicados mediante ordenador y, cuando se trata de servicios online a través de internet, la comodidad de poder ser utilizados en casa.

Otra ventaja de la psicoterapia a través de Internet sobre la terapia cara a cara aun cuando no se pudiese ahorrar tiempo se relaciona con toda una gama de problemas relacionados con la ansiedad (agorafobia, trastorno de pánico, fobia social, etc.) que pueden dificultar la búsqueda de ayuda por parte de quienes los padecen, condenándoles en ocasiones al aislamiento físico o social. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación pueden suponer un medio a través del cual buscar ayuda para quienes encuentran dificultades al hacerlo siguiendo los cauces tradicionales, tanto debido a las consecuencias de un trastorno psicológico como por la dificultad para encontrar un profesional capacitado en su entorno habitual.

El efecto de desinhibición online, una característica de este tipo de comunicación, puede favorecer la disminución del prejuicio para ponerse en manos de un profesional. No solo cuando el problema en sí mismo dificulta la comunicación con los demás o nos impide abandonar un entorno que consideramos seguro dejamos de consultar con un psicólogo o psiquiatra; la estigmatización que todavía hoy supone para muchas personas visitar por primera vez a un profesional de la salud mental puede ser superada gracias a la ausencia de contacto en persona que posibilitan las nuevas tecnologías.

Además, una página de consejo psicológico puede ser una manera sencilla de recibir atención temprana de un profesional que pueda orientar hacia el correspondiente tratamiento. Algunas otras ventajas que nos ofrecen la psicoterapia con la ayuda del

ordenador son, por ejemplo, las múltiples posibilidades que ofrecen los contenidos multimedia o la reflexión a la que puede conducir al paciente el tener que comunicarse por escrito, ya sea en una tarea más de un programa de intervención o a través de un correo dirigido al terapeuta supervisor de un tratamiento psicológico online (Rochlen, Zack y Speyer, 2004).

Sin embargo, las posibilidades de las nuevas tecnologías en su capacidad para llegar a un número mayor de personas tiene también problemas, como son el hacer asequible la intervención a personas que no la precisan. El evaluar si un individuo es adecuado o no para seguir una terapia asistida por ordenador, es la primera decisión que debemos tomar; aunque no utilicemos una herramienta estándar para hacerlo, debemos formularnos algunas preguntas (Suler, 2001): ¿Cuál es el nivel de lecto-escritura del paciente? ¿Qué experiencia tiene en el uso de ordenadores y en la comunicación online? ¿Cuál es la actitud del paciente ante la posibilidad de ser tratado online o con la ayuda de un ordenador? Además, debemos recordar que, en lo que respecta al tratamiento online, el acceso a Internet no es uniforme si lo analizamos en relación con la edad, el nivel de educación, de ingresos o etnia de origen.

De manera similar, la facilidad con la que se puede adaptar a un formato electrónico un tratamiento bien estructurado se puede convertir en una limitación. Cuanto más estructurado esté el programa ofrecido a través de Internet, menos posibilidades de adaptación al cliente. La flexibilidad con la que un terapeuta experimentado sale y entra de un guion establecido en función de las necesidades del cliente requiere, en la psicoterapia a través de Internet, un programa dúctil y, en cualquier caso, la posibilidad de que el cliente pueda acceder al terapeuta supervisor en caso de necesidad.

Pero más que continuar ofreciendo posibles ventajas y desventajas, proponemos pasar al análisis de algunos trabajos que han analizado programas de tratamientos. En un campo de

investigación aún joven, la alusión a posibles ventajas e inconvenientes consiste en proponer como tales, a priori, algunas características propias de los tratamientos psicológicos a través de Internet y, casi siempre, en comparación con la terapia cara a cara (por ejemplo, la imposibilidad de percibir claves comunicativas no verbales). Los tratamientos en los que se usan ordenadores habrán de demostrar su utilidad en estudios que se van a reseñar y, si funcionan, sus características serán ventajas o inconvenientes en función del tipo de problema –volviendo al fóbico social o al agorafóbico, ¿es una desventaja para el terapeuta la ausencia de claves comunicativas no verbales o una ventaja para que el cliente pueda acercarse al tratamiento? – y quizás el trabajo más relevante consista en identificar a los pacientes que puedan beneficiarse de su uso.

En un país como España, en donde todavía la gran mayoría de las personas son atendidas por un servicio de sanidad público, destaca lo poco desarrollada que se encuentra la psicología online pública con respecto a la ejercida por profesionales e instituciones privadas. También en España se ha llevado a cabo una experiencia de consultorio psicológico online. En una página de acceso libre, cualquier usuario podía plantear una pregunta que sería respondida por un psicólogo (Melchiori, Sansalone y Borda 2011).

Otra investigación realizada (Vázquez, 2012) demostró que la implementación de las tecnologías de la comunicación en la práctica psicológica es recibida con ambivalencia, producto de un periodo de transición impuesto por el incremento del uso de internet que acarrea cambios en las formas de relación entre las personas, y la resignificación de conceptos básicos que han sustentado la práctica psicológica tradicional.

La inclusión de las tecnologías de la comunicación en tratamientos psicológicos también ha sido percibida por los psicólogos, psiquiatras y psicoanalistas con ambivalencia, y por eso pueden distinguirse tres puntos de vista al respecto: los profesionales que están de

acuerdo y asumen las intervenciones online como una herramienta válida; profesionales que se niegan a incluir las intervenciones psicológicas online en sus tratamientos; y profesionales a los que les resulta indiferente y no se manifiestan sobre el tema (Carlino, 2010). Por su parte Zamani, Nasir y Yusooff (2010) realizaron un estudio sobre la percepción que tenían los consejeros sobre el servicio de consejería online en Malasia. Dicho estudio se llevó a cabo encuestando a 20 profesionales y concluyó que las intervenciones online son recomendables en situaciones particulares con pacientes que presentan problemáticas específicas, sin detallar en su informe ninguna de estas situaciones o problemáticas. Mostró también que los consejeros estarían dispuestos a atender pacientes vía internet y que no están tan seguros de los beneficios de esta modalidad debido al desconocimiento. La resistencia de los psicólogos, para intervenir online, es explicada por Carlino (2010) como una manera de negarse a modificar las lógicas de base que se tienen preestablecidas, es decir, la necesidad de reformular las teorías y paradigmas.

Como se mencionó antes, las intervenciones en psicología han estado fundamentadas en el encuentro entre un profesional de la psicología y una persona que precisa ayuda por causa de dificultades emocionales. La mayoría de las teorizaciones sobre las técnicas de intervención en psicología son previas a la masificación actual del uso de internet como herramienta de comunicación y por eso se asumió que dicho encuentro era físico.

Sin embargo, internet propuso dinámicas de interacción diferentes a las que se conocían, que hacen necesaria la redefinición de conceptos como 'la presencia', 'el contacto', 'lo real', y 'lo virtual', pues han mediado el encuentro entre un paciente y un psicoterapeuta. La mayoría de estas palabras se definen a partir del encuentro físico entre dos cuerpos y por eso su resignificación presenta nuevos matices: la distancia y la presencia, no son entendidas como el camino que separa dos cuerpos sino como el nivel de empatía y disponibilidad que un psicoterapeuta tiene respecto de su paciente. Así, lo cerca y lo lejos son considerados como medidas de tiempo, no de longitud; y el contacto, como la presencia

comunicativa (Carlino, 2010). Lévy (citado en Goio, 2006) afirma que la virtualización modifica la experiencia y la desterritorializa, se separa “el aquí y el ahora” y deja de ser importante el lugar físico en el que se da un encuentro.

Por su parte, Carlino (2010) introduce los espacios intra e inter: con el primero se refiere a un espacio virtual en el que se generan los pensamientos en cada uno de los protagonistas de la dupla, paciente y terapeuta; y el segundo, el inter, se refiere al encuentro comunicativo, un espacio vincular interpersonal entre el paciente y el terapeuta. Ambas concepciones despojan el encuentro de sus características físicas y tangibles, situándolo en el intercambio comunicativo. Además de los conceptos inherentes al encuentro entre un paciente y el psicoterapeuta, debe también definirse cómo se llama el uso de tecnologías de la comunicación en las modalidades de intervención de la psicología clínica, si en efecto es una modalidad distinta de intervención o si se trata sólo de un nuevo contexto.

Son diferentes los términos que se han utilizado para designar esta modalidad de tratamiento: Oberkirch (2002) acuña el concepto de “tele psicoterapia” para referirse a la psicoterapia conducida a distancia, en lugar de llevarse a cabo en una sola oficina con todos los participantes presentes; Carlino (2010) titula su libro *Psicoanálisis a distancia* refiriéndose al tratamiento conducido en dos puntos geográficos distantes uno del otro; Taintor (2002) utiliza los términos “terapia online” y “e-therapy” para titular un capítulo en el que desarrolla algunos apuntes sobre el uso de mensajes de texto, correos electrónicos y otros medios escritos. “Ciber psicoterapia” es un concepto que se utiliza para designar una atención psicoterapéutica especializada a través de internet o telefonía móvil. La ciber psicoterapia se caracteriza por su contacto sin límite espacial entre el paciente y el terapeuta ya que el terapeuta puede estar disponible de forma sincrónica o diacrónica por algún medio de comunicación tecnológico. Contempla también el posible uso de sistemas de atención sistematizados que prescindan de un terapeuta (Calvo, Díaz, López, Martínez y Valera, 2008).

Todas estas denominaciones incurren en la exclusión de algún elemento de la clínica psicológica, por ejemplo, referirse sólo a tele psicoterapia o ciber psicoterapia excluye otras modalidades de intervención como la asesoría o la consejería. Elegir únicamente terapia online incluiría muchos otros tratamientos que no son de índole psicológica; y decir que son tratamientos psicológicos a distancia propone la necesidad de redefinir el concepto de distancia según la experiencia del espacio-tiempo en internet. Es necesario, por lo tanto, acuñar un término que incluya las características antes mencionadas, intervenciones psicológicas online es más amplio y permite incluir los tratamientos psicológicos en cualquiera de las modalidades presentadas por la psicología clínica general (orientación, remisión, consejería, consultoría, psicoterapia, atención en crisis, asesoría psicológica y a cualquier tipo de población: niños, adolescentes, adultos, ancianos, grupos, parejas y familias). Evita el uso de las palabras ‘distancia’ y ‘virtualidad’, ya que ambas fueron resignificadas con el uso de las tecnologías de la comunicación y pueden prestarse para ambigüedades innecesarias: la primera, la distancia, como se explicó anteriormente, no significa la separación física de dos cuerpos, sino la empatía y disponibilidad emocional de un psicoterapeuta; y la segunda, la virtualidad, resulta problemática puesto que su uso puede referirse a una ilusión discordante con la realidad tangible.

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, son en este momento: el teléfono, la video conferencia y el chat (o salas de conversación); y 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: los *e-mail* (correo electrónico) y las participaciones en foros de discusión (Vázquez, 2012; 355).

La agrupación de las modalidades de trabajo y tratamiento de la psicología clínica en una categoría más amplia, intervenciones psicológicas online, incluye entonces los estudios que se han realizado sobre el uso de tecnologías. A continuación se presentan algunas consideraciones sobre las intervenciones psicológicas online.

2.2.1. Consideraciones al inicio de una intervención psicológica online

En este estudio, se sugieren los siguientes aspectos al iniciar una intervención psicológica online:

- Es importante que tanto el psicólogo como el paciente posean habilidades suficientes para manejar un computador y los programas necesarios para que se dé el intercambio entre ambos. En caso de que se trate de comunicación por escrito se esperaría que ambos, paciente y psicoterapeuta, sean competentes escribiendo y leyendo (Carlino, 2010; Taintor, 2002).
- Es responsabilidad de ambos protagonistas del proceso psicológico mantener en buen estado la máquina por medio de la cual se van a comunicar (Carlino, 2010).
- El profesional debe tener en cuenta la razón por la que un consultante opta por la modalidad de intervención online y la influencia que puede tener en el tratamiento: puede suceder que un consultante, que ya está asistiendo al consultorio del profesional, tenga dificultades para seguir desplazándose a los encuentros (puede ser por motivo de viaje, enfermedad incapacitante, entre otros) y solicite a su psicoterapeuta cambiar a la modalidad online de manera temporal o permanente. En este caso será oportuno realizar las modificaciones pertinentes al contrato terapéutico para incluir con detalle la frecuencia, duración de los encuentros, la discreción con la información, maneras de autenticación para evitar la

suplantación de identidades, cuando no es video conferencia, y sobre todo, la modalidad (si es telefónica, correos electrónicos, video conferencia). Puede ser también que el terapeuta sea quien tiene dificultades para encontrarse con su paciente y en este caso también es necesario hacer cambios al encuadre terapéutico (Carlino, 2010).

- Existe también la posibilidad de que un consultante, desde el comienzo, desee acceder a un servicio de intervención psicológica online. Además del encuadre adecuado desde el inicio, el psicoterapeuta debe evaluar las motivaciones del paciente y los beneficios u obstáculos que la modalidad pueda presentarle al paciente y comunicárselos. Entre las motivaciones encontradas en la literatura están: inmigrantes que abandonan por diferentes motivos, su país de origen y no encuentran la posibilidad de acceder a un servicio de atención profesional en el lugar en el que residen, sea por el idioma, idiosincrasia, entre otros; personas que se encuentran inhabilitadas por situación de discapacidad física para desplazarse al consultorio del psicoterapeuta; personas que viven en zonas muy alejadas de centros urbanos; personas que por su personalidad o patología no se involucrarían en una intervención psicológica visitando el consultorio de un profesional (agorafobia, esquizofrenia) (Carlino, 2010; Oberkirch, 2002; Taintor, 2002).
- Las intervenciones online no son recomendables para aquellas personas a las que no les es suficiente el contacto a través de medios comunicativos y prefieren o necesitan de la presencia física de un psicoterapeuta.

Carlino (2010) augura que las modalidades online serán ofrecidas sin tanta timidez como actualmente se hace y que probablemente será ofrecida de la misma manera en la que hoy se indica una asesoría o una psicoterapia de acuerdo con las expectativas de los consultantes y su conveniencia.

Oberkirch (2002) sostiene que las nuevas tecnologías de la información son recibidas por psicoterapeutas que no contaron con estos medios desde el inicio de su vida y que por eso no desarrollaron teorías y técnicas que se acomodaran a la situación, o por lo menos las tecnologías no les resultan ‘naturales’. Por eso presagia cambios en la medida en la que los adolescentes de hoy tendrán otras referencias cuando sean los profesionales en el futuro.

2.3 Resiliencia: Una aproximación conceptual

Hasta hace pocos años la palabra resiliencia no aparecía en el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, ni tampoco en el diccionario del Institut d’Estudis Catalans o en la Enciclopèdia Catalana de la Llengua. Esta palabra es importada de otras lenguas como el inglés que contiene términos similares: resilience, resiliency, resilient, resiliently, resilin o resile; que aparecen en la versión electrónica del Oxford English Dictionary (OED, 2009); así como de otras lenguas románicas como el francés resilir o resilience y del italiano resilienza que también incorporan el término a su vocabulario. Más allá de la importación del término, el vocablo tiene su origen etimológico a principios del siglo XVI proveniente del latín resilio y resilire, cuyo significado se asocia al hecho de dar un salto, saltar hacia o salir rebotado.

“El primer registro escrito en lengua inglesa del término resilience del que se tiene constancia, data de 1626 (...) cuyo origen etimológico nos remite al verbo result | resultar indicando que procede del latín resultare con significado de saltar hacia adelante, rebotar (...) existiendo por lo tanto una conexión etimológica entre los términos del inglés resilience y result” (Gil, 2010, p. 7).

Actualmente, el OED (2009) cuenta en su versión electrónica con dos acepciones del sustantivo resilience definiéndolo como “the ability of a substance or object to spring back

into shape; elasticity” | “la capacidad de una sustancia u objeto a recobrar su forma; elasticidad” y como “the capacity to recover quickly from difficulties; toughness” | “la capacidad de rehacerse rápidamente de las dificultades; tenacidad”. El mismo OED define el adjetivo resilient con significados similares, el primero como “(of a substance or object) able to recoil or spring back into shape after bending, stretching, or being compressed” | “la capacidad de una sustancia u objeto de ser capaz de retroceder o volver a un estado inicial tras doblarse, estirarse, o ser comprimido”; y el segundo como “(of a person or animal) able to withstand or recover quickly from difficult conditions” | “la capacidad de una persona o animal de ser capaz de resistir o recuperarse rápidamente de difíciles condiciones”. En cuanto a la lengua española, Gil (2010, 2012) sostiene la presencia de tres palabras relacionadas etimológicamente con el vocablo latín resilire: botar, resaltar y resurtir (saltar de nuevo). Según la autora estos términos aparecen en antiguas ediciones de los diccionarios de la RAE.

La primera palabra, botar, tenía una significatividad distinta a la atribuida hoy en día coloquialmente. Su significado se ajustaba al de resilire, que adaptado a la cultura de la época, estaba relacionado con la capacidad de levantarse por ser más poderosa la resistencia y virtud del paciente que la fuerza que lo empuja. El segundo vocablo que aparece en ediciones anteriores del diccionario de la RAE y cuya etimología remite al vocablo resilire, es resaltar. Su significado se asociaba al de saltar de nuevo o dar un segundo bote por mayor fuerza o resistencia. En último lugar, la tercera palabra que remite al origen etimológico es el de resurtir o resurgir, verbos que ediciones anteriores del diccionario de la RAE asocia a dos palabras latinas resilire y resultare, también relacionadas con la etimología de la palabra inglesa resilience.

La misma autora comenta que el vocablo resilire dio lugar a una familia de palabras que contenían su significado, como botar, rebotar, resaltar, resurtir, resurgir o resultar. En este

sentido, “si la evolución de la lengua española hubiera sido distinta podríamos estar utilizando términos como resaltancia o resurtencia en lugar de resiliencia” (Gil, 2010, p. 9).

El análisis etimológico de la palabra resiliencia sirve para comprobar cómo muchas de las concepciones actuales de la resiliencia están ligadas a comportamientos o procesos que son vistos como extraordinarios o inesperados. Actualmente la RAE (2001) señala en su versión online dos acepciones al término resiliencia. En primer lugar, la resiliencia se relaciona con la psicología y se define como la “capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas”. En segundo lugar, la resiliencia se vincula a la ingeniería mecánica como la “capacidad de un material elástico para absorber y almacenar energía de deformación”. Por su parte, la versión virtual del diccionario del Institut d’Estudis Catalans (2012) y de la Enciclopèdia Catalana de la Llengua (2012) añaden otra acepción desde el campo de la ecología, cuyo significado de la resiliencia es la “capacidad de un ecosistema de recuperar la estabilidad en ser afectado por perturbaciones o inferencias” o la “capacidad de responder a las perturbaciones o desajustes del ciclo de la materia de un ecosistema y de recuperar la misma composición específica”, respectivamente. Por otra parte, la Enciclopèdia Catalana de la Llengua (2012) ofrece una variación de la acepción psicológica de la resiliencia mucho más próxima al significado en las ciencias sociales, entendiéndola como la “resistencia a las adversidades que manifiestan algunas personas, niños y jóvenes, que evolucionan favorablemente a pesar de haber sido sometidos de forma continua a estímulos negativos”.

El primer uso de la palabra resiliencia aplicada a las personas fue en 1942, época de la Segunda Guerra Mundial, para describir a niños y niñas que se enfrentaban a situaciones peligrosas que ponían en juego sus vidas (Gil, 2010; Kalawski & Haz, 2003). Este hito se le atribuye a la investigadora y psiquiatra M.C. Scoville en un artículo titulado *Wartime tasks of psychiatric social workers in great Britain*. Tareas en tiempos de guerra de los trabajadores sociales psiquiátricos de Gran Bretaña donde menciona “la resiliencia

asombrosa de los niños que se enfrentan a situaciones peligrosas para la vida” (Jourdan-Ionescu, 2001; Scoville, 1942). Scoville utilizó este término para referirse al hecho de que situaciones peligrosas para la vida no afectaban a los niños y niñas, mientras que sí lo hacía el desarraigo de la familia (Kalawski & Haz, 2003). Posteriormente, el también psiquiatra y psicoanalista británico John Bowlby contribuyó a relanzar el término resiliencia aplicado a la infancia especialmente en su libro sobre la teoría del apego *Attachment and loss. El vínculo afectivo. Apego y pérdida* (Bowlby, 1969). Bowlby caracterizó como resilientes aquellas personas que se desarrollan psicológicamente sanas y exitosas a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo (Manciaux, 2003; Rutter, 1993). Fue en ésta época donde la resiliencia empezó a adquirir verdadero interés científico básicamente orientado a las características de los niños y niñas que salían adelante desde condiciones adversas (Masten, 2001). Sin embargo, la mayoría de los primeros investigadores e investigadoras no utilizaron el término resiliencia, sino que se refirieron a esta cualidad describiendo a dichos niños y niñas como invulnerables o invencibles, en el sentido de que eran resistentes al estrés (Lösel, Bliesener, Kofler, 1989).

2.3.1. El fenómeno de la resiliencia en las Ciencias Sociales

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

Estos procesos están estrechamente relacionados tanto con las características, habilidades, capacidades y cualidades personales; con las características y cualidades del ambiente familiar, social y cultural donde una persona se desarrolla; así como con las relaciones que se establezcan entre estos contextos y la persona. La resiliencia está relacionada con las características de la persona, de su entorno y de los contextos en los que la persona interactúa. Es en esta interacción con el medio donde pueden darse situaciones de riesgo y donde pueden desarrollarse respuestas más o menos ajustadas.

La resiliencia se entiende como una predisposición a desarrollar una respuesta más ajustada de la que a priori debería darse delante de una situación adversa en un contexto determinado; como un proceso dinámico de carácter evolutivo que implica una adaptación personal y social positiva del individuo a pesar de la exposición a riesgos muy significativos. No obstante, tal y como señala Cyrulnik (2002), no es tanto la persona la que es resiliente, sino que lo es su evolución y proceso de vertebración de su propia historia vital. Dado que la resiliencia representa una manifestación de una conducta adaptativa delante de una situación de riesgo, lo que determina la respuesta es el equilibrio entre los factores y mecanismos que facilitan una respuesta adaptativa (factores de protección) y los factores y mecanismos que dificultan dicha respuesta (factores de riesgo). Los factores de protección hacen referencia a las influencias que modifican, mejoran o alteran la respuesta de una persona ante algún riesgo que predispone a un resultado no adaptativo (Vaquero, 2013).

En cambio, los factores de riesgo se entienden como “aquellas condiciones biológicas, psicológicas o sociales que aumentan la probabilidad de que aparezca una determinada conducta, situación o problema que comprometen en menor o mayor medida el ajuste personal y social de las personas”. La conjunción de factores de riesgo y de protección es lo que determina una respuesta más o menos ajustada, siendo estos factores los que permiten comprender qué elementos influyen en que una persona tenga una respuesta más o menos

adaptativa, a la vez que permiten comprender por qué una persona está más vulnerable o más resiliente.

En otras palabras, los factores de riesgo y factores de protección se conjugan entre sí determinando una respuesta más o menos ajustada de una persona ante una situación de riesgo en interacción con su entorno. La presencia de un factor puede darse en presencia o ausencia de otro, pudiendo haber una relación multicausal que determine la situación de riesgo. Los factores de riesgo no son equiparables a experiencias negativas directas, puesto que cada persona puede percibir una situación de riesgo de formas muy distintas, e incluso, lo que para una persona representa una situación de riesgo, para otra quizás no lo sea. De igual modo, los factores de protección no son equiparables a experiencias positivas directas ya que siempre se manifiestan de modo indirecto ante la presencia de riesgos, modificando en un sentido comparativamente más adaptativo que el esperable (Rodrigo et al., 2008).

Otra característica a tener en cuenta es la dimensión temporal de los factores de riesgo y de protección. Ambos pueden ir asociados a situaciones permanentes o transitorias. De tal modo que un factor de riesgo o de protección puede estar presente en una situación a lo largo de toda la vida de la persona o por el contrario, puede manifestarse en momentos puntuales, e incluso puede presentarse de forma intermitente en diferentes momentos de la vida. Esto significa que la resiliencia puede cambiar con el tiempo, sobre todo si la persona se enfrenta a riesgos muy altos, así como en función de la percepción del riesgo que tenga, pudiendo manifestarse en algunos aspectos, situaciones y contextos vitales y en otros no (Rodrigo et al., 2008).

A pesar de ello, no puede asegurarse que en aquellas personas en las que se da una determinada combinación de factores de riesgo y de protección, no se vaya a producir una probabilidad más elevada de comportamientos desajustados o también, no se vaya a

producir una probabilidad más elevada de comportamientos ajustados. Rodrigo et al. (2008) argumentan que esta razón se debe a que tanto la persona como sus contextos de desarrollo también contribuyen activamente a los resultados que produce la combinación de factores de riesgo y factores de protección. Las personas responden de manera peculiar a dichas influencias y afrontan mejor o peor la resolución de sus quehaceres vitales (Cicchetti y Valentino, 2006).

Por último, la resiliencia se considera 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 et al., 1997). Esta adaptación personal y social suele resultar de una buena capacidad para utilizar los recursos internos y externos que permiten a las personas enfrentarse con éxito a la adversidad. Gran parte de las capacidades resilientes se observan en el tipo de relaciones e interacciones concretas que las personas son capaces de establecer en su entorno familiar y social. Esta concepción actual de la resiliencia no ha sido siempre igual, siendo su recorrido mucho más rico y amplio. Quedarse en este nivel daría una visión muy empobrecida, con una falta notable de matices, sobre la evolución que ha ido tomando la resiliencia. Por lo tanto, en las siguientes páginas se profundiza en los antecedentes del concepto en las distintas corrientes que se han ido dibujando con el tiempo.

2.3.2. Antecedentes y recorrido histórico

Dejando de lado las concepciones pertenecientes a áreas tradicionalmente establecidas fuera del ámbito de la psicología o las ciencias sociales, es posible observar tras la revisión bibliográfica, diferentes ópticas o corrientes complementarias de interpretación de la resiliencia. Estas corrientes, también denominadas comúnmente como generaciones, han sido desarrolladas a lo largo de años precedentes y representan las bases sobre las cuales la resiliencia ha ido creciendo conceptualmente hasta ahora. En este sentido, no dejan de ser

diferentes formas de interpretación de la resiliencia que se han ido desarrollando desde que la resiliencia empezara a despertar interés en estos campos.

La literatura científica secunda ampliamente la existencia de dos grandes generaciones. A grandes rasgos se puede afirmar que la primera generación entiende la resiliencia como un compendio de características individuales. La segunda generación comprende la resiliencia como un proceso dinámico de interacción entre una persona y sus entornos. Sin embargo, además de estas dos generaciones, otros autores apuntan a la existencia de otras generaciones.

Masten y Obradovic (2006) hablan de cuatro oleadas de investigaciones en materia de resiliencia. La primera y la segunda corresponderían a la primera y segunda generación respectivamente. La tercera estaría centrada en la promoción de la resiliencia a través de la prevención e intervención mediante el desarrollo de programas de formación, y la cuarta estaría orientada a la creación de modelos explicativos sobre trayectorias de desarrollo de la resiliencia con la finalidad de identificar las etapas por las cuales han pasado personas y grupos que han experimentado adversidades. Esta tercera y cuarta generación serán tratadas más adelante, aunque no como otras generaciones, sino como aportaciones prácticas destacables de la resiliencia hacia la intervención socioeducativa.

Por otra parte, Richardson (2002) señala la presencia de tres corrientes, donde las dos primeras corresponderían con las descritas anteriormente en el mismo sentido y orden, y la tercera haría referencia a las influencias multidisciplinares que motivan y promueven la resiliencia en personas y grupos.

Ante esto, no queda del todo claro que debería considerarse como tercera generación, puesto que tanto Masten & Obradovic (2006) como Richardson (2002) proponen y fundamentan la existencia de diferentes generaciones bajo distintos criterios o puntos de vista.

Si el criterio para diferenciar la primera y la segunda generación fue el cambio de concepción de la resiliencia de lo característico a lo procesual, lógicamente lo que debería plantear la presencia de una tercera o cuarta generación es un cambio profundo en la concepción de la resiliencia. Este cambio hacia una tercera o cuarta generación debería plantearse en términos similares al cambio de concepción que permitió consensuar la presencia de una primera y una segunda generación; y no por ejemplo, que caminos toma la investigación en materia de resiliencia, que modelos explicativos existen o bajo qué perspectivas o ámbitos puede estudiarse la resiliencia en las ciencias sociales.

En este sentido, la revisión bibliográfica y el desarrollo de la resiliencia en esta última década nos conducen a plantear la presencia de una tercera generación en un sentido diferente al que plantean Masten & Obradovic (2006) y Richardson (2002). Apuntamos pues a la presencia en la actualidad de una tercera generación, como corriente más reciente que integra las aportaciones de la primera y la segunda generación y vislumbra la resiliencia como una fuerza que va más allá del plano individual, estando presente en otros contextos y sistemas de desarrollo como por ejemplo la familia o las organizaciones empresariales; desarrollando conceptos como resiliencia parental, resiliencia familiar o resiliencia emocional en las organizaciones empresariales, entre otros. Esto supone verdaderamente un cambio en la concepción de la resiliencia diferente a la establecida en la primera o segunda generación.

Aun así, pretender encontrar un único discurso que nos conduzca y nos explique las distintas concepciones que tratan la resiliencia es tarea complicada. La resiliencia presenta tal cantidad de visiones que en algunos casos se complementan entre sí, y en otros se excluyen. Es también muy sensible al contexto por lo que no se obtiene la misma perspectiva cuando el foco de estudio es la infancia en situación de riesgo social u otros colectivos, demostrando una gran capacidad de adaptación a numerosas perspectivas de estudio e intervención. Ni siquiera algunos autores podrían circunscribirse de forma estricta en una u otra generación, ya sea porque sus investigaciones les van llevando a distintas conclusiones o bien porque se van nutriendo de otras aportaciones. Por lo tanto, estas distintas generaciones no corresponden a corrientes de pensamiento totalmente delimitadas, aunque en aras de claridad a continuación se estructure el discurso agrupando las distintas concepciones en las siguientes tres generaciones: primera generación, segunda generación y tercera generación.

1. La primera generación de investigaciones comprende la resiliencia como una habilidad o capacidad individual, basada en un conjunto de características personales: nivel intelectual, habilidades sociales, autonomía o madurez entre otras. Si se entiende a la persona como la unidad más pequeña que es capaz de desarrollar resiliencia, puede situarse en el centro de las estructuras concéntricas que propone Bronfenbrenner. En este sentido, considerando la persona como núcleo del desarrollo de la resiliencia, la primera generación de investigaciones se dedicó a conocer que factores personales influían en la superación de las adversidades.

2. La segunda generación entiende la resiliencia como un proceso dinámico de interacción con los contextos de desarrollo social de la persona, sobre todo aquellos más inmediatos o cercanos: las relaciones que la persona establece con su familia, con la escuela, con su entorno laboral o con los amigos, son algunos ejemplos.

Como en la primera generación, el centro de atención sigue siendo la persona, pero no solo sus características individuales determinan su estado de resiliencia, sino que lo hace sobre todo la interacción que esta establece con sus respectivos contextos de desarrollo. En este caso puede situarse la segunda generación en el nivel meso sistémico que “comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona participa activamente” (Bronfenbrenner, 1979, p. 44).

3. La tercera generación comprende la resiliencia como proceso dinámico que también se desarrolla y está presente en diferentes contextos de desarrollo. La resiliencia ya no es solo entendida desde un plano puramente individual, como así se entendía en la primera y segunda generación, sino que va más allá, estando presente en la colectividad, en grupos y colectivos que les une algo en común: escuelas, familias o empresas resilientes son algunos ejemplos.

Puede situarse la tercera generación de investigaciones en el nivel micro sistémico y exosistémico, donde están presentes algunos de los contextos de desarrollo más importantes (familia, escuela, trabajo o amigos).

El microsistema hace referencia al conjunto, actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo establece con sus entornos y contextos más próximos (Bronfenbrenner, 1979). El exosistema “se refiere a los entornos (...) en los que se producen hechos que afectan al desarrollo de la persona” (Bronfenbrenner, 1979, p. 44) y que influyen en lo que acontece en el microsistema.

Asimismo, también situamos esta tercera generación en el nivel macro sistémico, asumiendo que algunos contextos más globales pueden influir en los otros sistemas donde la persona desarrolla sus actividades, aunque no participe en ellos de forma activa o directa.

Contextos como la ideología político social, las concepciones culturales existentes, la sociedad o el propio desarrollo tecnológico – Tecnologías de la información y de la Comunicación (TIC) – cada vez más presentes en dicha sociedad, pueden tener repercusiones a nivel micro, meso o exosistémico. El macrosistema “se refiere a las correspondencias (...) que existen o podrían existir, al nivel de la subcultura o de la cultura en su totalidad, junto con cualquier sistema de creencias o ideología que sustente estas correspondencias” (Bronfenbrenner, 1979, p. 45).

Por otro lado, de acuerdo con Bronfenbrenner (1979), el desarrollo es: “El proceso por el cual la persona en desarrollo adquiere una concepción del ambiente ecológico más amplia (...) supone un cambio en las características de la persona que no es efímero (...) e implica una reorganización que tiene cierta continuidad” (Bronfenbrenner, 1979, p. 47).

En este sentido, la resiliencia es un fenómeno que influye en el desarrollo de la persona, promoviendo acciones y predisposiciones mejores de las esperadas ante situaciones de adversidad y permitiendo a la persona situarse en un estadio diferente al anterior. De algún modo se podría decir que la resiliencia es un elemento intrínseco al desarrollo humano, con lo cual, no es descabellado plantear la organización generacional de las investigaciones acorde con el modelo ecológico propuesto por Bronfenbrenner.

2.4. Análisis crítico de la investigación teórica acerca del problema de estudio

Se consideró importante la revisión bibliográfica hasta este momento en cuanto a plataformas online y el tema de resiliencia, a pesar de que las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación nos ayudan a muchas cosas, se cree que todavía falta investigar más sobre el uso de plataformas tecnológicas online para orientación psicológica, ya que no existe demasiada información, se pensó que es importante que exista para la realización de éste y otros trabajos relacionados para dar este tipo de orientación psicológica a los estudiantes de bachillerato y sobre todo que existan estas plataformas gratuitas y que sean legales para que puedan ser utilizadas por los mismos, no como redes sociales sino realmente para asesorarlos legalmente, psicológicamente, que exista también asesoramiento nutricional, sexológico pues realmente los estudiantes del Nivel Medio Superior necesitan ser atendidos en estos y otros aspectos, también para mejorar las relaciones con sus familiares y que exista una verdadera comunicación con ellos.

En cuanto al tema de resiliencia es un tema de interés para los psicólogos y psiquiatras y desconocido todavía por muchos que se dedican a la docencia, entender el término y conocer las características de este tema tan a la moda nos ayudaría de mucho para apoyar a los estudiantes a enfrentar sus situaciones adversas.

2.5. Conclusiones de la revisión teórica

De acuerdo a la bibliografía revisada y la información obtenida sobre plataformas tecnológicas online se puede concluir lo siguiente:

- Es importante que exista más información para fundamentar la creación de las plataformas tecnológicas online para dar orientación o asesoramiento psicológico, nutricional, psiquiátrico, legal, sexológico.
- Se considera importante dar a conocer que existe información sobre plataformas tecnológicas online y sobre el tema de resiliencia, que existen estudios en algunos países y que han dado buenos resultados con los estudiantes desde el nivel educativo básico hasta el nivel superior.
- Se considera es importante la información obtenida en la realización de este trabajo ya que nos permitió conocer los conceptos y las características de uso de las plataformas tecnológicas online para orientación psicológica y sobre el tema de resiliencia.

Capítulo 3. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

La presente investigación partió del paradigma interpretativo y de un diseño de investigación cualitativo, el cual se interesa por la comprensión de un escenario social concreto, para posteriormente realizar generalizaciones conceptuales de un objeto de estudio.

El enfoque cualitativo concibe la investigación como un proceso interpretativo de indagación que examina un problema humano o social, mediante distintas tradiciones metodológicas como la etnografía, la fenomenología, la teoría fundamentada en los datos, la etnometodología y el estudio de casos. El investigador construye una imagen completa y holística, analiza palabras, presenta detalladas perspectivas de los informantes y conduce al estudio en una situación natural.

La investigación cualitativa abarca el estudio, uso, recolección de una variedad de materiales empíricos, estudios de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevistas, textos observacionales, históricos, interaccionales y visuales que describen los momentos habituales y problemáticos, así como los significados de la vida de los individuos. Entre sus características pueden señalarse:

- Busca lo único, lo particular, lo específico, por ello tiende a limitarse a la exploración profunda de un limitado número de casos.

- Se interesa por conocer y comprender los “puntos de vista” particulares, distintos, tratando de interpretar la experiencia de los sujetos del modo más parecido a como lo viven,

por ello se buscan sobre todo “datos ricos” y sus resultados suelen muchas veces no ser generalizables.

- Es un tipo de estrategia que busca destacar y entender las “diferencias” y tiende a poner atención en todo tipo de datos.

- Indaga en “lo profundo” de los sujetos, a partir de “casos aislados”, busca comprender “a fondo” las distintas experiencias de pocos sujetos poniendo atención en lo que viven, perciben, sienten, piensan, opinan, sufren o gozan.

- Gran parte de sus análisis se basan en el “lenguaje particular” de los sujetos, es decir, los investigadores cualitativos trabajan con “palabras”. “interpretaciones” y “discursos”, pues buscan entender la “interioridad de las personas”: trabajan con aquello que se “dice”, “expresa” y “significan” los procesos que intenta comprender.

- La estrategia metodológica cualitativa busca entender lo “latente”, aquello que muchas veces es “pre-consciente” para los sujetos.

- Permite que el investigador se “involucre” de forma “directa” con los sujetos que estudia, ya que las técnicas cualitativas exigen que el investigador interactúe y muchas veces se comprometa con los sujetos que estudia.

- Es una estrategia que busca la “comprensión significativa” y el entendimiento de lo que “viven” las personas. No busca lo “verdadero”, busca conocer la “versión”, la

“percepción” e “interpretación particular” y único de los sujetos; sino la perspectiva que tienen los sujetos de sus distintos mundos “desde dentro”.

- Es un tipo de estrategia que indaga lo aproximado y no siempre recurre a la comparación; se orienta hacia los “descubrimientos”, hacia lo “exploratorio”, lo “expansivo”, lo “descriptivo”.

- Prefiere siempre tener la imagen de una “parte del todo”, es una estrategia holista que asume que la realidad es “dinámica”.

- Investiga los “hechos” y “sujetos” dentro de su “contexto”.

- No permite que el investigador defina nada previamente, ni tampoco que dé las cosas “por sentado”.

- Es una estrategia que se orienta mucho más a entender los “procesos”.

- Busca conocer fundamentalmente los componentes “estructurales-semánticos” de la realidad social (Martínez López, 2004).

3.2 Justificación

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

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

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

sociales y es por eso que surge la necesidad de crear una plataforma tecnológica online para atender profesionalmente las problemáticas de los estudiantes.

La finalidad de la plataforma tecnológica online es orientar, asesorar a los estudiantes en los que se haya detectado una situación adversa o requieran algún tipo de atención, para ello se buscarán los medios para conseguir a los especialistas como el DIF, Facultad de Ciencias de la Conducta u otras instancias, se conseguirá la legalidad de la plataforma y los derechos reservados para que los alumnos tengan la credibilidad y confianza de la misma.

Además de que se ha detectado que no existen muchas plataformas tecnológicas para asesorar a los adolescentes de manera gratuita ya que la intención es esa, y que ellos puedan liberar la carga emocional sin temor a ser juzgados.

3.3 Método

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

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

determinado objeto de estudio, su configuración y relaciones; las cuales son válidas en otros escenarios o casos.

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

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

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

Para Martínez Carazo (2006) el Estudio de Casos tiene las siguientes ventajas:

a) Estudia y registra tanto las conductas de las personas involucradas o sujetos de estudio, como la información verbal a través de cuestionarios y entrevistas.

b) Los datos pueden ser obtenidos a través de una variedad de fuentes, ya sean cuantitativas o cualitativas: documentos, entrevistas, observación directa, observación de los participantes, etc.

En cuanto a la capacidad de generalización de los resultados de los estudios de casos, estos permiten una “generalización analítica”, es decir, utilizar el estudio de caso único o múltiple para ilustrar, representar o generalizar a una teoría. Los resultados del estudio de un caso pueden generalizarse a otros que representen condiciones teóricas similares. (Martínez Carazo, 2006)

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

3.4 Técnicas

Las técnicas empleadas en el trabajo fueron las siguientes:

3.4.1 Cuestionario Abierto a Estudiantes:

Esta técnica constituye una de las pocas herramientas con las que cuentan los investigadores cualitativos para obtener información sin estar cara a cara con la persona interrogada.

Las preguntas en el cuestionario abierto deben diseñarse de manera que lleven a quien las responda a un proceso de reflexión propia y personal, que refleje su sentir ante el asunto investigado y lo lleve a un proceso de introspección. El diseño de un cuestionario cualitativo requiere un cuidadoso proceso que considere los aspectos de las preguntas y los propósitos de la investigación (Álvarez-Gayou, 2003).

Esta técnica tuvo el objetivo de detectar si los estudiantes presentan alguna problemática y tienen necesidad de interactuar con especialistas en una plataforma tecnológica online y sí realmente es necesario hacer uso de ella para dar solución a situaciones adversas.

Se aplicó a los estudiantes de segundo semestre un cuestionario de doce preguntas, solicitándoles que lo contestaran de manera confidencial y honesta. La aplicación la realizaron mediante el explorador de google con una cuenta de Gmail en el apartado de Google Formularios, en este apartado se creó el cuestionario dando opción a pregunta abierta o cerrada, posteriormente se les mandó a su correo la liga para contestar la encuesta para alumnos:

https://docs.google.com/forms/d/1LZy6tyb8CYsbjx0GOVieJUeLfkoizVYXpi_MmzZfhbE/edit; comentándoles que el cuestionario era totalmente confidencial y sería usado para valorar la factibilidad de la creación de una plataforma tecnológica online en donde ellos puedan externar sus problemáticas más fuertes con algún especialista, el cual nos ayudará a

detectar las situaciones más adversas que se presentan en los adolescentes y nos ayudará a buscar dichos especialistas (Ver anexo 1).

3.4.2 Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M)

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

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

La Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M), que consiste en un cuestionario tipo Lickert de 43 ítems con recorrido de 1 a 4 puntos (de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo”, conformado por las subescalas de: Fortaleza y confianza en sí mismo, Competencia social, Apoyo familiar, Apoyo social y Estructura Personal. (Ver Anexo 2).

3.4.3 Cuestionario a Orientadores

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

enfrentan los jóvenes y una valoración de las ventajas de una plataforma de atención on line. Por ello se aplicó un cuestionario abierto a los orientadores del plantel. (Ver Anexo 3)

3.4.4 Investigación documental.

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

Se partió de la idea de que los documentos sirven como sustitutos de registros de actividades que el investigador no puede observar directamente, e incluso estos registros pueden constituir observadores más expertos que el propio investigador (Stake, 1999).

Este instrumento se aplicó al análisis de las plataformas online y a múltiples documentos de interés para profundizar en el objeto de estudio, como: informes de orientación, actas de reuniones de academias, entre otros.

3.5 Población

El presente trabajo de investigación se realizó con los estudiantes de la generación 2016 – 2019 del plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria, que estaban cursando la asignatura de Desarrollo Social del Adolescente de segundo semestre del Currículo Universitario 2015, a los cuales se les aplicó un cuestionario para detectar si presentan alguna problemática y tienen necesidad de interactuar con especialistas en una

plataforma tecnológica online y sí realmente es necesario hacer uso de ella para dar solución a situaciones adversas y ver qué tan resilientes son los estudiantes, para lo cual se les aplicó un cuestionario de la Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M), también se aplicó un cuestionario para los 8 orientadores educativos del plantel para que nos dieran su opinión acerca del uso de una plataforma tecnológica online.

Debido a que es una investigación cualitativa es importante mencionar que la muestra a lo largo de la investigación puede ir cambiando ya que está sujeta a la evolución del proceso inductivo.

3.6. Muestra

La muestra está conformada por tres grupos; un grupo del turno matutino y dos grupos del turno vespertino, siendo un total de 80 estudiantes, 29 alumnos y 51 alumnas.

Es importante mencionar que en este estudio se detectó que hay estudiantes que presentan alguna situación adversa y que es importante que ellos consideren si les gustaría hacer uso de una plataforma tecnológica online, así mismo se les comentó a los estudiantes de todo el plantel “Lic. Adolfo López Mateos” que tengan la necesidad de conversar con alguien su problema, que existirá una plataforma tecnológica online en donde hay especialistas que atenderán la diversidad de problemáticas, la necesidad de crear una plataforma tecnológica online se detectó en los alumnos de primer semestre, pero será para todos aquellos que presenten problemas y quieran ser escuchados. Empezaremos por el plantel, después a toda la comunidad universitaria y por qué no al público en general que desee hacer uso de la plataforma.

3.7. Objeto de estudio y contexto

El objeto de estudio de la presente investigación son los problemas socio psicológicos que presentan los estudiantes de nivel medio superior, así como su resiliencia para enfrentarlos, y las necesidades relacionadas con la orientación para la atención especializada a dichas problemáticas.

El contexto en que se inserta la unidad de observación del presente estudio, son los jóvenes del Estado de México entre 16 y 18 años de edad. Esta población está integrada por 910 897 jóvenes. Por su parte la matrícula estatal de educación media superior es de 641 003 estudiantes, de la cual la UAEMéx absorbe el 3%, con 19 328 alumnos. La matrícula del Plantel Lic. Adolfo López Mateos de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México en la generación 2016 – 2019 es de 2,898 estudiantes, la segunda mayor del nivel medio superior de la institución, que representa el 15% de la matrícula total de dicho nivel. El índice de abandono escolar del plantel es uno de los más bajos del bachillerato: 3.7% y el de reprobación de 4.7% (UAEMéx, 2017).

En el ciclo 2015- 2016 egresaron del plantel 853 estudiantes, el mayor número de toda la escuela preparatoria de la UAEméx. En este mismo ciclo la eficiencia terminal de la escuela fue de 88.1.

Este plantel puede abordarse como un caso representativo de la institución y por tanto su análisis es pertinente para dar cuenta de las problemáticas que enfrentan los jóvenes estudiantes de nivel medio superior y que requieren de atención especializada.

3.8. Análisis de datos

Como bien sabemos, en la investigación cualitativa lo principal es la obtención de datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno (Sampieri, 2014).

En la presente investigación la obtención de los datos se realizó de acuerdo a las respuestas dadas de cada uno de los 80 estudiantes así como de los orientadores educativos del plantel, se analizó cada una de las respuestas proporcionadas por ambos, complementando el análisis de las respuestas con la fundamentación teórica con la que se cuenta, los cuales nos ayudaron a detectar las problemáticas más frecuentes que presentan para buscar a los especialistas que formaran parte de la plataforma tecnológica online y detectar que tan resilientes son los estudiantes ante las diversas situaciones adversas que se les presentan, así como los problemas más frecuentes que se presentan entre ellos.

La recolección de datos se realiza en su ambiente natural ya que al impartir una clase frente a grupo ha permitido conocer las diversas opiniones de los estudiantes así como conocer los problemas a los que se enfrentan y la necesidad de poder utilizar una plataforma tecnológica online, es importante recordar que la adolescencia es en sí misma una etapa de profundos cambios, de transformaciones, que lleva al sujeto a una búsqueda incesante de nuevos escenarios de socialización y nuevas formas de sociabilidad, a fin de lograr consolidar su identidad personal y social. En ese mundo de autonomía creciente en el que viven los adolescentes, comienzan a tener peso las decisiones propias y las trayectorias bosquejadas a partir de las disposiciones singulares de la edad, en combinación con las prácticas a través de las que se perfila el proyecto adulto. Este último aspecto es el que nos lleva a remarcar que es en este momento del ciclo vital, cuando más se patentizan los modos diferentes de exposición ante la adversidad, por lo que se torna necesario fomentar

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

Para ello fue relevante la participación de la investigadora en el caso estudiado, como catedrática de la escuela preparatoria, lo que permitió cumplir las condiciones señaladas por Martínez (2010) para el proceso de categorización e interpretación:

- Familiaridad con los procesos mediante los cuales se vive y expresa el significado que los diferentes actores sociales (profesores y estudiantes) otorgan a la práctica docente.
- Conocimiento del contexto concreto en el que se producen las expresiones de los sujetos investigados.
- Comprensión de los sistemas sociales y culturales que proveen el significado de gran parte de las expresiones y comportamientos.

Los pasos para la categorización de la técnica del cuestionario abierto a estudiantes y orientadores fueron los siguientes:

a) División de los contenidos en unidades temáticas

b) Categorización

c) Asignación y elaboración de códigos, a partir de las subcategorías

d) Codificación Axial (articulación de categorías e integración de códigos en categorías más amplias y comprensivas).

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

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

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

Capítulo 4. Resultados

4.1. Descripción, análisis e interpretación de los resultados obtenidos

4.1.1. Resultados del estudio sobre el uso de una plataforma tecnológica online y expectativas de los estudiantes

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 80 estudiantes de segundo semestre en la asignatura de Desarrollo Social del Adolescente respecto al uso de una plataforma online para pedir orientación con un especialista (psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado), dependiendo de la problemática que presenten.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

De acuerdo a la categoría 1, Pertinencia del uso de una plataforma tecnológica online para recibir orientación de un especialista (psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado), los estudiantes consideraron que sí es pertinente el uso de una plataforma online, lo cual facilitaría la comunicación para expresar todas sus problemáticas sin temor a ser juzgados o criticados. Sería más confiable hablar en línea que hacerlo de manera presencial y no tendrían que desplazarse a otro lugar, lo cual pueden hacer desde la comodidad de su hogar u otro sitio sin acudir a un consultorio.

Como se puede apreciar en la tabla 1, la mayoría de los estudiantes dieron una respuesta positiva, respecto al uso de una plataforma tecnológica online:

Género	Si	%	No	%
Femenino	46	57.5	5	6.25
Masculino	25	31.25	4	5
Total	71	88.75	9	11.25

Según se observa en la tabla, el 88.75% de los estudiantes contestaron que en una plataforma se podría platicar con un especialista (psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado), lo que es muy importante considerar para la creación de la plataforma online, ya que se ha visto que la aparición y desarrollo de internet y las nuevas tecnologías han abierto las puertas a esta modalidad de atención u orientación psicológica.

Las respuestas que dieron los estudiantes se catalogaron en los siguientes códigos o categorías emergentes: respecto a TICS (20), Comunicación (28), Atención Especializada (14), Comodidad (7), Economía (2) y los que respondieron que no consideran pertinente el uso de una plataforma online (9).

Es importante mencionar las respuestas más relevantes de los estudiantes respecto a si podrían platicar con un especialista (psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado), las cuales se mencionan a continuación:

TICS

- **Muchas veces como jóvenes tenemos pena de asistir a algún lugar para atender nuestros problemas, algo electrónico creo es más fácil para todos.**
- **Porque a veces no tenemos tiempo de asistir personalmente a un consultorio, y como estamos siempre con el celular, pienso que sería una excelente alternativa.**
- **Porque ahora es más fácil estar comunicado, mediante el Internet y podemos ser más abiertos en cuanto a algunas cuestiones.**
- **Porque en la actualidad la tecnología ha avanzado lo suficiente y creo yo sí puedo platicar con otras personas, también con especialistas.**

- **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.**
- **Me parece que sería un poco más práctico poder hacerlo por medio de una plataforma además de que es un poco más confidencial.**
- **Porque sería más fácil decirle las cosas a un especialista por chat que en persona, porque a veces en persona nos da pena preguntar.**
- **Porque ya la tecnología está muy avanzada que todo es posible.**
- **En estas plataformas puedo consultar dudas y/o pedir de antemano consejos que me ayuden.**
- **Porque la tecnología nos permite comunicarnos con personas que en cierto punto no podríamos, así que al estar en internet nos permite comunicarnos con ellos de una forma más fácil.**
- **Muy aparte de implementar una vídeo llamada, el hecho de hablar con una persona que no conoces físicamente, te quitaría la pena de contarle tus problemas.**
- **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 nos abren múltiples oportunidades de ocio y entretenimiento, permiten una comunicación permanente con nuestros 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 nuestras actividades diarias relacionadas con el trabajo, los estudios, etc.

Como podemos observar la mayoría de los adolescentes pasan demasiado tiempo en la computadora o con el uso de celulares también conocidos como teléfonos móviles de última generación o teléfonos inteligentes, popularmente conocidos como Smartphones, incorporan tecnologías avanzadas de transmisión de voz y datos que hace de ellos unos verdaderos ordenadores, multiplicando las funcionalidades de los móviles convencionales.

Es por ello que de acuerdo a las respuestas emitidas por los estudiantes, podemos considerar conveniente el uso de una plataforma tecnológica online donde ellos puedan compartir sus problemáticas con verdaderos especialistas y abrirse totalmente para poder comentar todo respecto a su persona además a los estudiantes les agrada estar conectados todo el tiempo a internet y les facilitaría mucho en todos los aspectos el uso de una plataforma tecnológica online.

Comunicación

- **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.**

- **Considero que sería un medio más fácil que nosotros la juventud por el simple hecho de tener un mayor interés hacia la tecnología es lo más conveniente.**
- **Pues podría expresar todo lo que me pase.**
- **Porque además de ser más práctico, te permite hablar de tus problemas con alguien que en verdad te pueda ayudar.**
- **Siento que me da más confianza que no me conozcan de manera personal.**
- **Sería una forma más práctica y probablemente más confidencial.**
- **Porque podría expresar algunos problemas personales.**
- **Porque sea la manera que sea en la que logren ponerse en contacto con nosotros, su propósito es el mismo.**
- **Porque es otra forma de expresarte.**
- **Porque nos ayuda a orientarnos, nos da consejos y por los distintos cambios psicológicos nos ayuda demasiado.**
- **Porque facilita la comunicación en cualquier momento, además que no es necesario ir hasta su consultorio.**
- **2 personas respondieron que es más fácil la comunicación y desde la casa es mejor.**
- **Porque él no estar frente a frente no impide recibir ayuda.**
- **Porque puede ser algo más anónimo y me daría más confianza y también tienes menos pena que platicando en persona.**

- **Si son seguros valdría la pena porque nos podrían brindar información para ayudarnos.**
- **Me sería más cómodo poder expresar lo que siento, debido a que puedo explicar mejor al escribir.**
- **Nos ayudará a resolver conflictos.**
- **Si, ya que en muchas ocasiones no tenemos la facilidad de ir con alguien o simplemente es complicado hablar con alguien en persona.**
- **Si pero solo si no tengo con quien más hablar.**
- **Porque así me siento más seguro.**
- **La verdad en ocasiones me siento muy solo y el hablar por medio de comunicación como esta con un profesional sería muy útil desde mi punto de vista.**

Los nuevos estilos o formas de comunicación son una fuente inagotable que va produciendo y construyendo la subjetividad del joven. La comunicación entre las personas hasta no hace mucho tiempo atrás era codificada y con un sentido real, esto quiere decir, en espacio y tiempo real. Existían códigos compartidos entre los jóvenes y entre ellos y los adultos. Una característica de este tipo de comunicación era la necesidad de estar atento y concentrado. Para comunicar “algo” había que pensar y memorizar.

Hoy en día la comunicación no necesariamente es codificada, hay una comunidad virtual además de la real, se comparte infinidad de información en la red, se habla de una subjetividad mediática sin códigos compartidos, hay una falta de diálogo cara a cara.

Recibimos infinidad de información a través de las nuevas tecnologías y no toda la llegamos a procesar internamente.

En esta categoría emergente los alumnos manifestaron sería mejor tener una comunicación con una persona desconocida con la cual puedan expresarse sin temor a equivocarse y ser juzgados, sin que lo vean a la cara o por medio de una videoconferencia en el caso de que quieran conocer al especialista, expresar lo que realmente piensan y sienten y que los ayude a solucionar sus conflictos, lo cual les daría más seguridad para hablar y sin trasladarse a algún lugar, lo harían desde casa o desde cualquier lugar y en el momento que se quiera externar su problemática.

Atención especializada

- **Porque sé que le voy a poder confiar mi información para una buena ayuda.**
- **Porque podría expresarme de manera rápida y práctica con algún profesional.**
- **Porque no considero realmente necesario estar viendo de frente al especialista, claro que no será la misma ayuda, pero a muchos nos servirá para expresar mejor el problema por el cual se está pasando.**
- **Si el especialista me diera la atención necesaria, se evitaría el hecho de tener que transportarme hasta algún lugar en donde él se encuentre y solo así podamos tratar asuntos o mantener comunicación entre nosotros.**
- **Porque así se podrían resolver situaciones adversas, y quien mejor para hacerlo que con especialistas.**

- **Ya que son especialistas, te pueden ayudar a encontrar la mejor solución de tu conflicto y te pueden dar consejos.**
- **Porque es una buena alternativa, en caso de que no se pueda recibir ayuda por parte de un especialista en persona.**
- **Porque de esta forma en el momento que necesite ayuda y no quiera recurrir con alguien de la familia o amigos estas personas me podrán ayudar.**
- **Porque alguien podría ayudarme a entender las situaciones por las que esté pasando.**
- **Si son gente especializada y pueden escucharme sería una buena y nueva manera de hablar.**
- **Si porque así puedo aprender un poco de lo que ellos hacen y aprender cosas nuevas es muy bueno.**
- **Consultaría a un nutriólogo porque desde que dejé de entrenar mi alimentación no es muy buena.**

En esta categoría los estudiantes mencionaron estar de acuerdo en contarle su problemática a un especialista, ya que lo consideraron más fácil, mencionan que es una persona preparada para dar respuesta a la problemática presentada ya que consideran importante que existan varios especialistas para ser atendidos en las diversas situaciones adversas o problemas que presentan los estudiantes.

Comodidad

- **Será mucho más cómodo utilizar dicha plataforma tanto como para el paciente como para el especialista desde la comodidad de su hogar.**

- **Sería cómodo y podría hablar de cualquier tema del cual no se habla abiertamente.**
- **Sería práctico y rápido.**
- **La manera de facilitar una consulta, te reduce menos el tiempo que puedes emplear en el traslado y te otorga más tiempo para que lo dediques en ti.**
- **Porque habrá especialistas trabajando detrás de la plataforma.**
- **Pues sería una forma mucho más sencilla y accesible para la mayoría, estaría presente cuando se necesite la ayuda, sabremos que están ahí para ayudarnos.**
- **Porque sería más accesible en tiempo y distancia.**

Los alumnos consideraron que sería una forma práctica el utilizar una plataforma tecnológica online desde su casa, pues consideran que sería más cómodo, además que se podría platicar con un especialista de cualquier tema y sería en cualquier momento que ellos necesitaran ayuda sin tener que desplazarse a algún lugar.

Economía

- **Porque muchos no tienen la posibilidad económica de hacerlo en físico.**
- **Porque considero que es una buena idea sobre todo para los y las adolescentes que no cuentan con los suficientes recursos para ser atendidos por algún profesional como los que se mencionaron.**

Es importante mencionar que solo dos estudiantes mencionaron el aspecto económico y consideraron que el uso de una plataforma tecnológica online ayudará para que puedan ser

atendidos por un especialista sin costo alguno ya que como adolescentes no se cuenta con los recursos necesarios.

Los que dieron una respuesta negativa para el uso de una plataforma online respondieron lo siguiente:

- **Yo no considero que podría platicar en una plataforma con un especialista, no me brindaría confianza.**
- **No, porque es mejor tratarlos en persona.**
- **Porque a mi parecer debe ser personal, no por una plataforma.**
- **No es el mismo tipo de comunicación donde alguien pueda expresarse.**
- **Porque son temas demasiado serios como para platicarlos vía internet, corriendo el riesgo de que los demás se enteren.**

Los alumnos que respondieron que no harían uso de una plataforma tecnológica online es porque no consideran seguro el uso de la misma y estiman que no sería la misma atención que hacerlo en persona, consideraron con sus problemas un tanto serios y se tiene que tener el cuidado de no enterar a terceras personas.

Respecto a la categoría 2, Necesidades y Problemas de los Estudiantes, en la pregunta: si en caso de necesitar ayuda utilizarían una plataforma para conversar de manera confidencial y abierta con un especialista (psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado, etc.) los alumnos respondieron lo siguiente:

Género	Si	%	No	%
Femenino	44	55	7	8.75
Masculino	23	28.75	6	7.5
Total	67	83.75	13	16.25

Las respuestas que dieron los estudiantes fueron las siguientes: respecto a Comunicación (11), confidencial (5), confianza (5), ayuda (8), discreción (4), TICS (16), atención especializada (17), economía y seguridad (3) y los que respondieron que no utilizarían una plataforma online en caso de necesitar ayuda (11).

Es importante mencionar las respuestas más relevantes de los estudiantes cuando se les preguntó que en caso de necesitar ayuda ¿Utilizarías una plataforma para conversar de manera confidencial y abierta con un especialista (psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado, etc.)? A lo cual respondieron lo siguiente:

Comunicación

- **Porque si tuviera un problema buscaría una solución y sería más fácil hablar con él.**
- **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 enfrenta.**
- **Sería cómodo hablar con alguien que no sabe quién soy.**

- **Por qué hay momentos que no sabes con quién acudir y no existe la total apertura con los papás, etc.**
- **Es una forma más privada de hablar sobre los problemas que tenemos.**
- **Te ayudará a los problemas que tengas ya sea grande o pequeño.**
- **Porque así me podré desahogar.**
- **Porque me ayudaría a entender situaciones para mejorar.**
- **Porque a veces nos sentimos de una manera no muy bien y necesitamos platicarlo y al hacer esto nos tranquiliza y sentimos el apoyo.**
- **Me gustaría que alguien me escuchara, siempre es importante expresar lo que sentimos, por lo tanto me resultaría cómodo.**

En las respuestas dadas en este código los alumnos manifestaron que si necesitan alguna ayuda si lo harían por medio de una plataforma tecnológica online, ya que es una forma segura de hacerlo y poder expresar cualquier situación ya que es más confidencial y puedes hablar de cualquier tema lo cual les ayudará a solucionar su problemática y a sentirse de manera más tranquila y cómoda al recibir el apoyo en cualquier momento, ya que en ocasiones es necesario hablar con alguien, porque no existe una apertura como tal con los papás.

Confidencialidad

- **La plataforma es de manera confidencial, entonces por ende sé que puedo confiar en los especialistas para resolver mi problema.**

- **Si es confidencial creo que a uno le daría mucha más confianza y además te serviría para desahogarte y recibir un consejo una ayuda que es la que probablemente necesitas para mejorar.**
- **Porque me ayudaría mucho y de alguna forma es mejor hacerlo de forma confidencial.**

Los estudiantes valoraron la confidencialidad como uno de los aspectos positivos de una plataforma tecnológica online, ya que eso les permitirá tener más confianza con los especialistas para comentar su situación adversa y darle solución a la misma, por medio de un consejo, lecturas o pláticas frecuentes mediante chat o videoconferencia.

Confianza

- **Si la plataforma es de confianza lo haría porque podría contar mis problemas a alguien y esta persona me aconsejaría.**
- **Si la persona realmente es de confianza te puede ayudar y creo que es importante porque podrán ayudar a muchas personas.**
- **Sentiría confianza.**

Los estudiantes tendrán la confianza de utilizar una plataforma tecnológica online porque podrán platicar con personas especializadas, lo cual les ayudará a resolver sus situaciones adversas o cualquier problemática que se les presente con la entera confianza de que habrá un consejo y se llegará a una solución.

Ayuda

- **Sería una forma accesible de recibir ayuda.**
- **Me ayudaría a poder salir adelante de manera adecuada.**
- **Porque yo sí necesito esa ayuda.**
- **Para obtener ayuda con algún tipo de problema que tenga y poder recibir información positiva o fortalezas.**
- **Todo recae en si quieres la ayuda o no, no la forma en la que la recibas.**

En este código emergente, los estudiantes manifestaron el interés en solicitar ayuda a una plataforma tecnológica online porque es una forma más accesible y adecuada y no importa la manera en que se reciba el servicio, lo importante es solicitar apoyo de cualquier forma, por lo cual no tienen inconveniente en que sea en línea. Se expresa así una vez más que la tecnología es un entorno habitual para los jóvenes, un contexto de interacción y no solamente una herramienta tecnológica.

Discreción

- **Porque me parecería más íntimo y por lo tanto, fácil de expresar.**
- **Porque no me gusta que los demás sepan lo que me pasa y ver sus reacciones me hacen sentir insegura.**
- **Para solucionar mi problema sin que otras personas se enteren.**

En cuanto al código emergente de discreción, los estudiantes manifestaron utilizar la plataforma tecnológica online porque es más íntimo y se pueden expresar más fácilmente con el especialista ya que no les gusta que los demás se enteren de lo que les pasa y no les gustaría ver las reacciones que tienen los especialistas ante sus problemáticas.

TICS

- **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.**
- **Sería una nueva forma de enfrentar los problemas si es que tuviera alguno.**
- **Porque resulta en ocasiones más sencillo, aunque me generaría algo de inseguridad que la información delicada que yo trate fuera expuesta.**
- **Si la utilizaría, porque me serviría para desahogarme y a la vez recibir ayuda profesional.**
- **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.**
- **Porque existiría una mayor transparencia en la plática.**

- **Sería una buena manera de que me pudieran ayudar debido a que paso un buen rato en internet.**
- **Porque será muy fácil el contacto y satisfactorio el resultado.**
- **En lo personal me gustaría más que la plática fuera en línea porque en ocasiones no me gusta hablar en persona de asuntos personales.**
- **No tendrías pena de contarle todo sobre ti.**

Respecto al código emergente de TICS, los estudiantes manifestaron que el uso de una plataforma tecnológica online, es una forma adecuada en la que se puede interactuar con un especialista sin estar frente a frente, es una forma de desahogo y para otros les facilitaría la comunicación ya que se consideran tímidos y existiría mayor transparencia en la plática.

Estamos inmersos en una sociedad cambiante, en la que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han convertido en un elemento indispensable que de una u otra forma condiciona nuestras vidas e interacciones humanas. Los adolescentes conforman uno de los colectivos más vulnerables al impacto de las nuevas tecnologías, principalmente cuando se trata del uso de ordenador, teléfono móvil y videojuegos. En este sentido, se considera pertinente el uso de una plataforma tecnológica online para dar solución a situaciones adversas presentadas en los estudiantes.

Especialistas

- **Porque a lo mejor tendré más comodidad de contarle al especialista lo que está pasando.**

- **Porque me serviría de mucho que me dé su ayuda.**
- **Nos ayudan a orientarnos en la toma de nuestras decisiones en nuestras actividades diarias.**
- **Si porque al momento de necesitar ayuda puedes acudir a alguien.**
- **Porque es necesario encontrar una persona especializada con la que puedas encontrar ayuda a tus problemas.**
- **Porque en caso necesario aceptaría el poder hablarlo con alguien especializado y me ayudaría a que sea más fácil.**
- **Siempre es bueno hablar de nuestros problemas y con ayuda de un especialista es mejor para encontrar una buena solución a los mismos.**
- **Porque nadie más sabría que estoy hablando con él, es un profesional y me ayudaría.**
- **Porque al hablar con especialistas y consultarles mis dudas, se de antemano que me darán una respuesta concreta y satisfactoria.**

Respecto a los especialistas los estudiantes comentaron que sí recurrirían a ellos porque les ayudarían a solucionar sus problemas, no se enterarían los demás que están interactuando con ellos y mucho menos a qué tipo de problemática se están enfrentando, es importante mencionar que de llevar a cabo la creación de la plataforma se pretende legalizarla y que las personas especializadas sean personas serias y comprometidas con su labor profesional.

Economía y Seguridad

- **Mientras sea segura la utilizaría y también si no hicieran evidente mi caso y así ya no tendría que salir a buscar a un especialista y podría contactarlo en cualquier momento.**
- **Economía.**
- **Sería más seguro económico y practico.**

Solo tres estudiantes comentaron que sería más económico y seguro utilizar una plataforma tecnológica online en caso de hacer uso de ella, por lo que también es importante tomar en cuenta la economía de los estudiantes ya que ellos no pueden solventar una atención especializada, por lo que se pretende que la atención sea legal y sin costo alguno para los estudiantes que requieran su uso.

Los estudiantes que respondieron que no harían uso de una plataforma tecnológica online en caso de necesitar ayuda fueron 11, argumentando que:

- **No me sentiría muy confiada, pues no conozco a la persona.**
- **Prefieren la forma tradicional (frente a frente con el especialista).**

Es importante comentar que apenas están surgiendo estas plataformas y en general las personas no se sienten con la confianza de utilizarlas ya que se desconoce su funcionamiento y la legalidad de la plataforma o se considera como una red social por no tener los conocimientos necesarios.

En la categoría 2 de necesidades y problemas también tenemos la categoría emergente situaciones adversas, se les pregunto a los estudiantes que: Si tuvieras que utilizar una plataforma para comentar una situación adversa ¿Qué sugieres para que la conversación sea de tú agrado y obtengas los resultados esperados? ¿Cómo te gustaría que fuera?

Las respuestas que dieron los estudiantes se catalogaron en los siguientes códigos o categorías emergentes: Comunicación (9), Lenguaje de la interacción (11), Medios tecnológicos de interacción (20), Características de los especialistas (24), Privada (6), Confidencial (3), Confiable (5), y Honesta (2).

Comunicación

- **Un trato adecuado de los especialistas, o sea de manera amable y atenta sin tratar de incomodar y empezar por conocer un poco a la persona con la que se va a tratar ya que no todos reaccionamos igual.**
- **Que la otra persona sea amable, que no me empiece a juzgar o a atacar, que sea comprensivo.**
- **Una conversación casi inmediata en la que me sienta escuchado, en la que no se lleguen a conclusiones prontas y en la que no me dé miedo poder hablar, en la que me sienta apoyado y en la que, a través de opiniones de expertos, pueda aprender algo que sea aplicable en mi vida.**
- **Que fueran comprensibles, que nos preguntemos sobre nuestro día y problemas que tengamos.**

- **Que la persona con la que hablo fuera cortés y se presentará de manera adecuada, además de explicarme el porqué de lo que me está diciendo, o sea que justifique porque la solución que me plantea es la mejor alternativa.**
- **A cualquier hora del día pueda darme consejos cuando los necesite de forma paciente y amable.**
- **Que la persona con la que dialogara fuera atenta, escuchara mi situación antes y me dijera las cosas de forma tranquila sin regañarme.**
- **Una conversación muy personal, en la cual predomine el respeto y los valores, que sea muy franca y sincera.**
- **Que fuera de manera informal para sentirme más cómoda, y no conocer a la persona hasta que yo lo decida.**

En este apartado los estudiantes manifestaron 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 poco más especialista – estudiante, 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 eso se pretende hacer con la plataforma tecnológica online, que 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 ellos verdaderamente se sientan plenos al estar interactuando.

Lenguaje de la interacción

- **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.**
- **Me gustaría que todo estuviese en un lenguaje coloquial para que la conversación sea más fluida.**
- **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.**
- **Qué las respuestas sean veraces y tengan palabras que entienda, me hagan reflexionar y me hagan sentir escuchada.**
- **Que la conversación fuera con un lenguaje familiar.**
- **Una conversación coloquial, una conversación común donde me pueda expresar y puedan tener toda mi confianza sobre ellos.**
- **Que use un lenguaje cotidiano y sea amigable y comprensivo.**

En este código emergente, los estudiantes manifestaron que exista un lenguaje claro, donde no predominen los tecnicismos ni un lenguaje complicado para entender, es importante mencionar que debe ser fluida la conversación donde se pueda entender de que se está hablando y 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 sin complicación alguna, que no se queden con nada para una mejor ayuda.

Es importante mencionar que las psicoterapias online o terapia a través del internet tiene sus limitaciones. Una terapia presencial va acompañada de los movimientos corporales, gesticulares y oculares, en donde él o la psicoterapeuta va obteniendo información de su interlocutor; sin embargo, en la terapia online lo podemos subsanar con las videoconferencias o video sesiones, vemos al otro y el otro nos puede ver y entablar una comunicación a otro nivel, en caso del chat hablado en la terapia a distancia como también se le conoce, escuchamos el tono de voz, no así en el chat escrito o comunicaciones por e-mail; aunque se están creando algunos criterios para poder acercarnos 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 Osorio, 2017).

Medios tecnológicos de interacción

- **Sinceramente para términos de psicología preferiría cosas como un video chat o algo por el estilo, para nutriología un chat común basta.**
- **Escribirle por algún medio ya sea como una carta expresándole mi problema y que me pueda contestar de igual forma.**
- **Sería más útil en una video conferencia que mensajes.**
- **Que se presenten los datos del especialista, y que tenga la disposición de tiempo. Además de que las respuestas sean claras y dinámicas.**
- **Que la plataforma tenga un diseño agradable diciendo el propósito de esa plataforma. Incluyendo una poca información del psiquiatra o especialista que nos indicaran para nosotros.**

- **La verdad no lo había pensado, pero creo que por vía correo electrónico estaría bien.**
- **Una conversación vía verbal o inclusive video llamada.**
- **En un chat privado, para que haya confianza y privacidad para que sea más cómoda la conversación y resulte más.**
- **Qué sea como un tipo chat en donde yo escriba como me siento y cuáles son mis problemas y reciba una respuesta personal.**
- **Un video chat con personas de quienes se pueda estar seguro, puede que tenga los perfiles académicos de estas personas.**
- **Que te escuchen y no solo sea una máquina diciendo un resultado a unas cuantas preguntas.**

En este código, la mayoría de los estudiantes manifestaron que sería conveniente que las conversaciones en la plataforma tecnológica online fueran por video conferencias y chat, sólo uno manifestó que le gustaría que la interacción fuera por correo electrónico ya que se le facilita más el escribir que el estar por videoconferencia.

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

Características de los especialistas

- **Sin juzgar 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 de 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 contestara rápido y se interese por lo que le cuente.**
- **Que sea una conversación privada con especialistas y que me aseguren que la conversación se mantendrá así.**
- **Que fuera un lugar en el que te deje ver que le puedes tener confianza al profesional y así poder contarle la situación sin limitantes.**
- **Que la otra persona esté muy pendiente de mí, verificando mis progresos y mis dificultades.**

- **Sea en verdad alguien profesional para que me pueda ayudar.**
- **Pues que preguntara más como un allegado que como psicólogo, y así se lo contaríamos como a cualquier amigo.**
- **Que nos presten total atención, que respeten nuestra manera de expresar y que nos dejen ser libres para poder decir lo que sentimos, que no nos critiquen.**
- **Me gustaría contarle todo lo que me pasa y luego que me diera algunas estrategias para enfrentarlo, también que hiciera algunas preguntas para que supiera que tanto me ha afectado la situación por la que paso.**
- **Que me escuchen, que la respuesta sea eficaz y que si es necesario se lleve un seguimiento, que sea dinámico y comprometido.**
- **Yo creo que la persona de la plataforma primero que nada tiene que darte la confianza necesaria para que le puedas platicar los problemas que tengas, primero presentarse las dos personas y comenzar a platicar un poco de la vida de ambos hasta que la persona que utiliza la plataforma empiece a contar sus problemas poco a poco.**
- **Me gustaría que dieran ideas de mejoramiento acorde a la edad.**
- **Que fuera con una persona mayor de 30 años, con una licenciatura, que este bien preparado y abierto a todo.**

En este código los estudiantes manifestaron que los especialistas fueran personas preparadas, de mente abierta 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.

Privacidad

- **Para que sea de mi agrado la conversación debe ser con discreción, respeto y que las demás personas me quieran ayudar o me den sus opiniones positivas sin insultar.**
- **Pues que se especifique que todos los datos e información serán privados para tener mayor confianza y estar más seguro.**
- **Me gustaría que fueran de manera privada y confidencial.**
- **Pediría que la conversación que tenga con la persona sea de manera privada y que nadie se entere, además de que se le dé mucha seriedad a mi situación.**

En este apartado los estudiantes manifiestan que de utilizar una plataforma tecnológica online si lo harían pero siempre y cuando sea privada, que solo los especialistas estén enterados de la problemática, que sean discretos y que se nos de esa confianza y seguridad que se necesita para confiar en alguien que no se conoce.

Confidencialidad

- **Principalmente confidencial porque Internet no es algo en lo que se pueda confiar fácilmente.**
- **No se siento que colocaran a varias personas con diferente profesión y tu pudieras ingresar con alguno para comenzar tu conversación, sería todo muy confidencial y tendrías un mensaje positivo y alentador de esa persona, además de que te podrían dar consejos para mejorarlo 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.

- **Me gustaría que fuera una conversación de la cual toda la información que se comente sea confidencial, que lo que se le comente no salga del chat y si sale para usarla para un trabajo en específico que la identidad sea anónima.**

En este apartado los estudiantes comentaron que les gustaría que la plataforma tecnológica online fuera confidencial, en donde solo el especialista que los va a atender se enterará de su situación y nadie más, a no ser que sea para trabajos de investigación y la identidad sea anónima.

Confianza

- **Me gustaría que fuera lo más directo con la persona que me esté atendiendo, que él o ella te de la confianza de poder contar mis problemas, que sea de la forma más segura y confidencial posible.**
- **Pues que sea confiable principalmente.**
- **Que todo se quedara entre la persona con la que estás hablando y que me ayudará.**
- **Primero debería de ser una conversación de amigos, donde nos conozcamos y cuando entremos en confianza poder hablar de los problemas.**

Es importante que los estudiantes que utilicen la plataforma tecnológica online tengan la confianza de utilizarla en todos los aspectos, como ellos mencionan que se tenga la

confianza con el especialista, que sea de una forma segura y que en determinado momento los especialistas sean sus amigos y sus problemas solo queden entre ellos.

Honestidad

- **Que se hablara siempre con honestidad y asertivamente.**
- **Y por último 2 estudiantes manifestaron que de utilizar la plataforma tecnológica online les agradaría que los especialistas fueran honestos y asertivos en los comentarios que hagan respecto a la situación que se presente.**

Dentro de la categoría dos: 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 que ellos respondieron:

Género	Si	%	No	%
Femenino	44	55	7	8.75
Masculino	27	33.75	2	2.5
Total	71	88.75	9	11.25

En esta categoría el 88.75% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo en utilizar una plataforma tecnológica online si presentaran problemas de cutting y un 11.25% no lo consideran conveniente.

¿Consideras que los videos y lecturas motivacionales, resultarían útiles en una plataforma de asesamiento psicológico?

Género	Si	%	No	%
Femenino	39	48.75	4	5
Masculino	25	31.25	12	15
Total	64	80	16	20

En esta categoría un 80% de los estudiantes consideraron importante el uso de videos y lecturas motivacionales para consultarlas en la plataforma tecnológica online, pues se considera importante el uso de materiales que les pueden ayudar a los estudiantes a entender mejor su situación adversa y darle pronta solución y un 20% de los estudiantes no lo consideraron conveniente.

**Un (a) alumno (a) que llegue a presentar acoso sexual por parte de un adulto
¿Consideras que puede utilizar una plataforma para solicitar ayuda?**

Género	Si	%	No	%
Femenino	39	48.75	4	5
Masculino	25	31.25	12	15
Total	64	80	16	20

Es importante mencionar que en esta categoría emergente un 80% de los estudiantes manifestaron que sí utilizarían la plataforma tecnológica online en caso de presentar acoso sexual por parte de un adulto y un 20% de los estudiantes no lo consideraron conveniente.

Un (a) alumno (a) que tuvo problemas de secuestro de un familiar o de sí mismo ¿Crees que pueda utilizar una plataforma para solicitar apoyo psicológico o de otro tipo?

Género	Si	%	No	%
Femenino	41	51.25	10	12.5
Masculino	22	27.5	7	8.75
Total	63	78.75	17	21.25

Respecto a esta categoría, el 78.75% de los estudiantes consideraron pertinente el uso de una plataforma tecnológica online para solicitar apoyo psicológico incluso en una situación sumamente compleja como el secuestro, mientras que el 21.25% de los estudiantes no consideraron conveniente el uso de la plataforma para solicitar apoyo psicológico o cualquier otro tipo de ayuda ante el secuestro de un familiar o de sí mismo.

En la tercera y última categoría: Resiliencia, se les preguntó a los estudiantes cómo enfrentaban sus situaciones adversas a lo que ellos respondieron lo siguiente:

Respuesta	Total
Al principio sí me pongo bastante negativa pero pienso que como en todo siempre va a existir una solución y existen personas que siempre nos están apoyando o dando consejos así que recurro a ellas.	1
Primero identifiqué el problema y pienso en las posibles soluciones.	22

Normalmente siempre veo la manera de seguir adelante sin ayuda de los demás.	6
Muchas veces solamente hablo con mis amigos sobre estas situaciones y ellos me ayudan, en lo personal si quiero una atención de algún especialista para resolver mis conflictos.	1
Platicando con mis familiares.	13
Platico con mis amigos.	6
Por lo regular no comento con nadie mis problemas.	6
Tratando de ver el lado positivo de las cosas y buscando algo que me motive para salir adelante.	3
Hablando con mis papás primero, siendo lo más fuerte ante eso y encontrando la mejor solución para superarlo aunque no siempre funciona porque hay ocasiones en que no sabes qué hacer.	1
Lo dialogo en tal caso con mis padres, como pidiéndoles su punto de vista sobre qué es lo más conveniente que se haga al respecto, y que no me dañe a mi o a terceras personas.	1
Por lo regular yo hablo conmigo misma o suelo ver vídeos de motivación personal para animarme.	1
Le cuento a mi hermana o amigas, escucho música y canto a todo pulmón.	1
Siempre pienso que todo va a ir bien, doy todo de mí, siempre soy muy optimista y perseverante y lo que más me ayuda es mi autoestima y mi carácter para enfrentar esas situaciones.	1
Tomo varias soluciones por más difíciles que sean y selecciono una que sea la que más me convenga o, en un caso extremo, la que menos me dañe integralmente.	1
Hablando de mis problemas con un especialista y pidiéndole consejos.	6
Tratando de ser positiva ante la vida, enfrentando mis problemas,	

trato de buscar formas de distraerme y busco hacer las cosas que me hacen feliz.	1
Lo único que hago es usar y anteponer la razón ante cualquier situación adversa en mi vida, creo yo que esa es la mejor. Además dejar de lado las emociones que a veces no te ayudan a pensar con claridad y paciencia las cosas.	1
Busco concentrarme en otras cosas por ejemplo en algún deporte o juego.	4
Trato de olvidar los sentimientos contradictorios que tuve que pasar pero siempre teniendo en cuenta que pude superar el problema y que pude seguir adelante y que puedo seguir haciéndolo.	1
Tratando de buscar una solución que pueda ayudarme o aunque sea aminorar la situación, tratar de siempre pensar en que todo va a estar mejor y tratar de no bloquearme ante esa situación ya que en vez de ayudarme no lo haría.	1
Siendo una persona asertiva y comunicándome con los demás, para así lograr comprendernos.	2

Es importante observar que los estudiantes 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 que les une algo en común, como escuelas, familias, etc.

Por lo cual es importante que algunos estudiantes acudan con un especialista, dependiendo de la situación que se les presenta en el momento, pues en muchas ocasiones no tienen la solución adecuada y mucho menos acuden con la persona indicada que les

puede ayudar, ya que no siempre son los papás los que pueden apoyarlos de manera correcta y necesitan de atención especializada.

Y por último, dentro de esta categoría se les preguntó a los estudiantes que actualmente ¿Cuáles consideras que son los principales problemas que enfrentan los adolescentes?

Problema	Total
Bullying	18
Baja autoestima	15
Adicciones	15
Falta de atención de los padres	14
Problemas familiares	14
Acoso sexual	13
Depresión	11
Cualquier tipo de violencia	11
Problemas escolares	10
Estrés	9
Ciberbullying	8
Problemas emocionales	8
Adicción a internet	8
Violencia intrafamiliar	6
Cutting	6
Discriminación	5
Trastornos alimenticios	5
La inseguridad con la que vivimos preocupados por lo que nos pueda ocurrir en cualquier momento.	5
Aceptación social	5

Malas influencias	4
Problemas económicos	4
Exclusión	4
Embarazos a temprana edad o no deseados	4
Falta de orientación	4
Soledad	4
Explotación	3
Búsqueda de identidad	3
Violación	3
Ser escuchados por especialistas	2
Problemas con amigos	2
Violencia en el noviazgo	2
Querer suicidarse	2
Poca tolerancia hacia con los gustos y preferencias culturales, sexuales y religiosas.	1
Problemas para socializar y actitudes temerarias	1
Secuestro	1
Contaminación	1

En las respuestas dadas por los estudiantes es importante darnos cuenta que ellos manifestaron que enfrentan un número considerable de diversas problemáticas, relacionadas con el ámbito personal-psicológico, familiar, social y escolar; entre las que destacan es el bullying, baja autoestima, adicciones, falta de atención de los padres, problemas familiares, acoso sexual, y en último lugar mencionan problemas de poca

tolerancia hacia los gustos y preferencias culturales, sexuales y religiosas, problemas para socializar y actitudes temerarias, secuestro y contaminación.

La **adolescencia** es una época de relevantes cambios físicos y psíquicos. Para la mayoría, es una etapa de la vida bastante tormentosa, pues es cuando se crea el sentido de la identidad propia. Es en esta etapa de la vida cuando los jóvenes se plantean sus valores, empiezan a tomar decisiones con respecto a su futuro laboral y, para muchos, el comienzo de la sexualidad. Cualquiera de estos aspectos puede crear conflictos, máxime cuando el adolescente se enfrenta con presión social, pues es una época de mucha lealtad en las amistades donde se valora mucho la imagen y la aprobación social de los iguales.

La adolescencia comienza con la pubertad, es decir, con una serie de cambios fisiológicos que para muchos resultan dolorosos y que desembocan en plena maduración de los órganos sexuales, y la capacidad para reproducirse y relacionarse sexualmente.

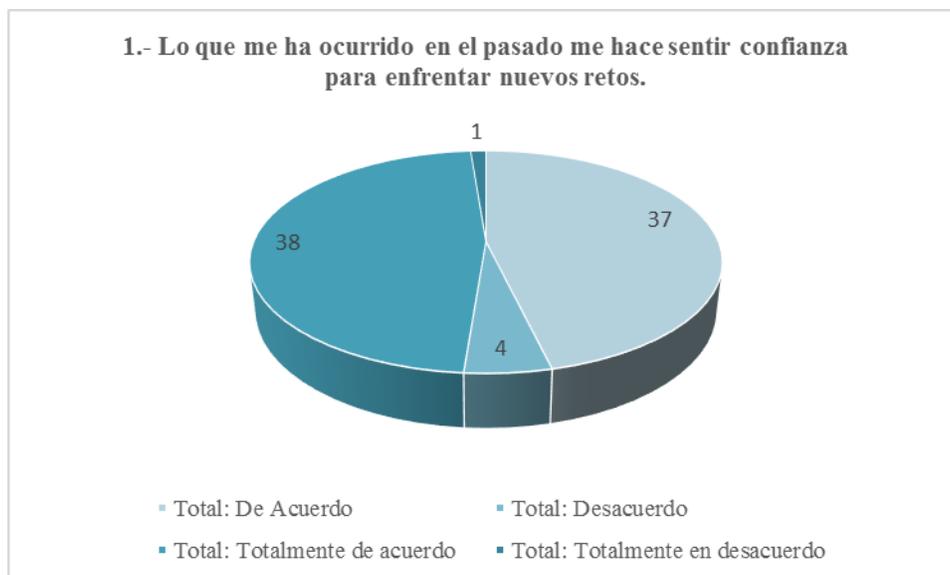
El adolescente mayor comparte muchas de las preocupaciones del adolescente temprano, pero además tiene el problema de hacerse un lugar en la sociedad adulta, siente la obligación de encontrar una identidad propia. En resumen, se puede afirmar que el joven adolescente se preocupa de quién y qué es, y el adolescente mayor, de qué hacer con eso.

4.1.2. Resultados de la Escala Mexicana de Resiliencia (RESI-M)

A continuación se presentan los datos obtenidos de la Escala Mexicana de Resiliencia (RESI-M), la cual se aplicó a 80 estudiantes de segundo semestre en la asignatura de Desarrollo Social del Adolescente la cual consiste en un cuestionario tipo Lickert de 43 ítems con recorrido de 1 a 4 puntos (de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de

acuerdo”, conformado por las subescalas de: Fortaleza y confianza en sí mismo, Competencia social, Apoyo familiar, Apoyo social y Estructura Personal. (Ver Anexo 2) de la cual a continuación se describen los resultados:

Gráfica 1

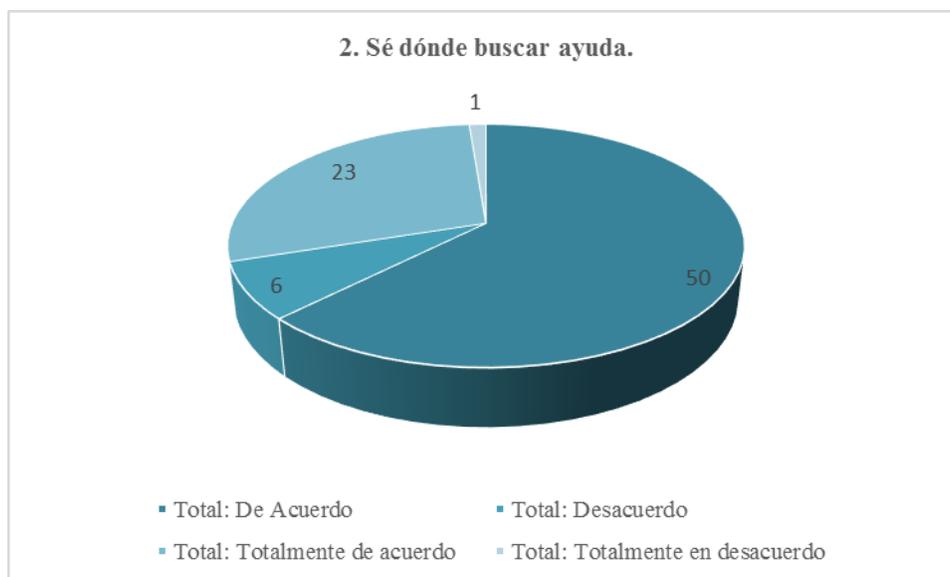


En lo que respecta a la pregunta 1. Lo que me ha ocurrido en el pasado me hace sentir confianza para enfrentar nuevos retos, 37 estudiantes manifestaron estar de acuerdo en enfrentar nuevos retos, 38 manifestaron en estar totalmente de acuerdo, 4 estuvieron en desacuerdo y 1 manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Cómo se puede observar en la gráfica la mayoría de los alumnos manifestaron tener confianza y enfrentar nuevos retos independientemente de que hayan presentado alguna adversidad en el pasado y una minoría manifestó estar en desacuerdo y no tener confianza para enfrentar nuevos retos, por lo que es importante mencionar que de acuerdo a los

resultados la gran mayoría son estudiantes resilientes y están listos para enfrentar nuevos retos.

Gráfica 2

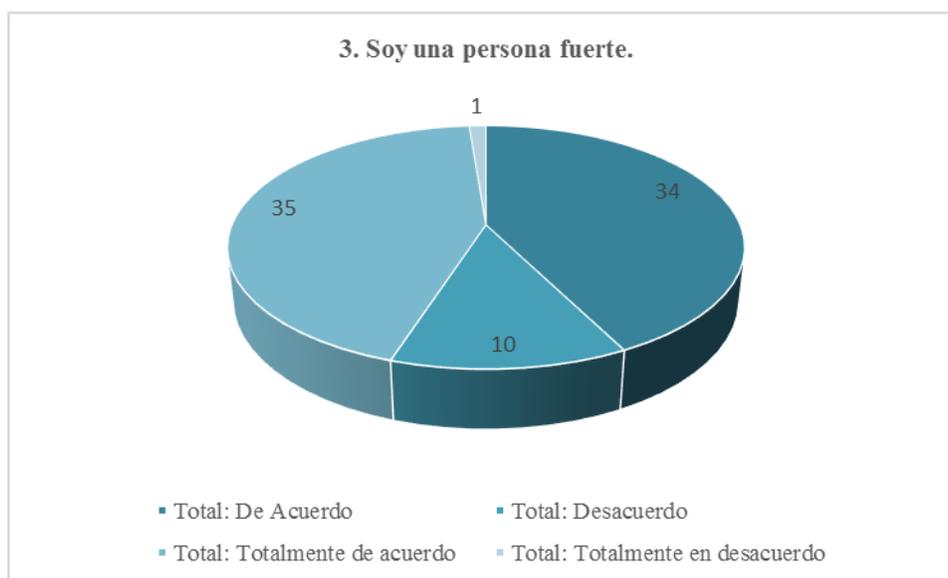


En la pregunta 2. Sé dónde buscar ayuda, 50 alumnos respondieron en estar de acuerdo en dónde buscar ayuda, 23 están totalmente de acuerdo en dónde buscar ayuda, 6 están totalmente en desacuerdo y no saben dónde buscar ayuda y 1 está totalmente en desacuerdo que no sabe en dónde buscar ayuda.

Cómo se observa en la gráfica la gran mayoría de los estudiantes saben que en el momento en que lleguen a presentar alguna adversidad saben a quién pueden recurrir sin importar la situación a la que se están enfrentando y una minoría no sabe en dónde buscar ayuda o a quien recurrir, cuando se le presente alguna adversidad. Sin embargo, es de destacar que no siempre las personas a las que acuden los adolescentes pueden brindarle

una atención que les permita resolver la complejidad de las problemáticas adversas que enfrentan.

Gráfica 3

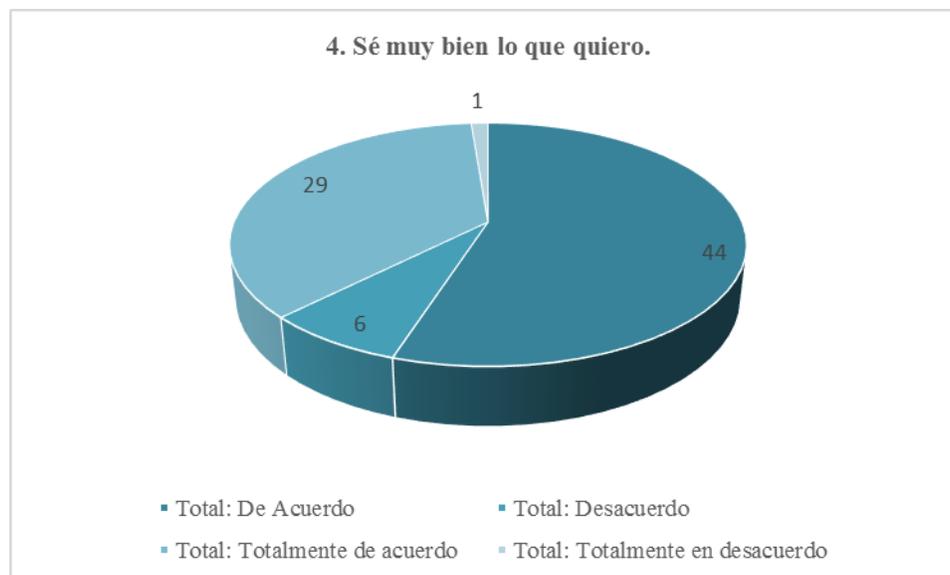


En la pregunta 3. Soy una persona fuerte, 34 alumnos manifestaron estar de acuerdo que son personas fuertes, 35 manifestaron estar totalmente de acuerdo en que son personas fuertes ante las adversidades, 10 manifestaron estar totalmente en desacuerdo en ser personas fuertes y 1 estudiante manifestó estar en totalmente en desacuerdo en ser una persona fuerte.

El gráfico nos muestra nuevamente que la mayor parte de los estudiantes se consideran personas fuertes para hacer frente a las adversidades y podrán salir adelante sin problema

alguno y una minoría no se consideran estudiantes tan fuertes para dar solución a las problemáticas que se les presenten de una manera adecuada.

Gráfica 4

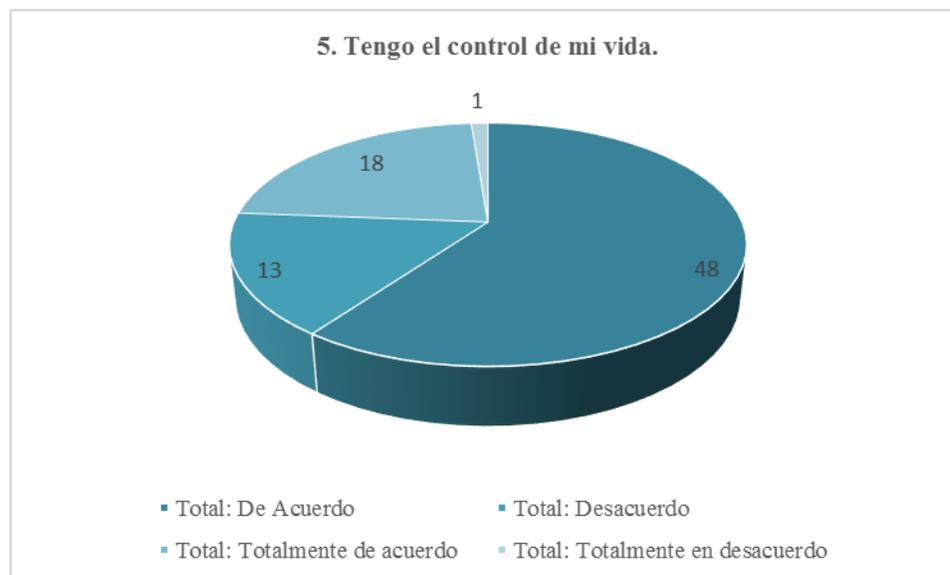


En la pregunta 4. Sé muy bien lo que quiero, 44 estudiantes están de acuerdo en que saben lo que quieren, 29 están totalmente de acuerdo, 6 están en desacuerdo y 1 está totalmente en desacuerdo, no saben todavía lo que quieren.

Cómo se puede observar en la gráfica una gran mayoría de los estudiantes saben muy bien que es lo que quieren cuando se les presenta cualquier tipo de situación y en su minoría de los estudiantes no saben muy bien lo que quieren cuando se les presentan diversas situaciones, pero es importante que aprendan a definir qué es lo que realmente quieren y saber enfrentarse con seguridad a las diversas situaciones cotidianas y

académicas, es importante que ellos definan que quieren y saber qué hacer ante las diversas circunstancias.

Gráfica 5

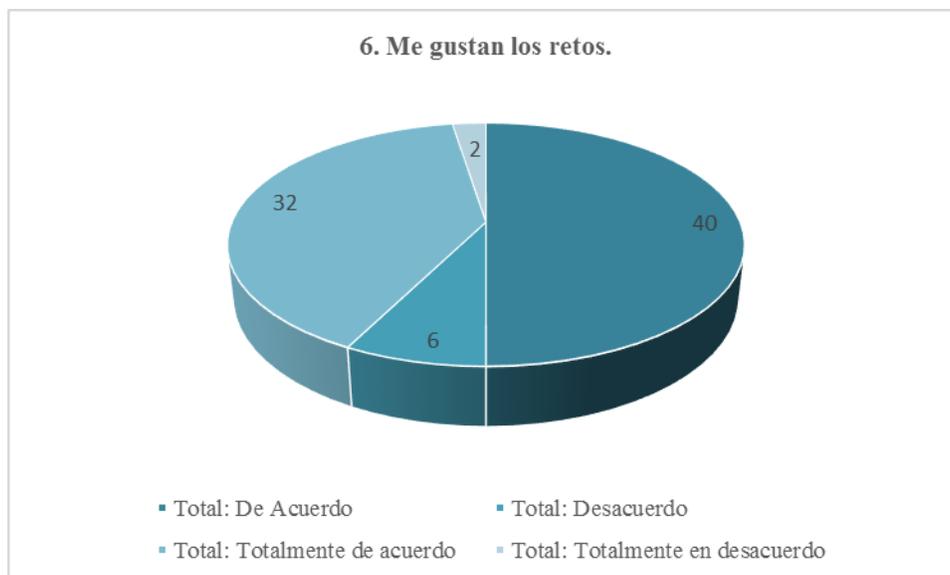


En la pregunta 5. Tengo el control de mi vida, 48 de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo en tener un control de su vida, 18 manifestaron estar totalmente de acuerdo en tener un control de su vida, 13 manifestaron estar totalmente en desacuerdo y sólo uno manifestó estar en desacuerdo en no tener un control de su vida.

Como lo demuestra la gráfica podemos observar que una gran mayoría de los estudiantes tienen un control de su vida en cuanto al aspecto familiar, con los amigos, conocidos y solo una minoría demuestra no tener ese control sobre su vida, se puede decir que en la adolescencia están pasando por esa etapa de transición en donde en algunas situaciones les es un poco complicado tener ese control por los cambios que se presentan en

esta etapa y en la adolescencia y en cada uno de los estudiantes esos cambios se manifiestan de diferente manera, lo cual no permite tener ese control sobre su vida.

Gráfica 6



En la pregunta 6. Me gustan los retos, 40 alumnos respondieron estar de acuerdo en que les gustan los retos, 32 manifestaron estar totalmente de acuerdo, 6 en desacuerdo y 2 totalmente en desacuerdo en que no les gustan los retos.

Es importante mencionar que a una gran mayoría de los estudiantes les gustan los retos, por lo que se puede decir que se les puede presentar cualquier reto y lo podrán vencer sin ninguna dificultad y puede resultar positivo o negativo y no les afecta de ninguna manera, a diferencia de la minoría de los estudiantes que no les gustan los retos, lo cual es difícil que en su adolescencia se enfrenten a alguno.

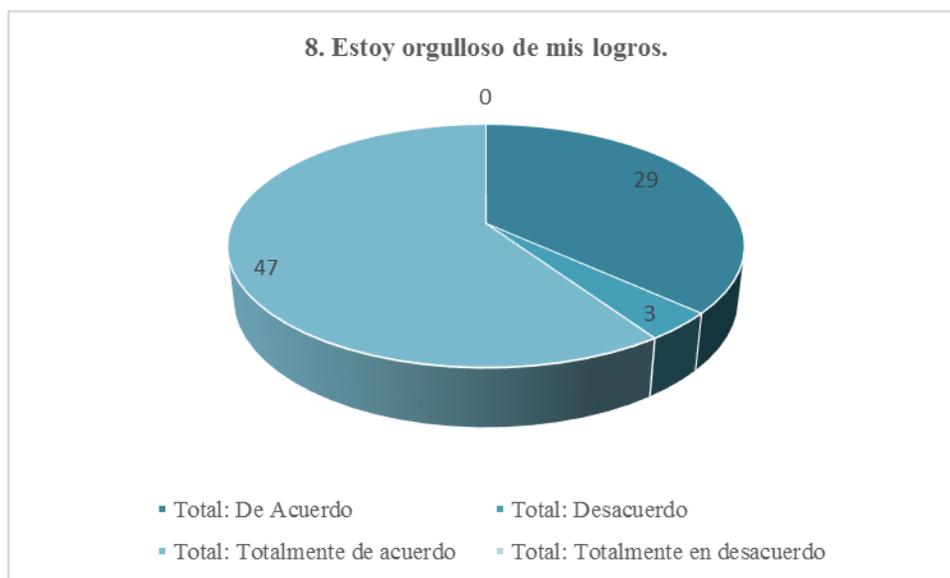
Gráfica 7



En la pregunta 7. Me esfuerzo por alcanzar mis metas, 39 estudiantes contestaron estar de acuerdo en que se esfuerzan por alcanzar sus metas, 37 están totalmente de acuerdo y 4 en desacuerdo en esforzarse para alcanzar sus metas.

La mayoría de estos estudiantes se esfuerzan por alcanzar sus metas lo que demuestra una gran seguridad en sí mismos, un control de sus emociones y una autoestima muy equilibrada, a diferencia de una minoría que respondió no esforzarse por alcanzar sus metas y tendrían que saber que está pasando que les impide el logro de las mismas.

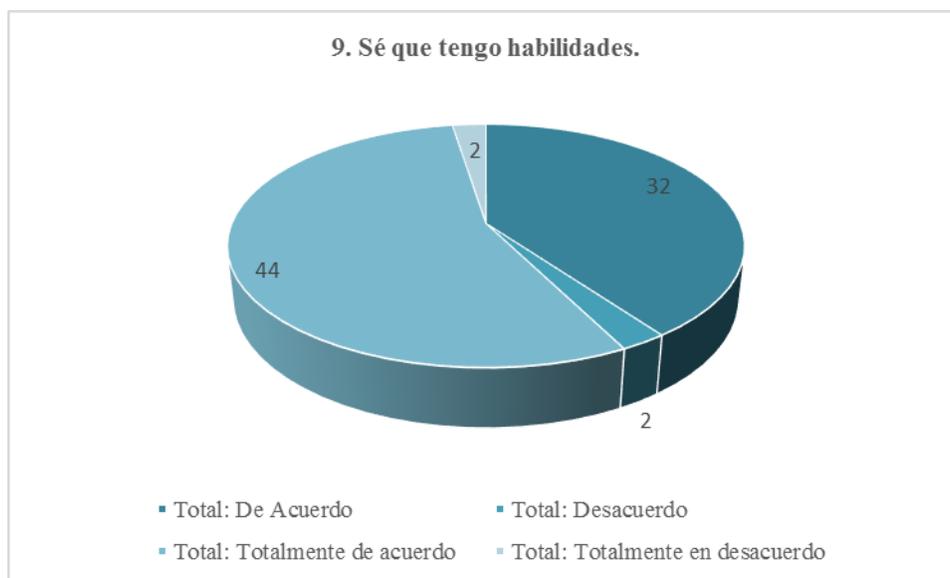
Gráfica 8



En la pregunta 8. Estoy orgulloso de mis logros, 47 alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo estar orgullosos de sus logros, 29 de acuerdo y solo 3 respondieron no estar orgullosos de sus logros.

Como se observa en la gráfica es importante conocer que la mayoría de los estudiantes están orgullosos de sus logros, pueden ser académicos, familiares, deportivos, personales, de noviazgo y una minoría de los estudiantes manifestó no estar orgullosos de sus logros, por lo cual es importante conocer la causa de por qué no sienten orgullo.

Gráfica 9

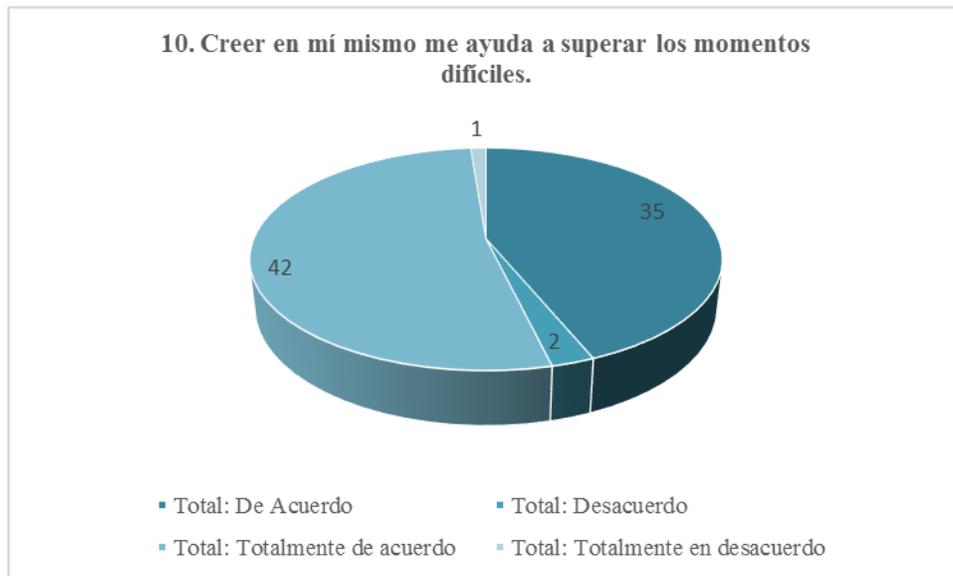


En la pregunta 9. Sé que tengo habilidades, 32 estudiantes respondieron estar de acuerdo en tener habilidades, 44 están totalmente de acuerdo, 2 están en desacuerdo y 2 totalmente en desacuerdo en tener habilidades.

Como se observa en la gráfica, un elevado número de estudiantes manifestaron tener habilidades, hay una gran diversidad y cada uno de ellos desarrolla una o varias habilidades o empieza a darse cuenta que tiene habilidad por otras cosas las cuales empiezan a gustarle y tiene que empezar a desarrollarlas.

Una minoría de los estudiantes manifestó no tener habilidades, lo que puede pensarse que no las ha descubierto o no las ha desarrollado como tal o simplemente no ha tenido el interés.

Gráfica 10

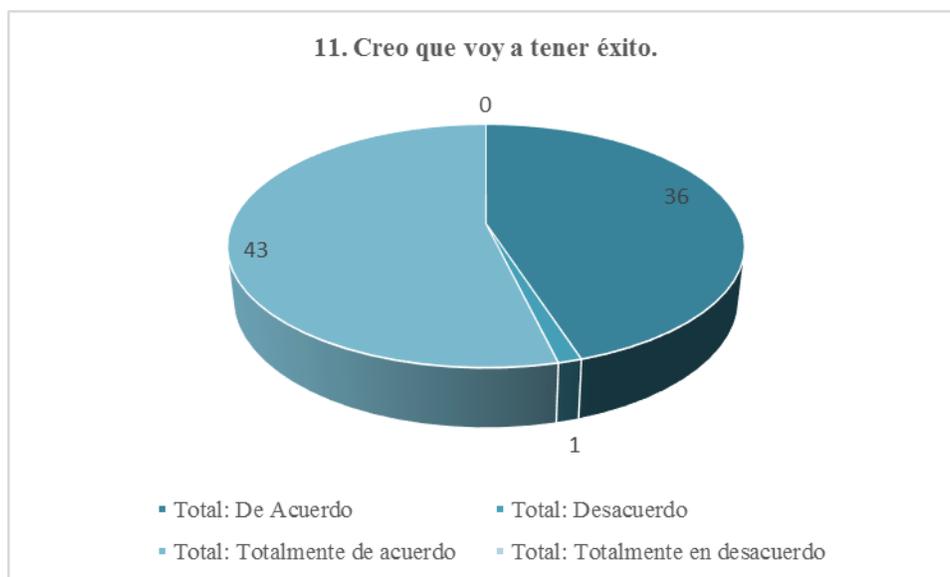


En la pregunta 10. Creer en mí mismo me ayuda a superar los momentos difíciles, 35 estudiantes respondieron estar de acuerdo, 42 están totalmente de acuerdo en que el creer en ellos mismos les ayuda a superar los momentos difíciles, 2 manifestaron estar en desacuerdo y solo 1 respondió estar totalmente en desacuerdo en que el creer en sí mismos les ayuda a superar los momentos difíciles.

En esta gráfica nos podemos dar cuenta nuevamente que la mayoría de los estudiantes manifestó que el que crean en sí mismos les ayuda a superar los momentos difíciles, la confianza que generen los estudiantes en sí mismos es un elemento esencial en todas las áreas de su vida. Creer en uno mismo y en que se tengan las posibilidades para lograr algo, ya sea estudiar una carrera, realizar algún deporte o cumplir un sueño es un elemento imprescindible para lograrlo.

Y una minoría manifestó que el no creer en sí mismo les ayude a superar los momentos difíciles.

Gráfica 11



En la pregunta 11. Creo que voy a tener éxito, 36 alumnos respondieron de acuerdo, 43 está totalmente de acuerdo en creer que van a tener éxito y solo uno manifestó en estar en desacuerdo en creer que va a tener éxito.

Es importante que la mayoría de los estudiantes crean en sí mismos, creer que van a ser personas exitosas eso es algo importante ya que se les puede considerar como personas exitosas, capaces de enfrentarse a cualquier situación sin temor alguno, lograr y obtener aquellas cosas que siempre han anhelado, aunque claro para algunos puede ser una tarea imposible y para otros pareciera que lo logran sin ningún esfuerzo. Y una minoría considera que va a ser una persona que no va a tener éxito, lo que el no creer en sí mismo le dificulta realizar cualquier tipo de actividad que emprenda.

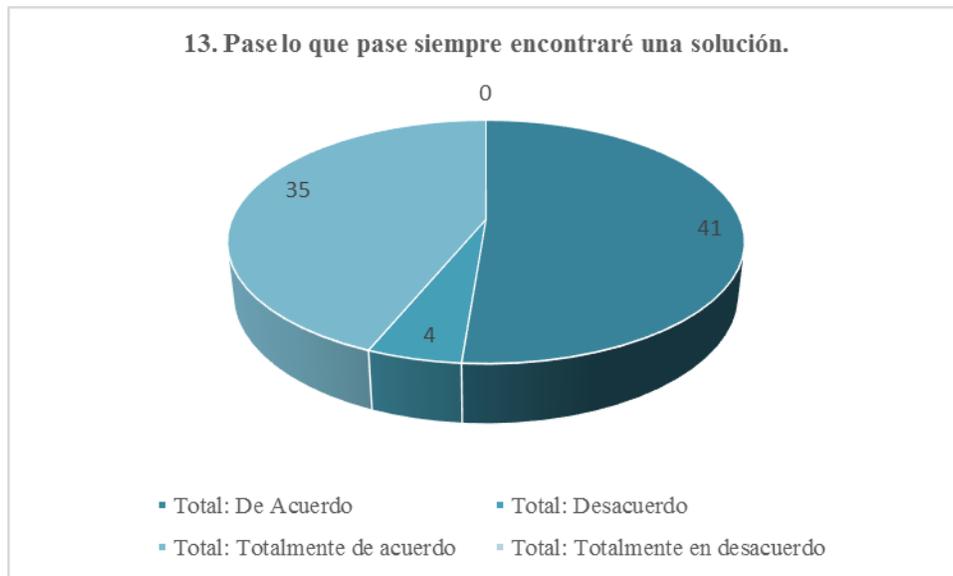
Gráfica 12



En la pregunta 12. Sé cómo lograr mis objetivos, 44 estudiantes manifestaron estar de acuerdo y 29 están totalmente de acuerdo en que saben cómo lograr sus objetivos, 6 estudiantes están en desacuerdo y sólo 1 está totalmente en desacuerdo en que no saben cómo lograr sus objetivos.

Un gran número de estudiantes manifestaron que saben cómo lograr sus objetivos, lo cual podemos suponer que son personas que pueden realizar las cosas con facilidad, sin temor a equivocarse y la minoría no sabe cómo lograr sus objetivos, lo que impide que pueda realizar sus cosas con facilidad y alcanzar lo que desea.

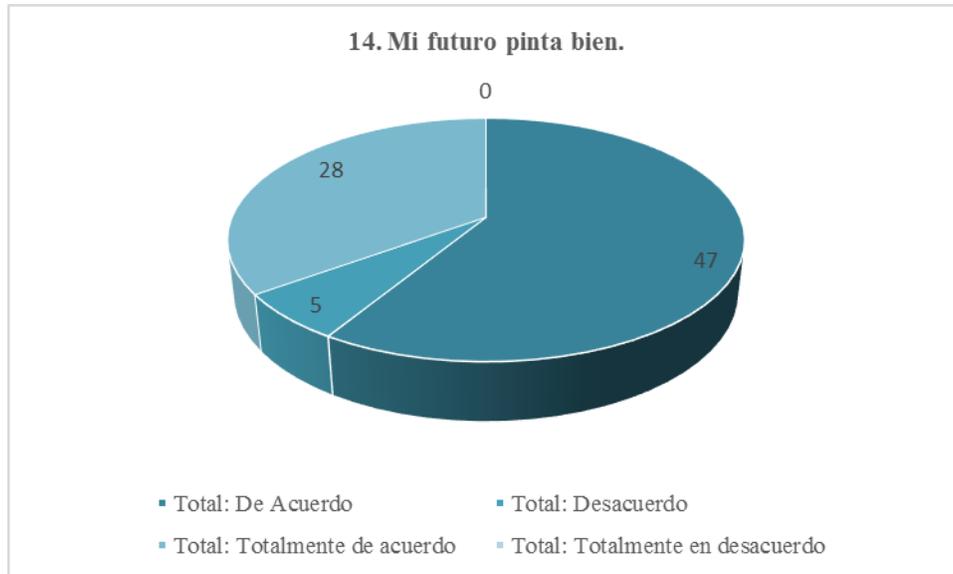
Gráfica 13



En la pregunta 13. Pase lo que pase siempre encontraré una solución, 41 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 35 están totalmente de acuerdo en que pase lo que pase siempre encontrarán una solución y 4 manifestaron estar en desacuerdo en que no encontrarán una solución a lo que se les presente.

De acuerdo a la gráfica nos podemos dar cuenta que la mayoría de los estudiantes pase lo que pase, siempre buscaran una solución a la problemática que se les presente sin ningún problema, se puede decir que son seguros de sí mismos, con una autoestima equilibrada y sin problema de enfrentarse a los retos, a diferencia de la minoría de los estudiantes que a pesar de todo lo que pase, no encuentran alguna solución a las situaciones que se les presenten.

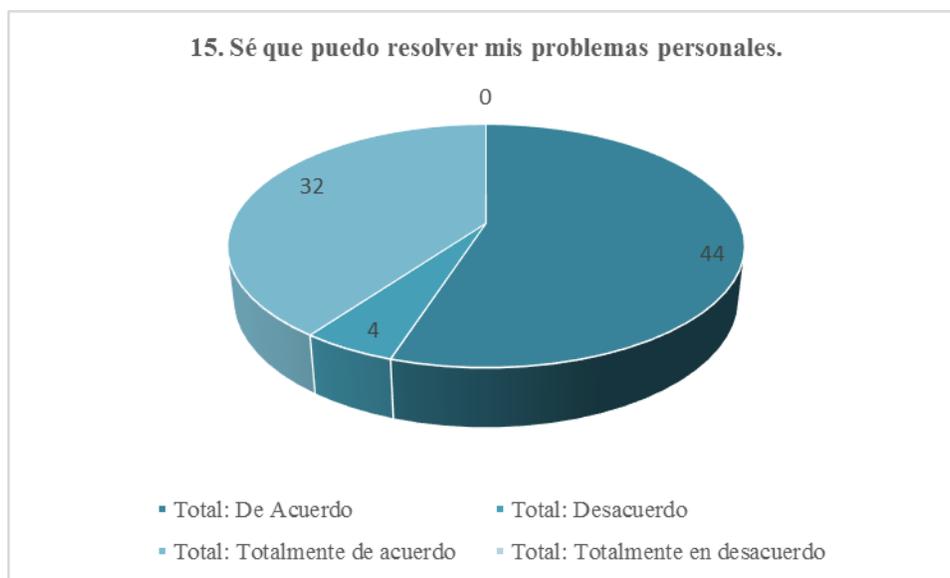
Gráfica 14



En la pregunta 14. Mi futuro pinta bien, 47 alumnos respondieron estar de acuerdo, 28 están totalmente de acuerdo en que su futuro pinta bien y 5 estudiantes respondieron estar en desacuerdo en que su futuro no pinta bien.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta gráfica se pudo observar que la mayoría de los estudiantes piensan que les va a ir bien en un futuro en todo lo que se propongan y son considerados como personas resilientes, pues pese a las adversidades muestran ser positivos en un futuro, mientras que una minoría piensan que en un futuro no les irá nada bien y es importante que sepan cómo vencer los obstáculos que se les presentan en su día a día.

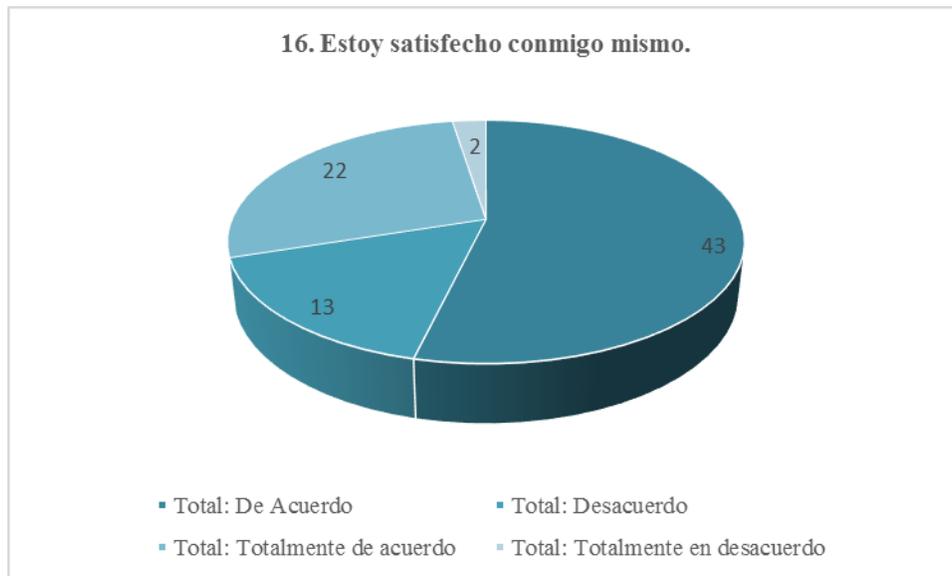
Gráfica 15



En la pregunta 15. Sé que puedo resolver mis problemas personales, 44 estudiantes respondieron estar de acuerdo, 32 respondieron estar totalmente de acuerdo que pueden resolver sus problemas personales y 4 mencionaron estar en desacuerdo en que no pueden resolver sus problemas personales.

De acuerdo a lo que contestaron los estudiantes, se observó que la mayoría considera que sabe cómo resolver sus problemas personales, pese a las dificultades que se les puedan presentar en este aspecto como son problemas emocionales, familiares, académicos o de cualquier otra índole y una minoría considera que no puede resolver sus problemas.

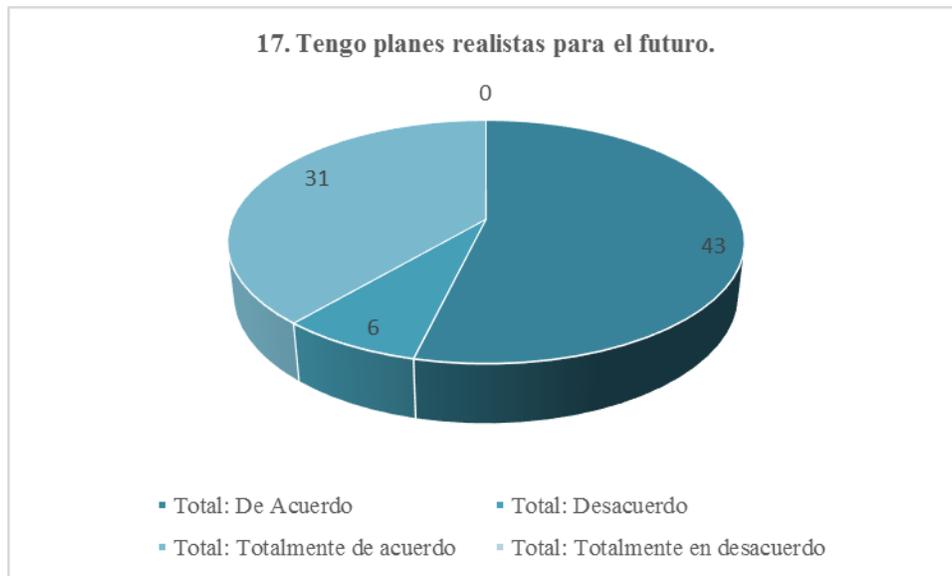
Gráfica 16



Pregunta 16. Estoy satisfecho conmigo mismo, 43 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 22 están totalmente de acuerdo en que están satisfechos con ellos mismos, 13 están en desacuerdo y 2 están totalmente en desacuerdo en estar satisfechos con ellos mismos.

Es importante mencionar que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con ellos mismos, lo que es bueno para ellos el reconocer que tienen una autoestima equilibrada, les agrada su forma de ser, su físico, la forma de interactuar con los demás, su forma de enfrentarse a la vida con seguridad, con ganas de salir adelante, mientras que algunos estudiantes no se encuentran satisfechos con ellos mismos, lo cual puede entorpecer todo aquello que realicen en el día a día.

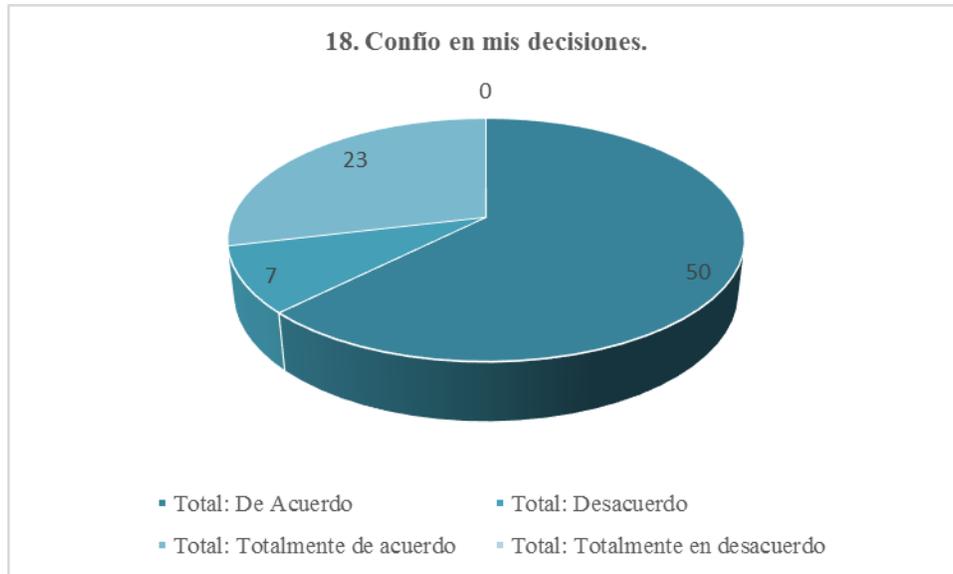
Gráfica 17



Pregunta 17. Tengo planes realistas para el futuro, 43 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 31 totalmente de acuerdo en tener planes realistas para el futuro y 6 mencionaron estar en desacuerdo, es decir; no tienen planes realistas para el futuro.

Es importante que los estudiantes hagan planes realistas para su futuro, que realicen un bosquejo de sus metas, con los pasos que les gustaría dar en el presente, para lograrlas en un futuro, que conozca cuáles son sus habilidades, sus intereses, sus metas, capacidades, sus expectativas y limitaciones para así poder lograr todo lo que se propongan. Como se observa en la gráfica, la mayoría de los estudiantes tienen planes reales para el futuro y la minoría aún no los tiene. Para los adolescentes, el poder realizar sus planes es un verdadero reto, porque requiere de tiempo, esfuerzo y dedicación ya que solo ellos deben reflexionar acerca de lo que quieren para sí mismos.

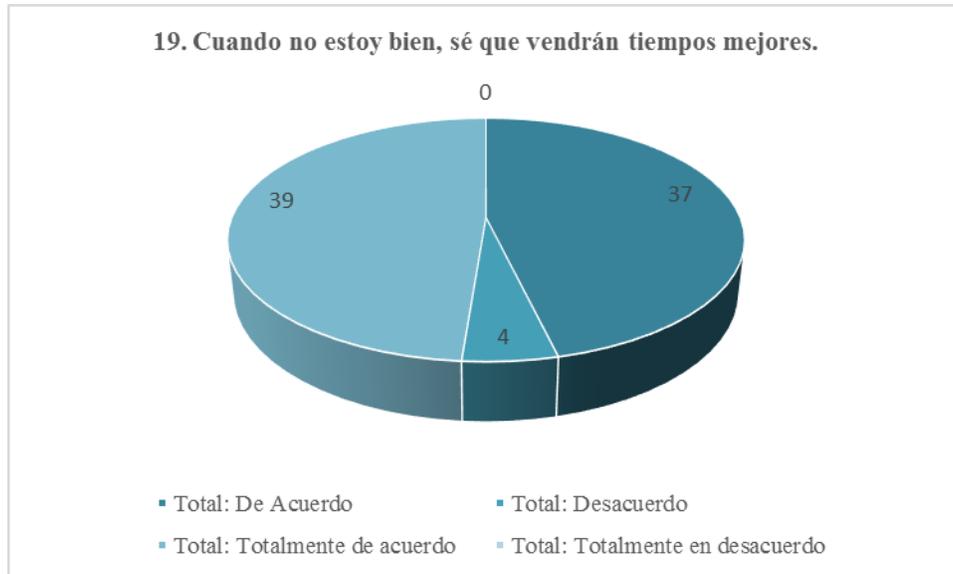
Gráfica 18



En la pregunta 18. Confío en mis decisiones, 50 alumnos respondieron estar de acuerdo, 23 están totalmente de acuerdo en confiar en sus decisiones y 7 respondieron no estar de acuerdo en sus decisiones.

En esta pregunta la gran mayoría de los estudiantes están seguros de que pueden confiar en sus decisiones y es algo muy importante para ellos ya que la adolescencia es una etapa caracterizada por los grandes cambios físicos y psicológicos que se producen, en pleno periodo de cambio y adaptación son muchas decisiones a las que deben enfrentarse los adolescentes, decisiones trascendentales para su futuro respecto a su vida personal, social, académica, familiar, decisiones complicadas ya que pueden repercutir en su futuro y en su proceso madurativo. Los estudiantes ya quieren y deben saber responsabilizarse de su vida, de sus elecciones, de sus proyectos y marcarse sus metas. Mientras que una minoría no confía en las decisiones que ha tomado.

Gráfica 19



Pregunta 19. Cuando no estoy bien, sé que vendrán tiempos mejores, 37 alumnos respondieron estar de acuerdo y 39 manifestaron estar totalmente de acuerdo que cuando no están bien, reconocen que vendrán tiempos mejores y 4 están en desacuerdo que cuando no están bien no vendrán tiempos mejores.

Nuevamente la mayoría de los estudiantes reconocen que a pesar de las circunstancias que se les presenten, buenas o malas ellos estarán bien, tienen la seguridad y confianza en ellos mismos, lo que es de suma importancia para un adolescente, mientras que una minoría sabe que cuando no está bien, tampoco habrá tiempos mejores.

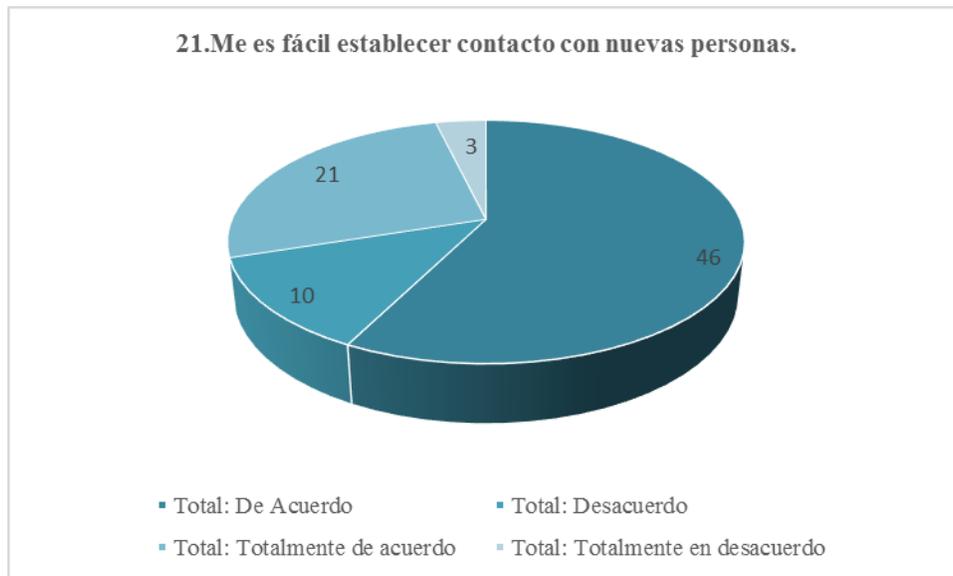
Gráfica 20



En la pregunta 20. Me siento cómodo con otras personas, 50 manifestaron estar de acuerdo, 24 totalmente de acuerdo en sentirse cómodos con otras personas y 6 no están de acuerdo en sentirse cómodos con otras personas.

Es importante saber que la mayoría de los estudiantes se sienten cómodos con otras personas, pues bien sabemos que en la adolescencia la amistad es vital para el fortalecimiento de la propia estima del adolescente o joven, los pares o grupo de compañeros o amigos adquieren mucha importancia durante este periodo, ya que ofrecen al adolescente una red de apoyo social y emocional que le ayuda a alcanzar mayor independencia respecto a los adultos y encontrar una identidad personal, mientras que una minoría de los estudiantes no se siente cómodo con otras personas, pueden ser muchos factores por los que no interactúe con otras personas, pueden ser los intereses, la manera de pensar y de actuar, tipo de carácter, inquietudes y gustos pero sólo el estudiante lo debe detectar y definir realmente qué es.

Gráfica 21

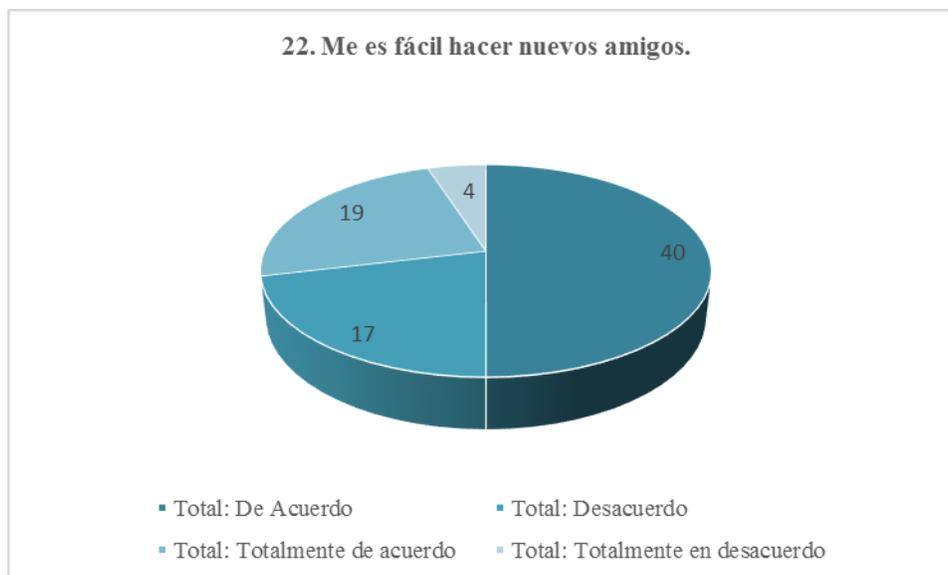


En la pregunta 21. Me es fácil establecer contacto con nuevas personas, 46 están de acuerdo, 21 están totalmente de acuerdo en que les es fácil establecer contacto con nuevas personas, 10 están en desacuerdo y 3 están totalmente en desacuerdo en qué no es fácil establecer contacto con otras personas.

Si observamos la gráfica, podemos darnos cuenta que la mayoría de los estudiantes tiene facilidad para establecer contacto con nuevas personas, es importante recordar que cuando hablamos de este tema nos referimos a las relaciones interpersonales, hacemos referencia a una asociación de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el cariño, amor y la atracción. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, barrios etc. Dentro de las relaciones interpersonales es importante desarrollar una comunicación correcta, eficaz y asertiva, que permita interactuar con los demás, sin embargo, para algunos adolescentes este proceso de comunicación no es fácil, por lo que es probable que muchas veces las redes sociales sean un medio de ocultar dificultades sociales

como la timidez, la soledad, problemas de habilidades sociales o presión de grupo que es lo que tendría que detectar la minoría de estudiantes que les cuesta trabajo establecer contacto con nuevas personas.

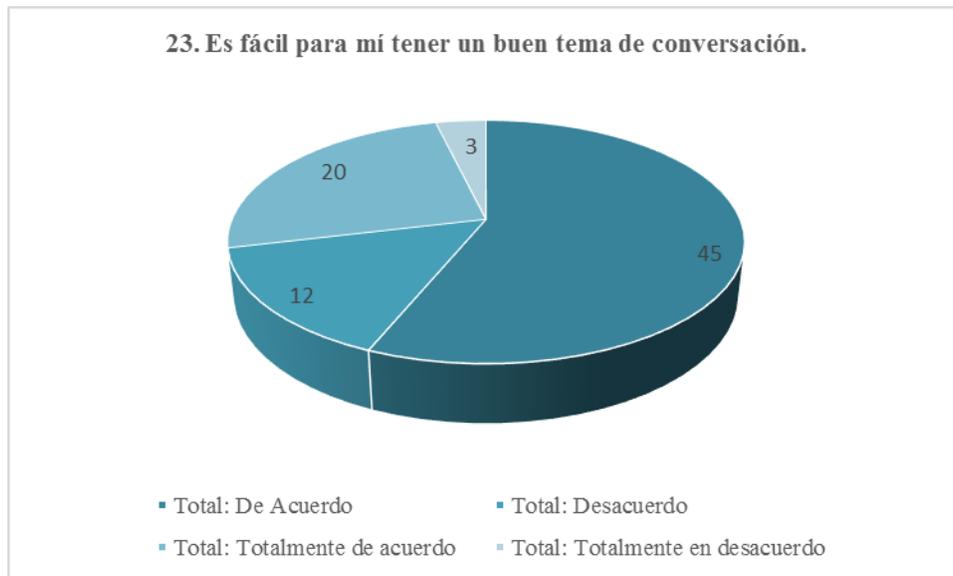
Gráfica 22



Pregunta 23. Me es fácil hacer nuevos amigos, 40 respondieron en estar de acuerdo, 19 totalmente de acuerdo en qué les es fácil hacer nuevos amigos, 17 están en desacuerdo y 4 están totalmente en desacuerdo que no es fácil hacer nuevos amigos.

Para la mayoría de los estudiantes les es fácil hacer nuevos amigos, por lo que es importante mencionar que todas las personas quieren ser valoradas y aceptadas. Tener amigos puede mejorar su estado de ánimo, su autoestima, les dará confianza y seguridad el interactuar con otras personas de su misma edad, mientras que para algunos les es difícil hacer nuevos amigos y puede ser por la forma de ser de cada uno. Pueden ser personas tímidas, inseguras y les dificulta hacer nuevos amigos.

Gráfica 23



Pregunta 23. Es fácil para mí tener un buen tema de conversación, 45 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 20 estar totalmente de acuerdo en que para ellos es fácil tener un buen tema de conversación, mientras que 12 estudiantes están en desacuerdo y 3 totalmente en desacuerdo en que no les es fácil tener un buen tema de conversación.

Para la mayoría de los estudiantes es fácil tener un buen tema de conversación, mientras que para una minoría no lo es, pues el conocer a otras personas es una actividad típica de cada día de nuestra vida diaria. Incluso si puedes relacionarte bien con las personas, hay momentos en los que no sabes qué decir o hacia dónde llevar la conversación. Por lo que es importante que cuando se hable de algún tema se tenga conocimiento del mismo para seguir conversando y si no se tiene, cambiar el tema y escuchar para poder emitir una opinión.

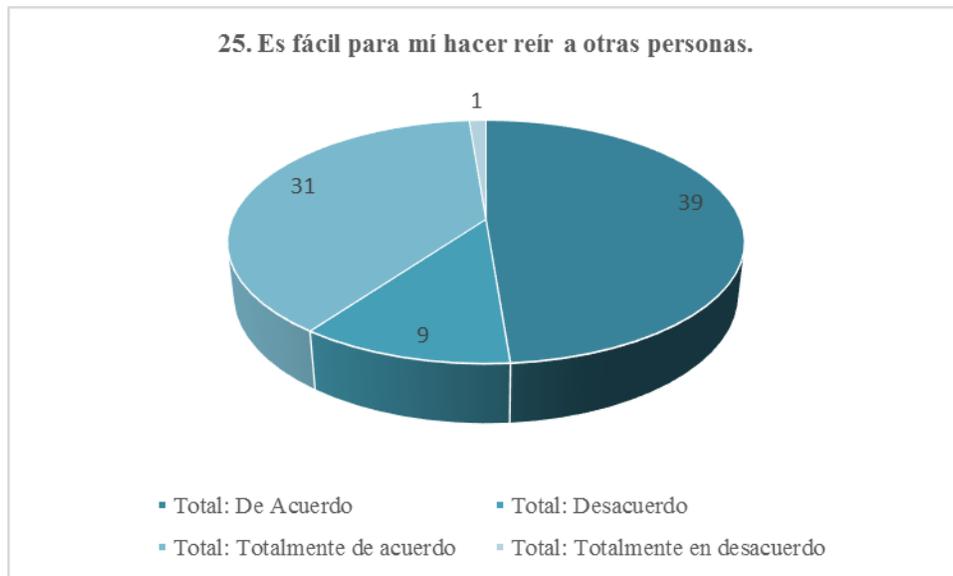
Gráfica 24



Pregunta 24. Fácilmente me adapto a situaciones nuevas, 46 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 22 totalmente de acuerdo en que se les facilita adaptarse a situaciones nuevas, 8 están en desacuerdo y 4 están totalmente en desacuerdo en que no es fácil adaptarse a situaciones nuevas.

Para la mayoría de los estudiantes como puede observarse en la gráfica tienen facilidad para adaptarse a situaciones nuevas, lo que es bueno porque quiere decir que son seguros de sí mismos, con una autoestima equilibrada y tienen facilidad para comunicarse con nuevas personas y enfrentarse a nuevas situaciones sin temor, mientras que una minoría no tiene esa facilidad y les cuesta trabajo adaptarse a situaciones nuevas.

Gráfica 25



Pregunta 25. Es fácil para mí hacer reír a otras personas, 39 estudiantes respondieron estar de acuerdo, 31 están totalmente de acuerdo en que es fácil para ellos hacer reír a otras personas, 9 están en desacuerdo y 1 está totalmente en desacuerdo en que no es fácil para ellos hacer reír a otras personas.

Como se puede observar a la mayoría de estudiantes no se le dificulta hacer reír a otras personas lo que habla muy bien de ellos porque al demostrar una actitud y autoestima positiva se contagia a las demás personas y se les facilita entablar una conversación, relacionarse más fácilmente con los demás y sin darse cuenta en muchas ocasiones resultan ser agradables y personas simpáticas para los demás, a diferencia de una minoría de estudiantes que se les dificulta hacer reír a otras personas.

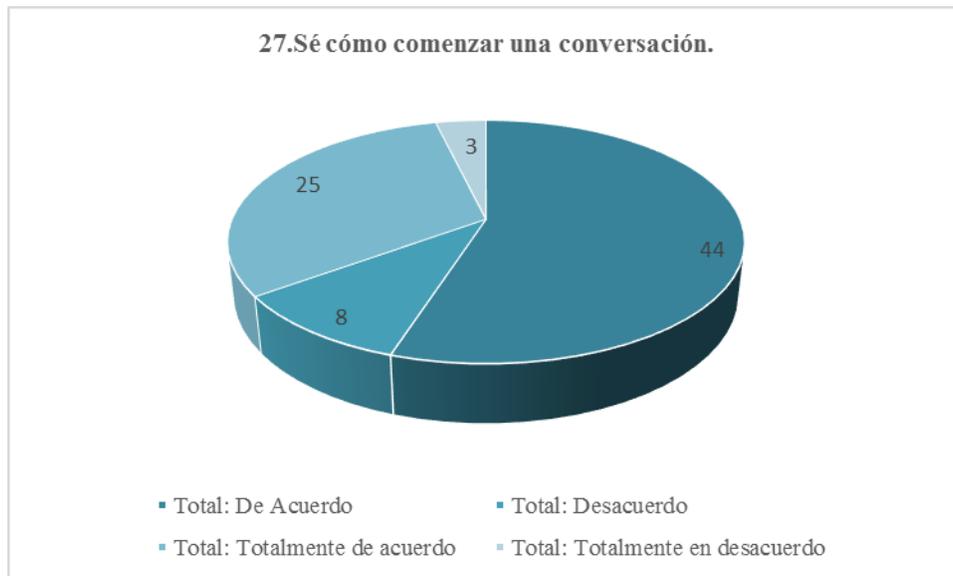
Gráfica 26



Pregunta 26. Disfruto de estar con otras personas, 44 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 35 estar totalmente de acuerdo en que disfrutaran el estar con otras personas y 1 está en desacuerdo en disfrutar con otras personas.

Se puede decir que para la mayoría de los estudiantes las relaciones con otras personas son sumamente importantes, las relaciones de cualquier tipo les proporcionan oportunidades para desarrollar cualquier tipo de habilidades. El estar con otras personas provee de cierta estabilidad a los adolescentes, es de mucha ayuda para ellos tener amigos que estén viviendo las mismas experiencias y que pueden disminuir las ansiedades de los momentos difíciles.

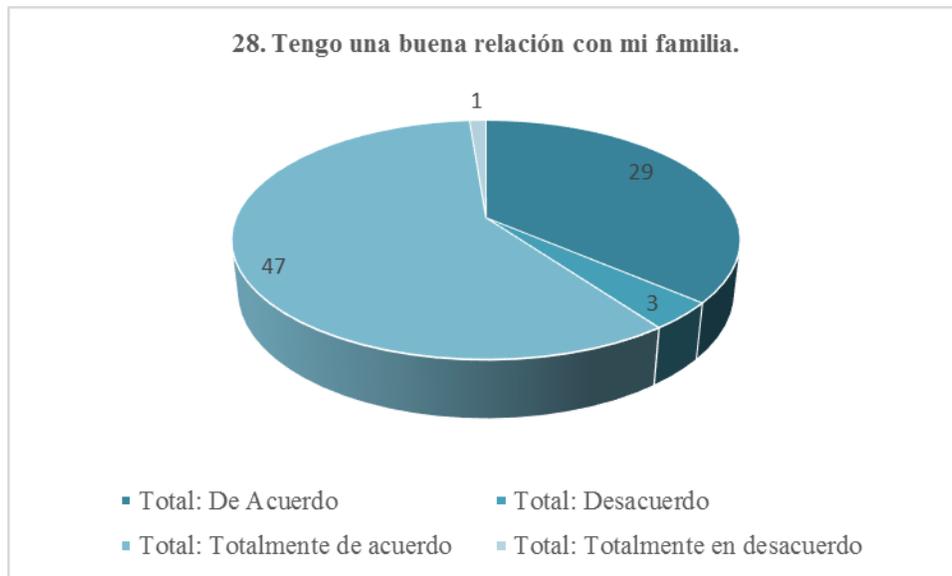
Gráfica 27



Pregunta 27. Sé cómo comenzar una conversación, 44 estudiantes respondieron estar de acuerdo, 25 estudiantes respondieron estar totalmente de acuerdo en que saben cómo comenzar una conversación, 8 están en desacuerdo y 3 totalmente en desacuerdo en que no saben cómo iniciar una conversación.

Para la mayoría de los estudiantes de acuerdo a los resultados saben cómo iniciar una conversación, cuando son adolescentes con una autoestima equilibrada tienen facilidad de acercarse a otras personas, capacidad para relacionarse fácilmente e iniciar una conversación con cualquier tema a diferencia de la minoría de los estudiantes que no saben cómo entablar una conversación.

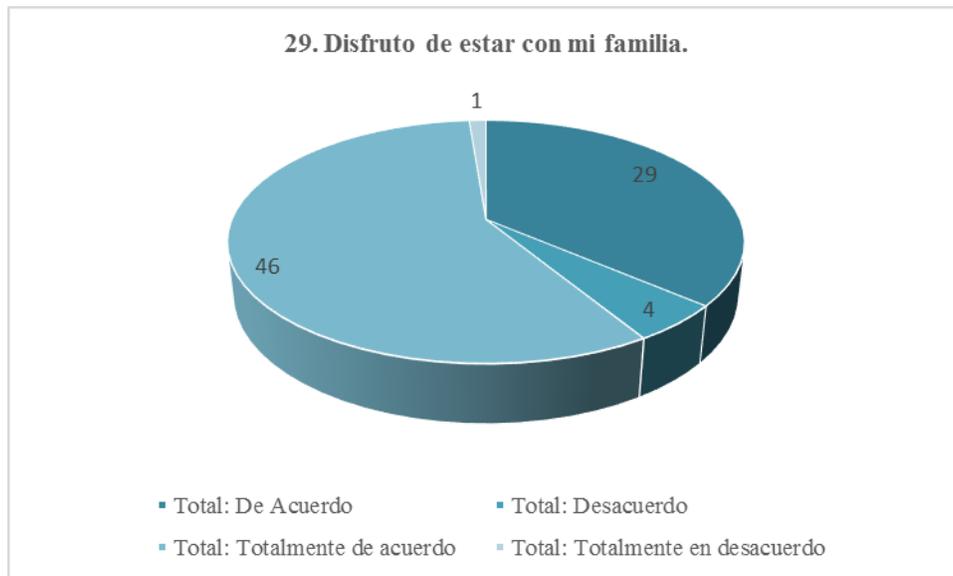
Gráfica 28



Pregunta 28. Tengo buena relación con mi familia, 29 estudiantes respondieron estar de acuerdo, 47 alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo en que tienen una buena relación con su familia, 3 están en desacuerdo y 1 está totalmente en desacuerdo que no tienen buena relación con su familia.

La mayoría de los estudiantes manifestó tener una buena relación con su familia, es importante mencionar que durante la adolescencia existen cambios físicos, cognitivos y sociales, es una etapa de transición, los niños y niñas se convierten en pre adultos y la familia es un sistema dinámico, las relaciones van variando, ahora necesitan un trato más simétrico e igualitario, lo que a padres y madres les puede resultar complicado porque sienten que van perdiendo poder. Los chicos y chicas demandan mayor independencia, pero esto no debe traducirse en una falta de amor y de acuerdo a los resultados reflejados es bueno saber que los estudiantes tienen una buena relación con su familia a diferencia de la minoría de los estudiantes que manifestó no tener una buena relación con su familia.

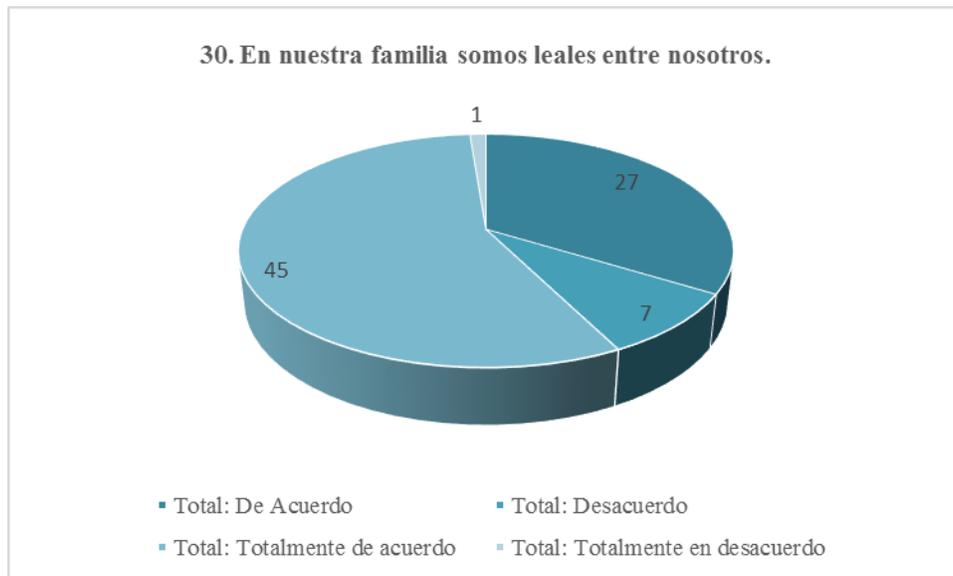
Gráfica 29



Pregunta 29: Disfruto estar con mi familia, 29 estudiantes respondieron estar de acuerdo y 46 respondieron estar totalmente de acuerdo en disfrutar a su familia, 4 respondieron estar en desacuerdo y 1 está totalmente en desacuerdo en que no disfruta estar con su familia.

De acuerdo a los datos obtenidos, la mayoría de los estudiantes disfruta estar con su familia lo que es muy importante para ellos porque es en la familia donde se fomentan los valores, la comunicación, las buenas costumbres y eso hace más seguro y fuerte al estudiante, es importante que disfruten estar con su familia en los tiempos libres por las variadas actividades que llegan a presentar tanto los estudiantes cómo los padres de familia, a diferencia de la minoría que no disfrutan estar con su familia.

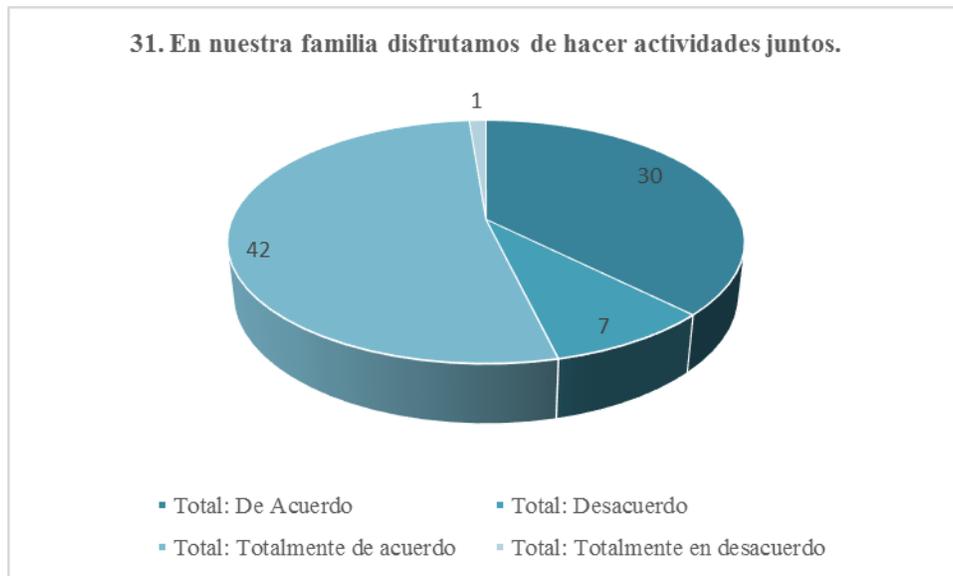
Gráfica 30



Pregunta 30. En nuestra familia somos leales entre nosotros, 27 respondió estar de acuerdo, 45 está totalmente de acuerdo que en su familia son leales entre ellos, 7 respondieron estar en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo en que entre su familia no son leales entre ellos.

La mayoría de los estudiantes manifestó que en su familia son leales entre ellos, es importante mencionar que es en un ambiente familiar afectuoso y saludable, en donde la lealtad suele surgir de manera espontánea entre sus miembros, los hijos, los padres, los abuelos y demás parientes se sienten ligados entre sí por vínculos de respeto, amor y gratitud sin que nadie se los haya enseñado. No obstante corresponde a los padres de familia mostrar a los hijos que la lealtad también vale con personas que no son de su familia y que se puede manifestar mediante actos de solidaridad, civilidad, honor, patriotismo y respeto al prójimo. A diferencia de la minoría que manifestó que en su familia no son leales entre ellos.

Gráfica 31

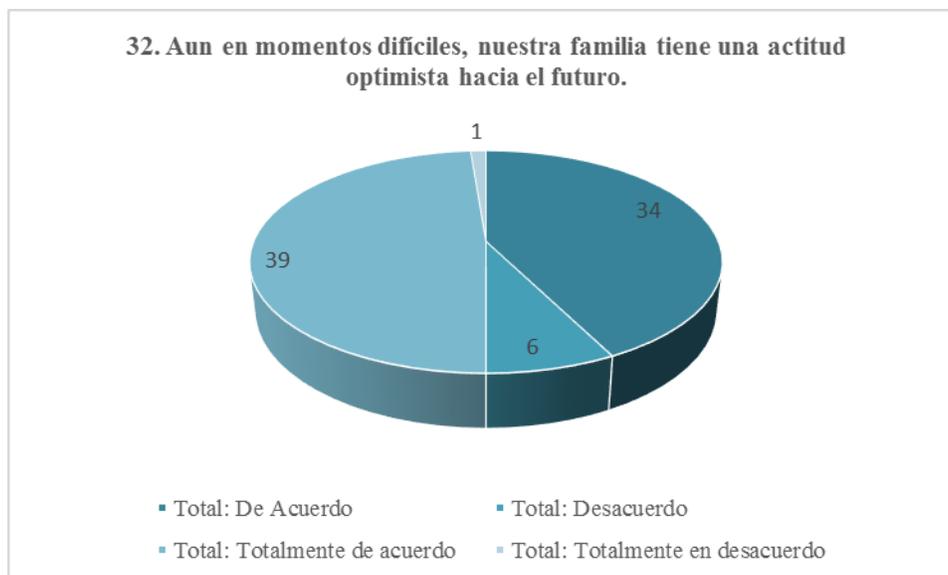


Pregunta 31. En nuestra familia, disfrutamos de hacer actividades juntos, 30 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 42 mencionaron estar totalmente de acuerdo que en su familia disfrutaban de hacer actividades juntos, 7 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo en que en su familia no disfrutaban de hacer actividades juntos.

La mayoría de estudiantes manifestó que en su familia disfrutaban hacer actividades juntos, lo que son muy importantes para lograr un acercamiento, fomentar la unión y comunicación entre sus miembros. En estos tiempos en donde la convivencia entre padres e hijos se está limitando cada vez más, debemos hacer una pausa y hacer algunos cambios. Podremos tener muchas razones o excusas para no convivir con nuestros hijos como por ejemplo por falta de tiempo, dinero o por trabajo, pero si realmente se tiene el interés por compartir momentos juntos, seguramente que se encontrará la forma. Hay muchísimas cosas que se pueden hacer ya sea al aire libre o en casa, gratis o de bajo costo. Para facilitarles a los padres la tarea de buscar aquellas que más les agraden y en las que puedan

participar todos, a diferencia de la minoría de estudiantes que manifestó que en su familia no disfrutaban de hacer actividades juntos.

Gráfica 32



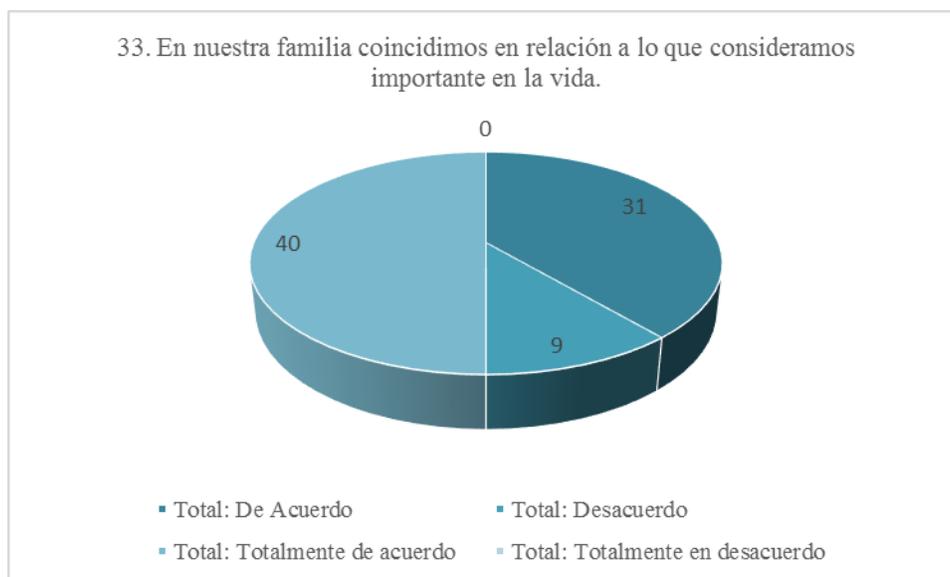
Pregunta 32. Aun en momentos difíciles, nuestra familia tiene una actitud optimista hacia el futuro, 34 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 39 totalmente de acuerdo que aun en momentos difíciles, su familia tiene una actitud optimista hacia el futuro, 6 estudiantes están en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo en que ni en momentos difíciles, su familia tiene una actitud optimista hacia el futuro.

Para la mayoría de los estudiantes aun en momentos difíciles, su familia tiene una actitud optimista hacia el futuro, es importante el papel que juega la familia, desde casa es en donde se empieza a hacer fuerte y a ser resiliente, recordemos que la resiliencia es la capacidad de prevalecer, crecer, ser fuerte y hasta triunfar a pesar de las adversidades.

Ciertas características o condiciones personales o del entorno son capaces de neutralizar o moderar los efectos de la exposición al riesgo, siendo el objeto de estudio por qué algunos individuos que crecen en situaciones adversas parecen vivir de forma saludable y productiva, mientras otros no parecen poder superar nunca las adversidades experimentadas durante los primeros años.

La resiliencia irá en función de los factores protectores con los que cuenta cada persona, mientras que la vulnerabilidad dependerá de los aspectos deficitarios personales y de su entorno. Las experiencias sensibilizantes o endurecedoras que va ofreciendo la vida, será la mejor forma de enfrentarse ante las experiencias adversas que puedan aparecer. La resiliencia no se adquiere evitando riesgos, sino evitando riesgos, sino mediante el control de la exposición de los mismos. Mientras que para una minoría de los estudiantes aun en momentos difíciles, su familia no tiene una actitud optimista hacia el futuro.

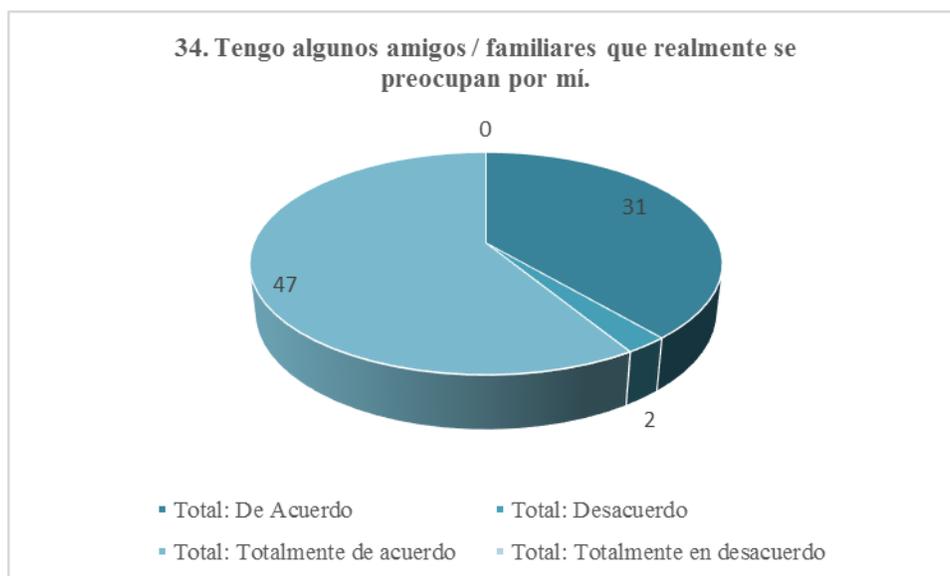
Gráfica 33



Pregunta 33. En nuestra familia coincidimos en relación a lo que consideramos importante en la vida, 31 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 40 totalmente de acuerdo en que en su familia coinciden en relación a lo que consideran importante en la vida y 9 estudiantes están en desacuerdo.

Es importante mencionar que la mayoría de los estudiantes indica que en su familia coinciden en relación a lo que consideran importante en la vida, esto se da gracias a la comunicación que existe, a la seguridad y confianza que han adquirido desde casa pero lo primordial y fundamental es la comunicación, así se va diferenciando lo que es importante en el andar por la vida de lo que no lo es; a diferencia de la minoría de los estudiantes que mencionan que en su familia no coinciden en relación a lo que consideran importante en su vida.

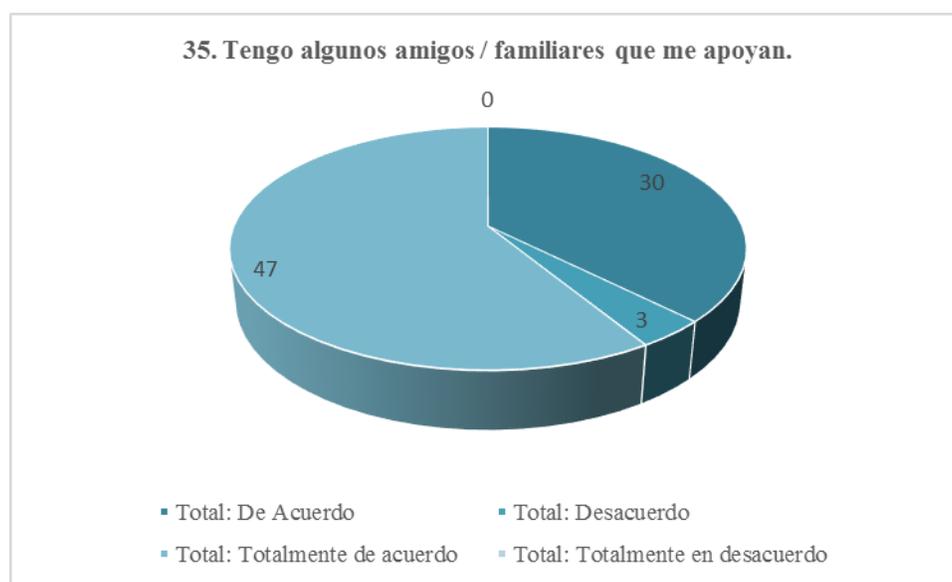
Gráfica 34



Pregunta 34. Tengo algunos amigos / familiares que realmente se preocupan por mí, 31 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 47 manifestaron estar totalmente de acuerdo en que tienen algunos amigos o familiares que se preocupan por ellos, mientras que sólo 2 están en desacuerdo, no tienen amigos o familiares que se preocupen por ellos. La mayoría de los adolescentes tienen amigos y familiares que realmente se preocupan por ellos y solo una minoría no tienen quien se preocupe por ellos.

Es importante mencionar que las familias que tienen un adolescente en casa se preocupan por el paso de secundaria a bachillerato, en los cambios de humor, las influencias de los amigos, el riesgo de fracaso escolar, el posible consumo de drogas, la información sexual, y otras cuestiones de similar importancia, son muchas las preocupaciones que se tienen al tener un adolescente y saberlo guiar por el camino correcto, también para los estudiantes es bueno contar con verdaderos amigos y que ambos demuestren su preocupación.

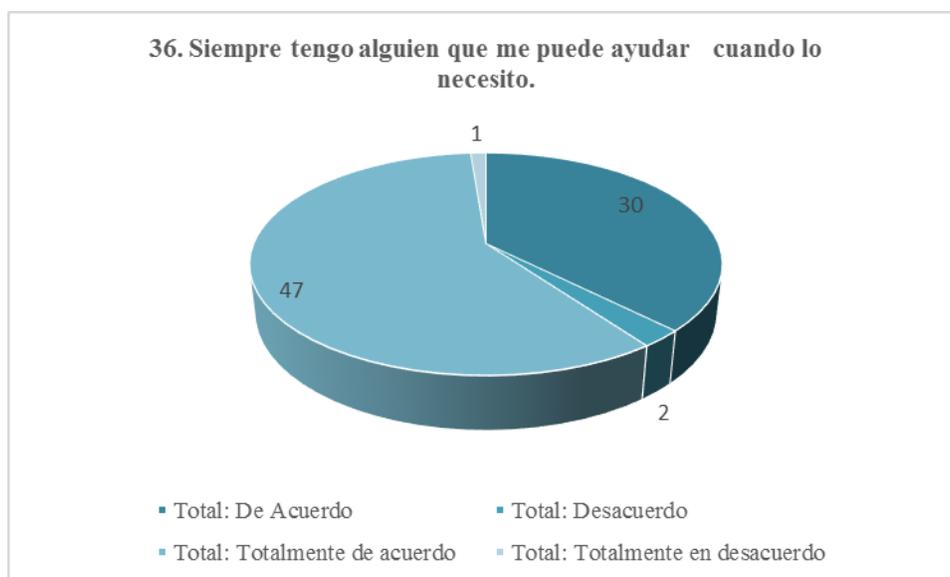
Gráfica 35



Pregunta 35. Tengo algunos amigos / familiares que me apoyan, 30 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 47 totalmente de acuerdo y sólo 3 manifestaron no estar de acuerdo.

De acuerdo a la gráfica logramos darnos cuenta que la mayoría de los estudiantes tienen algunos amigos o familiares que los apoyan y solo una pequeña cantidad de estudiantes no tiene amigos o familiares que los apoyen, es importante mencionar que en la adolescencia es importante el apoyo de amigos o familiares, es una etapa en la que cuando no se cuenta con ellos se sienten incomprendidos, con falta de amor y una baja autoestima lo que como familia hay que tener mucho cuidado y debe prevalecer la comunicación.

Gráfica 36

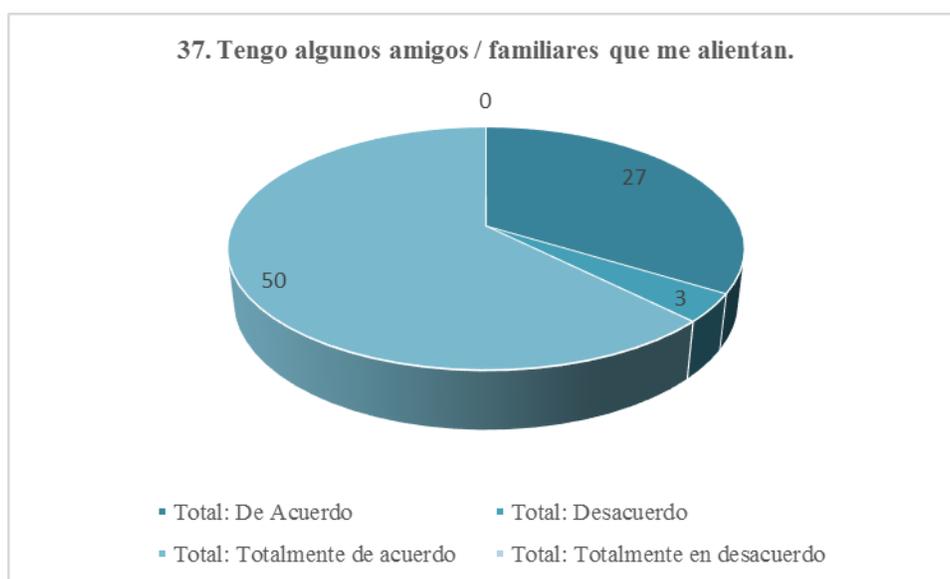


En la pregunta 36. Siempre tengo alguien que me puede ayudar cuando lo necesito, 30 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 47 totalmente de acuerdo en que siempre tienen

a alguien que les puede ayudar cuando lo necesitan, 2 están en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Nuevamente observamos en la gráfica que la mayoría de los estudiantes siempre tienen a alguien que los puede ayudar cuando lo necesite y sólo una minoría no cuenta con ello, volvemos a mencionar que es importante tener a alguien en la adolescencia pero también como adolescente dar cuenta por que no cuento con alguien, en qué estoy fallando, empezar a conocerse es importante.

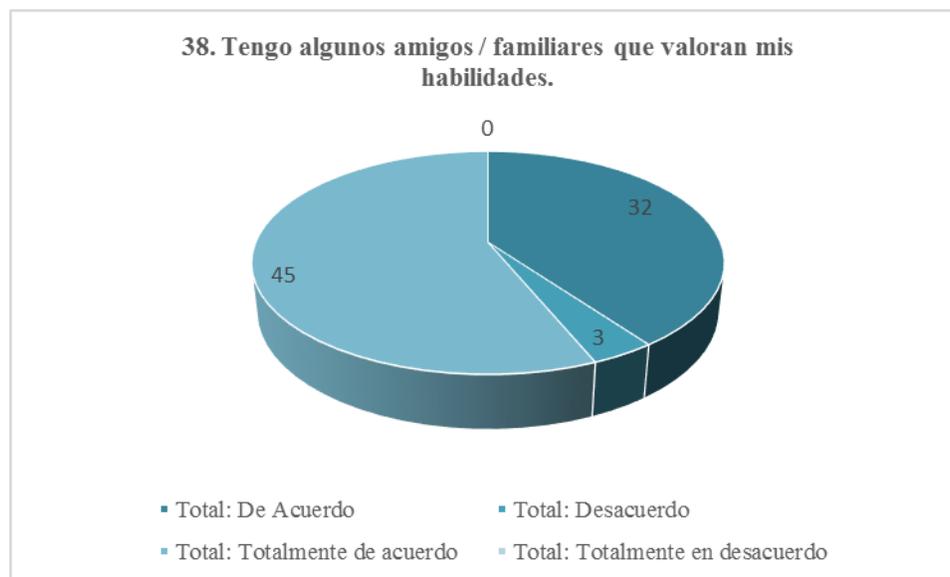
Gráfica 37



En la pregunta 37. Tenga algunos amigos / familiares que me alientan, 27 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 50 totalmente de acuerdo en que tienen algunos amigos o familiares que los alientan y sólo 3 están en desacuerdo, no cuentan con alguien que los aliente.

La mayoría de los estudiantes cuentan con amigos o familiares que los alientan, es importante recordar que los padres de familia deben saber encender la chispa que impulsa al adolescente a buscar triunfos desde adentro, un deseo que no se puede crear con ninguna cantidad de premios externos, amenazas o súplicas. La motivación es verdaderamente el secreto para ayudar a los adolescentes a alcanzar su máximo potencial y los padres deberían aprender a utilizarla al igual que los amigos, a todos nos gusta que nos alienten, que nos impulsen a alcanzar lo que deseamos.

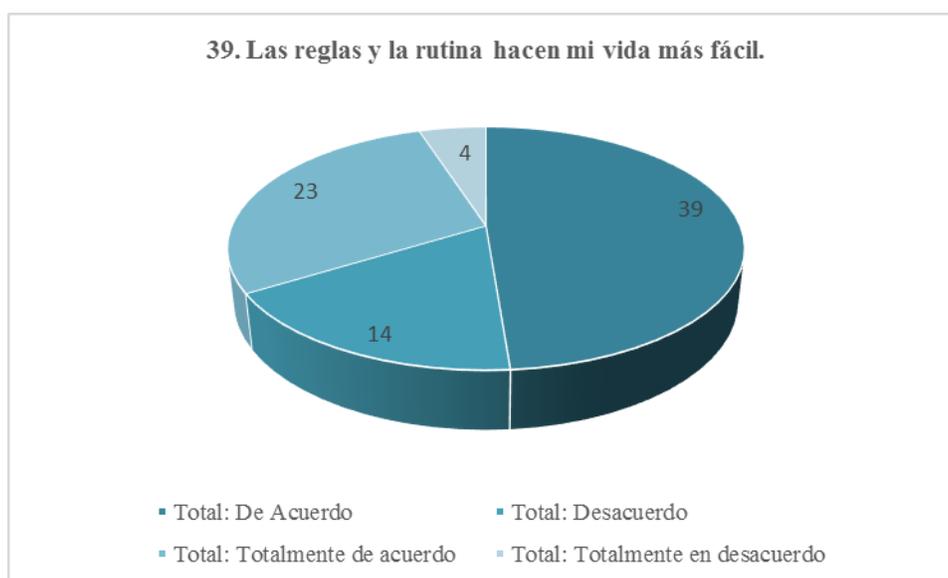
Gráfica 38



En la pregunta 38. Tengo algunos amigos / familiares que valoran mis habilidades, 32 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 45 están totalmente de acuerdo en que tienen algunos amigos o familiares que valoran sus habilidades y sólo 3 no cuentan con amigos o familiares.

Es importante que la mayoría de los estudiantes tenga algunos amigos o familiares que valoren sus habilidades, recordemos que ser reconocidos es importante y más en la adolescencia, nos ayuda a fomentar nuestra autoestima, nos da seguridad y confianza y podemos seguir desarrollando todas nuestras habilidades, a diferencia de la minoría de estudiantes que no cuenta con amigos o familiares.

Gráfica 39

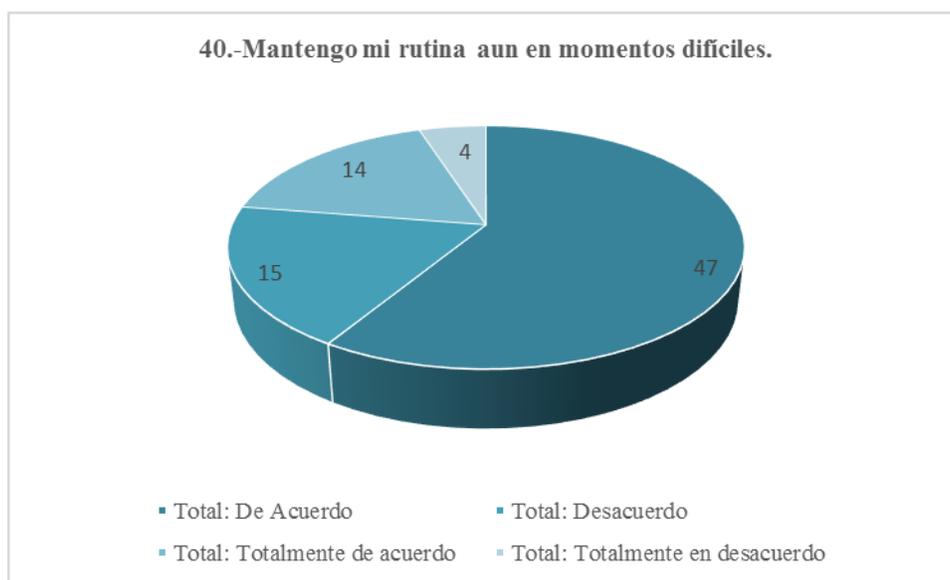


En la pregunta 39. Las reglas y la rutina hacen mi vida más fácil, 39 alumnos manifestaron estar de acuerdo, 23 están totalmente de acuerdo en que las reglas y la rutina hacen su vida más fácil, 14 en desacuerdo y 4 totalmente en desacuerdo.

La mayoría de los estudiantes manifiestan que las reglas y la rutina hacen su vida más fácil, las reglas y la disciplina en la adolescencia siguen siendo tan importantes en la educación de un adolescente, ellos cuestionan cada vez más las normas y límites que sus

padres les imponen, pero es importante que como padres de familia expliquemos el porqué de las reglas, no solo es imponer y si lo hacemos tendremos mejores resultados y el resto de los estudiantes manifestó que las reglas y la rutina no hacen su vida fácil.

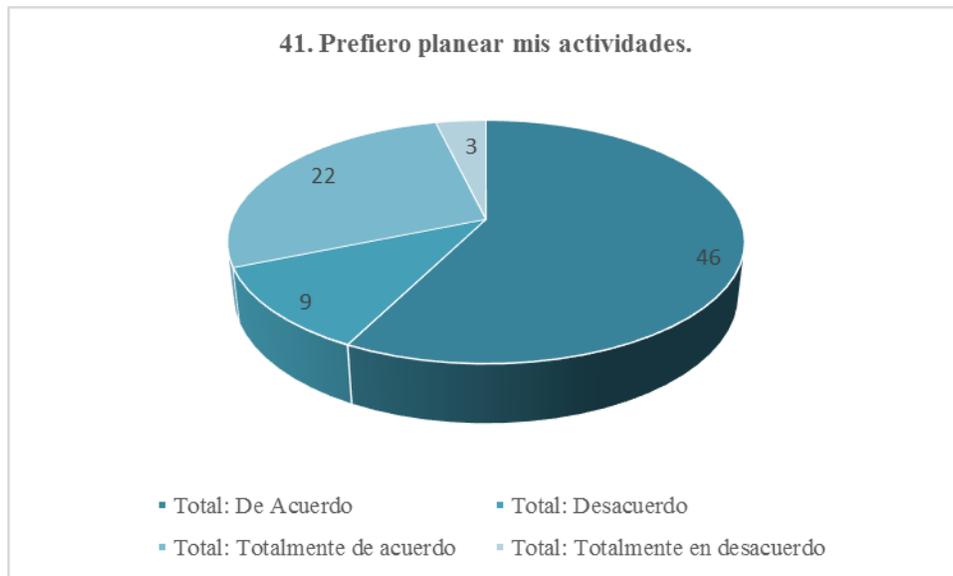
Gráfica 40



Pregunta 40. Mantengo mi rutina aun en momentos difíciles, 47 de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 14 totalmente de acuerdo en que mantienen su rutina aun en momentos difíciles, 15 están en desacuerdo y 4 totalmente en desacuerdo en que no mantienen su rutina en momentos difíciles.

La mayoría de los estudiantes mantienen una rutina ante situaciones difíciles, aunque estén preocupados, estresados, tratan de mantenerse firmes, seguros de sí mismos y pensar bien las cosas antes de cometer algún error, a diferencia de los estudiantes que manifestaron no mantener una rutina en situaciones difíciles.

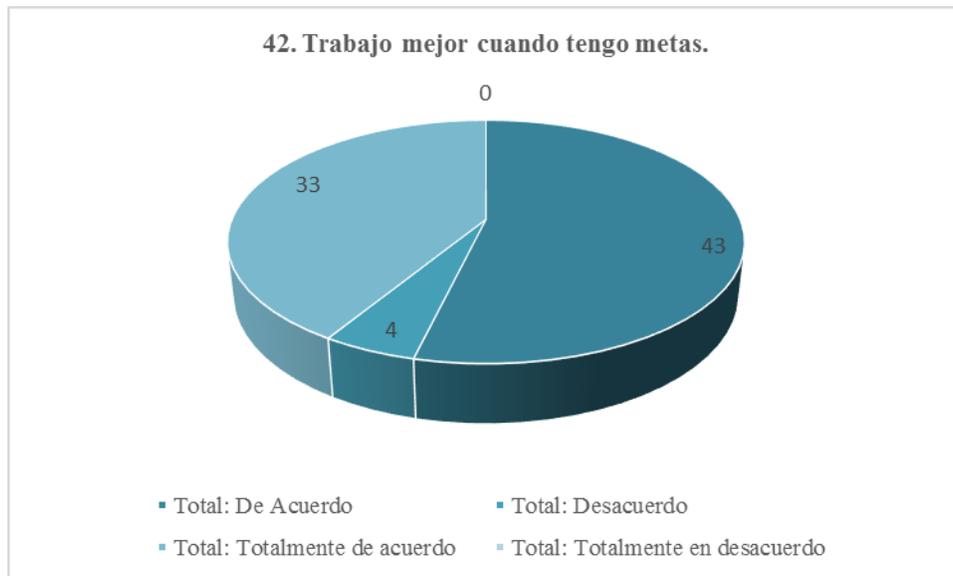
Gráfica 41



Pregunta 41. Prefiero planear mis actividades, 46 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 22 totalmente de acuerdo en que prefieren planear sus actividades, 9 están en desacuerdo y 3 totalmente en desacuerdo, no planean sus actividades.

La mayoría de los estudiantes prefieren planear sus actividades, lo cual no sólo es una tarea importante, sino que también una aventura llena de emociones excitantes donde pueden descubrir todo lo que son capaces de hacer pero teniendo claro que quieren, el tiempo para realizar las actividades y todo lo que se propongan, planear ayuda a ser más responsable y a cumplir todo lo que los estudiantes se propongan, a diferencia de los que no prefieren planear sus actividades, si lo logran, pero no todo o tardan más tiempo en hacerlo.

Gráfica 42



Pregunta 42. Trabajo mejor cuando tengo metas, 43 estudiantes manifestaron estar de acuerdo, 33 totalmente de acuerdo que cuando trabajan con metas es mejor, y 4 están en desacuerdo.

La mayoría de los estudiantes trabaja mejor cuando tiene sus metas bien establecidas pues ya sabe sobre lo que va uno, a diferencia de la minoría que manifestó no trabajar mejor cuando se tienen metas. . Establecer metas anima a todos los adolescentes a hacerlo mejor. Se crea un clima en el que se valoran el aprendizaje y el esfuerzo.

Gráfica 43



Pregunta 43. Soy bueno para organizar mi tiempo, 38 estudiantes manifestaron que son buenos para organizar su tiempo, 7 están totalmente de acuerdo, 26 están en desacuerdo y 9 están totalmente en desacuerdo que no son buenos para organizar su tiempo.

Se puede decir que poco más de la mitad de los estudiantes son buenos para organizar su tiempo y casi la otra mitad no son buenos para administrar el tiempo, lo que es importante que los estudiantes sepan que alcanzar sus metas en la adolescencia probablemente les exija un nivel de aprovechamiento del tiempo que no han alcanzado, ni necesitado, antes. La manera en que empleamos nuestro tiempo es una cuestión de hábitos que cuesta trabajo organizar y administrar el tiempo en la adolescencia.

4.1.3. Resultados del cuestionario aplicado a los Orientadores Educativos del plantel

El instrumento se aplicó a los orientadores educativos del plantel de ambos turnos, como se demuestra en la siguiente tabla:

Edad	Sexo	Turno	No. de grupos que atiende
49	Femenino	Matutino	10
47	Femenino	Matutino	10
48	Femenino	Matutino	11
35	Masculino	Matutino	11
57	Femenino	Vespertino	10
48	Femenino	Vespertino	7
49	Femenino	Vespertino	12
55	Masculino	Vespertino	9

Como se puede observar son 8 orientadores educativos: 4 para el turno matutino y cuatro para el turno vespertino, 6 son del sexo femenino y 2 del sexo masculino, siendo un total de 42 grupos atendidos en el turno matutino y 38 para el turno vespertino.

El instrumento estuvo conformado por 2 preguntas en donde el orientador contestaba Si, No y ¿Por qué? y 3 preguntas abiertas en donde sus respuestas fueron las siguientes:

- 1. Consideras que en una plataforma tecnológica online, los estudiantes podrían platicar con un especialista (Psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado, etc.) sobre una situación adversa:**

Si	No
7	1

¿Por qué?

- Problemáticas o situaciones de riesgo: solo un especialista y debe ser personalizado (solo una asesoría).
- Actualmente los adolescentes solicitan una respuesta inmediata a sus necesidades; sin embargo considero se debe buscar validez de los especialistas y no todo tratamiento es por línea, sobre todo el psicólogo y el psiquiatra.
- El adolescente requiere de atención rápida y en el momento del problema, por lo que estaría cubriendo su necesidad.
- Considero que para algunas problemáticas no tan graves es un buen recurso, sin embargo no para una terapia o tratamiento formal.
- Los orientadores no prestan servicio de atención psicológica en el plantel y los alumnos rara vez comentan su problemática.
- Es una herramienta a la que se puede acceder en el momento en el que el estudiante la necesite o se sienta con la necesidad de manifestar una situación o conflicto.
- Puede contactar al especialista en el momento que requiera comentar su situación o que se encuentre mal.
- El primer contacto para un especialista de esta área es imprescindible.

2. Si tuvieran que utilizar una plataforma tecnológica online los estudiantes para comentar una situación adversa que sugieres para que su conversación sea de su agrado y los resultados sean los que esperaban.

- Nada, la comunicación debe ser personalizada
- Nada, porque es una conversación impersonal, donde independientemente del motivo si lo quieren comentar lo van a hacer
- No hay sugerencias, ya que el adolescente cuando quiere hablar lo hace ya sea de forma personal o en la plataforma
- Que los profesionales estén certificados para ello, y que se conozca su trayectoria para generar confianza entre los usuarios
- Que la persona sea empática, tolerante y maneje excelente la comunicación
- Pienso que el estudiante es el que tiene que hablar y tomar decisiones con respecto a su problema
- Me parece que es un recurso inapropiado para este tipo de situaciones.

3. Consideras que serían de ayuda vídeos y lecturas motivacionales en una plataforma tecnológica online:

Si	No
8	0

- Es necesario que sea visual e interesante

- Solo videos, pero no estarán cubriendo su necesidad
- Es necesario que la información sea llamativa
- Para generar conocimiento de las problemáticas
- Despiertan el interés de los alumnos
- Ayudan a proyectar a través de imágenes problemáticas.

4. ¿Cómo consideras que los estudiantes enfrentan sus situaciones adversas?

- De acuerdo a su experiencia personal
- De acuerdo a sus recursos y experiencia de vida
- Comentándolo con sus pares, refugiándose en el alcohol y actividades improductivas
- Como pueden, ya que no hay personal suficiente y muchas veces buscan salidas más rápidas y no correctas de acuerdo a su experiencia.
- En la mayoría de los casos solos, carecen de confianza hacia sus orientadores, muchas veces las enfrentan equivocadamente (alcohol, drogas, sexo irresponsable)
- Algunos de manera inconveniente, acercándose a personas equivocadas o recurriendo a conductas de riesgo
- Platicando con los amigos

- Tienen muchas formas de enfrentarlas, dibujan, leen, lo comparten con otros estudiantes, algunos con sus familiares o amigos.

5. Actualmente ¿Cuáles consideras que son los principales problemas que enfrentan los adolescentes?

Problema	Total
Adicciones	7
Sexualidad	3
Familiares	3
Relaciones interpersonales	1
Autoestima	1
Noviazgo	1
Situaciones de violencia	3
Abandono escolar	1
Redes sociales	3
Depresión	1
Suicidio	3
Abandono escolar	2
Violencia en el noviazgo	1
Falta de atención de padres de familia	1
Demasiada libertad	1
Bullying	1
Embarazos no deseados	1
Falta de interés	1
Autolesiones	1
Salud	1

4.2. Análisis de resultados

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

Cuestionario abierto a los estudiantes

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

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

Otro de los resultados obtenidos es que para los estudiantes sería mejor tener una comunicación con una persona desconocida con la cual puedan expresarse sin temor a equivocarse y ser juzgados y sacar en determinado momento todo lo que les incomoda o les está causando algún conflicto.

Los estudiantes sugieren que los especialistas sean personas confiables, éticas, preparadas para poder contar su problemática con toda la confianza, piensan que es

importante que existan varios especialistas para ser atendidos en las diversas situaciones adversas o problemas que presentan los estudiantes.

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

Los estudiantes sugieren que exista una verdadera comunicación, un trato cordial y no solo sea la interacción especialista – estudiante, sino que sea más amena, franca, en donde predominen los valores y el respeto y se dé una pronta solución a sus problemas y de ser posible exista atención personalizada en cualquier momento del día, cuando ellos la necesiten.

La mayoría de los estudiantes declararon que sería conveniente que las conversaciones en la plataforma tecnológica online fueran por video conferencias, chat, o correo electrónico.

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

Escala de Resiliencia Mexicana (RESI – M)

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

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

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

Las dimensiones de la RESI – M son:

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

5. Estructura.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Escala de Resiliencia Mexicana (RESI-M) se concluye que los estudiantes tienen la fortaleza y confianza en sí mismos, saben lo que quieren y a dónde quieren llegar, son personas seguras de sí mismos con una autoestima equilibrada y eso les ayuda a soportar y salir de cualquier adversidad pues de ellos depende si se hunden o salen adelante y ellos tienen todo para enfrentar las situaciones adversas.

Tienen sus metas bien establecidas y saben hasta donde pueden y quieren llegar, tienen el control de su vida, les gustan los retos, tienen habilidades, creen en sí mismos y saben cómo lograr el éxito, están satisfechos con ellos mismos y tienen planes realistas para un futuro.

En la competencia social la mayoría cuenta con la familia y amigos a su alrededor, no se encuentran solos, se sienten cómodos con otras personas y les resulta fácil entablar relaciones con otras personas, tienen facilidad para entablar conversaciones de cualquier tema y hacer reír a otras personas, lo cual habla muy bien de ellas.

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

En el apoyo social siempre tienen a alguien que se preocupe por ellos, ya sea un amigo o miembro de la familia, que los apoye y respete sus decisiones y esté dispuesto cuando los

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

Y en la dimensión de estructura un poco más complicada porque tienen que cumplir con ciertas reglas, las cuales aceptan y tratan de que su rutina diaria sea más fácil aún en las situaciones difíciles, planean sus actividades y plantean sus metas a fin de lograr todo lo que se propongan con una buena organización del tiempo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que son estudiantes resilientes, capaces de hacer frente a cualquier adversidad sin temor a equivocarse y optimistas ante todo lo que se les presente, con la confianza y seguridad que los caracteriza, tienen todo para salir adelante, relacionándolo con el cuestionario abierto a estudiantes, se puede decir que son estudiantes resilientes, pero también mencionan que los problemas a los que se enfrentan es una baja autoestima, problemas con los padres de familia, bullying, entre otros, enfrentan problemas como cualquier adolescente y manifiestan la necesidad de comentar sus situaciones adversas con especialistas en una plataforma tecnológica online de orientación y por ello se considera pertinente su creación.

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

adaptan a las reglas y normas que les impone la familia y la sociedad, lo cual se les complica y se les dificulta hacer frente a sus situaciones adversas.

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

Cuestionario abierto a Orientadores Educativos

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento se concluye que los orientadores educativos consideran pertinente el uso de una plataforma tecnológica online de orientación para los estudiantes para comentar alguna situación adversa, ya que por su carga de trabajo ellos no tienen el tiempo para dar orientación psicológica y no están especializados en esa área. Sin embargo; ellos comentan que los especialistas sean personas certificadas y se conozca su trayectoria profesional en 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, ellos comentan que la atención es mejor de manera personalizada aunque el estudiante cuando se le presente alguna problemática lo hará de manera personal o en línea.

Respecto al material 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 a las personas equivocadas.

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

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

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

4.3. Fundamentación de la plataforma tecnológica online de orientación

La inclusión de las tecnologías de la comunicación en tratamientos psicológicos o de orientación, también ha sido percibida por los psicólogos, psiquiatras y psicoanalistas con ambivalencia, y por eso pueden distinguirse tres puntos de vista al respecto: los

profesionales que están de acuerdo y asumen las intervenciones online como una herramienta válida; profesionales que se niegan a incluir las intervenciones psicológicas online en sus tratamientos; y profesionales a los que les resulta indiferente y no se manifiestan sobre el tema (Carlino, 2010). Zamani, Nasir y Yusooff (2010) realizaron un estudio sobre la percepción que tenían los consejeros sobre el servicio de consejería online en Malasia. Dicho estudio se llevó a cabo encuestando a 20 profesionales y concluyó que las intervenciones online son recomendables en situaciones particulares con pacientes que presentan problemáticas específicas, sin detallar en su informe ninguna de estas situaciones o problemáticas, mostró también que los consejeros estarían dispuestos a atender pacientes vía internet y que no están tan seguros de los beneficios de esta modalidad debido al desconocimiento. La resistencia de los psicólogos, para intervenir online, es explicada por Carlino (2010) como una manera de negarse a modificar las lógicas de base que se tienen preestablecidas, es decir, la necesidad de reformular las teorías y paradigmas.

Es importante mencionar que la creación de esta plataforma tecnológica online de orientación no sólo será de orientación psicológica, también se tratarán aspectos legales, problemas de nutrición, problemas sexuales y de psiquiatría y se podrán consultar algunas lecturas de ayuda y vídeos motivacionales.

De acuerdo a la pregunta de investigación se cumple con los resultados obtenidos, ya que existe la necesidad en los estudiantes de externar con especialistas sus diversas problemáticas y existirá un procedimiento y la tecnología adecuada que dará respuesta inmediata a las situaciones presentadas por los estudiantes para contribuir al fortalecimiento de la resiliencia y al afrontamiento de situaciones adversas.

4.3.1. Fundamentación conceptual

Se espera que la creación de esta plataforma tecnológica online de orientación, sea de gran utilidad para cualquier tipo de situación adversa que se presente en los estudiantes e impida a la persona salir de su domicilio, en otros casos cuando no se dispone del tiempo necesario para acudir a la consulta u orientación o cuando se desea conservar el anonimato. Este tipo de atención supone también una oportunidad para aliviar el malestar psicológico en las personas que consideran la orientación como una actividad tabú y que son reticentes a hablar con un especialista sobre cuestiones personales.

Siempre se ha hablado de que se requiere de la presencia del paciente y el terapeuta y en este caso de especialistas para establecer rapport clínico, es decir, crear un ambiente de confianza y empatía para disminuir las tensiones; sin embargo, la orientación online es sustituido por comunicaciones escritas o habladas y en muchos casos se ha visto que el que solicita ayuda es capaz de expresar con mayor libertad sentimientos y emociones.

Para el uso de esta plataforma los conceptos que manejaremos son los siguientes:

Plataforma tecnológica online de orientación: es aquella en la que se cuenta con los dispositivos tecnológicos adecuados adaptados para dar orientación, asesoramiento legal, psicológico, nutricional, sexológico, psiquiátrico y se implementarán más servicios de especialistas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.

Orientación, asesoramiento: la orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida.

Resiliencia: 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, 1992).

Especialista (s): persona (s) que tiene conocimientos profundos en una rama determinada de la ciencia, la técnica o el arte o en un campo determinado de una profesión o actividad.

4.3.2. Objetivos de la Plataforma Online

- Orientar a los estudiantes en las situaciones adversas que presentan y requieran de una orientación u asesoría en diversas problemáticas.
- Dar solución a las situaciones adversas que presentan los estudiantes en un tiempo considerable.
- Generar un ambiente de confianza y respeto entre los especialistas y los estudiantes para generar una buena comunicación y obtener los resultados esperados.
- Favorecer la adaptación de los estudiantes en el área personal mediante diversas estrategias que le ayuden a ser una persona resiliente a pesar de las diversas situaciones adversas a las que se enfrenta.

- Aumentar la autonomía de los estudiantes respecto a su ambiente personal, familiar, social, académico mediante herramientas que permitan un adecuado afrontamiento de aquellas situaciones adversas, a través de un análisis de cuáles son las necesidades y cuáles son los recursos personales y sociales del entorno que se pueden movilizar.

4.3.3. Destinatarios

La plataforma tecnológica online de orientación será diseñada para aquellos estudiantes que presenten situaciones adversas, es importante que se sientan escuchados y en el plantel “Lic. Adolfo López Mateos” existe la figura del orientador educativo, pero no está capacitado para dar asesoramiento psicológico y no cuenta con el tiempo necesario para escuchar a los estudiantes, por el número de grupos con los que cuenta cada orientador.

Se pretende difundir la plataforma tecnológica online de orientación con la comunidad estudiantil del plantel para que conozcan cuales son los servicios que ofrece, dar a conocer el material con el que se cuenta y esperando todo resulte de manera positiva dar a conocer la plataforma a los planteles del Nivel Medio Superior de la Universidad Autónoma del Estado de México.

4.3.4. Estrategias

Como cualquier otra innovación, las intervenciones psicológicas y orientación online presentan algunas estrategias a utilizar con resultados benéficos para los estudiantes. A continuación de acuerdo a los resultados obtenidos se presentan sintéticamente las estrategias a utilizar en la plataforma tecnológica online de orientación:

Atención por los especialistas las 24 horas del día: los estudiantes que asisten a la escuela por la mañana puedan tener acceso a la plataforma tecnológica online por la tarde y viceversa, los estudiantes que asisten por la tarde tengan acceso por la mañana.

Vídeo conferencias: Si el estudiante solicita conocer al especialista con el que estará interactuando lo podrá hacer por medio de una videoconferencia, durante el tiempo que así lo requiera, estará en contacto con el especialista en tiempo real, utilizando este medio donde se puedan ver los rostros de ambas personas. Esta forma de comunicación es más completa, incorpora los aspectos gestuales y de contexto en la comunicación.

Vídeos de motivación personalizados: cada estudiante reacciona de manera diferente ante diversos estímulos audiovisuales, es por ello que se buscarán vídeos de motivación efectivos para cada estudiante.

Vídeos de relajación personalizados: los estudiantes podrán escoger los paisajes y la música de su preferencia para estar en un estado de relajación adecuado para liberarles de cualquier situación que les genere estrés.

Biblioteca virtual: el estudiante tendrá acceso a una pequeña biblioteca virtual donde podrá encontrar libros relacionados a su problemática o que le ayuden a su superación personal.

Correo electrónico: los estudiantes si es su deseo podrán mandar correos electrónicos a los especialistas si se les facilita externar su situación adversa de manera escrita y se sientan más cómodos, recibiendo de inmediato una posible contestación, consejo, orientación o

referencia sobre lo que tiene que hacer respecto a su problema. El usuario podrá escribir en cualquier momento y desde cualquier lugar, y también puede recibir respuestas de cualquiera de los especialistas en cualquier otro momento o lugar.

Chat: los estudiantes podrán elegir esta opción si desean estar interactuando por este medio con los especialistas.

4.3.5. Responsable y participantes

Se dará seriedad en todos los aspectos en la creación de la plataforma tecnológica online de orientación, se buscará su legalidad, se dará un breve resumen de los códigos de ética de cada uno de los especialistas, así como lo más relevante de su experiencia laboral.

Es importante mencionar que ya se habló con algunos especialistas para trabajar en la plataforma a lo cual accedieron con gusto y sin pago alguno por el momento, se buscará el recurso económico en la Universidad o con el gobierno del Estado.

Habrá un responsable o coordinador de la plataforma tecnológica online de orientación que verifique realmente que se esté cumpliendo con los objetivos.

Los participantes serán:

- Un Ingeniero en sistemas que se encargará de todos los aspectos tecnológicos de la plataforma para dar un servicio de calidad evitando errores en el momento de interactuar con los estudiantes.

- Dos psicólogos de la Facultad de Ciencias de la Conducta

-Un nutriólogo

- Dos abogados

- Un sexólogo

4.3.6. Factibilidad

No es fácil la creación de una plataforma, sin embargo no es imposible, se tienen que realizar muchos trámites para darle esa credibilidad y la legalidad para ser utilizada con confianza, se tienen que hacer muchas pruebas para que los materiales funcionen de manera correcta y lo principal la interacción especialistas – estudiantes por la vía que ellos elijan. Es importante mencionar que la plataforma será meramente confidencial, no es una red social, no se tomarán en cuenta el número de visitas, ni nada que dé a conocer la identidad del estudiante.

Se pretende que los estudiantes utilicen la plataforma de manera gratuita, con la seguridad y confianza de que la información que proporcionen es confidencial, con un trato amable y donde siempre prevalezca el respeto por ambas partes y exista el profesionalismo y compromiso de los especialistas.

4.3.7. Evaluación

De acuerdo a los resultados obtenidos es importante mencionar que a los estudiantes les agradaría hacer uso de una plataforma tecnológica online de orientación, a pesar de que

ellos muestran ser personas resilientes no está por demás contar sus situaciones adversas con algún especialista, ellos lo ven como una forma de interactuar con alguien a quien no conozcan, seguros de que la información que proporcionen es confidencial, sin temor a ser juzgados o criticados y nos respalda la información proporcionada por los orientadores educativos del plantel que por el excesivo número de grupos que atiende cada uno es imposible la atención u orientación personalizada con los alumnos.

CAPÍTULO 5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Las tecnologías modifican la manera en la que el hombre percibe el tiempo, el espacio, la cotidianidad y la relación con otros seres humanos. Internet no es ajeno a esta dinámica y trae consigo la necesidad de volver a pensar cada una de las actividades humanas en las que participa como mediador.

Así, desde el trabajo, las relaciones familiares, de amistad, de pareja, y consigo mismo, el uso del tiempo libre e incluso la macroeconomía son permeadas por la nueva herramienta de comunicación.

De acuerdo a lo propuesto en el planteamiento del problema de esta investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se considera que la investigación de acuerdo a la bibliografía sistematizada y a la respuesta a la pregunta de investigación, está bien fundamentada, ya que se establecen las pautas teórico metodológicas y tecnológicas para el diseño de una plataforma tecnológica online de orientación psicológica, legal, nutricional u otro tipo de asesoría para contribuir al fortalecimiento de la resiliencia y al afrontamiento de situaciones adversas de los alumnos de primer grado del plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Respecto a las expectativas de los estudiantes para el uso de una plataforma tecnológica de orientación, los estudiantes consideran que se tienen muchas posibilidades de utilizarla,

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

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

Es importante mencionar que estos problemas son los que mencionaron los estudiantes y orientadores, considerando que son a los que más se enfrentan.

De acuerdo al supuesto hipotético de la investigación se puede decir que el uso de una plataforma tecnológica online es pertinente debido a las situaciones adversas que enfrentan los estudiantes y al uso de las tecnologías en la adolescencia.

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.

Todo ello además con una ventaja añadida: que es posible estar en contacto con otros adolescentes sin el control de los padres y madres y sin las restricciones de los encuentros físicos, que ahora pueden mantenerse a cualquier hora del día o de la noche. Adolescentes y jóvenes utilizan las tecnologías de la información y la comunicación para hacer las mismas cosas que han hecho otras generaciones de adolescentes y jóvenes que no disponían de estas tecnologías: hablar con los amigos, quedar con ellos, informarse de lo que pasa en su entorno, ligar, coordinar las actividades cotidianas, contarse sus penas, leer, escuchar música, ver televisión, series o películas, chismear, acceder a contenidos eróticos, reírse, jugar y un largo etcétera. Lo que cambia con estas herramientas digitales no es tanto lo que hacen, sino las formas, los espacios y los tiempos en que lo hacen (en vez de mandar una carta al novio o la novia o de llamarle por teléfono, le envían un WhatsApp).

Con todo lo que están viviendo los estudiantes se consideró que es importante la creación de la plataforma tecnológica online para orientación o asesoría ya que será de gran utilidad para los estudiantes y podrán hacer otro uso de las tecnologías de la información y la comunicación de una manera fructífera.

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 de la activación de la resiliencia 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 personas comprometidas con su trabajo, que tengan la responsabilidad y paciencia para atender a los estudiantes, así mismo que tengan el tiempo necesario y un horario disponible para dar la atención requerida. Respecto a los especialistas, los estudiantes comentaron que la plataforma tecnológica online sea confidencial, en donde solo el especialista que los atenderá sea el único que se enterará de su situación y nadie más.

Se pretende que 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 de like, toda la información será confidencial, los especialistas serán profesionales en su ramo y el material será claro y de fácil manejo para uso de los estudiantes.

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

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

Es importante mencionar que se obtendrán los certificados de legalidad de la plataforma tecnológica online, la credibilidad científica de las informaciones que se ofrecen en la red, la fiabilidad de los profesionales que empezarán a trabajar de este modo.

Bibliografía

- Álvarez -Gayou Jurgenson, Juan Luis (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México D.F: Paidós Educador.
- Barberá Elena, Mauri Teresa, Onrubia Javier. (2013) *Cómo Valorar la Calidad de la Enseñanza Basada en las TIC. Pautas e Instrumentos de Análisis*. México. GRAÓ
- Bartolomé R. Antonio. (2009) *Nuevas Tecnologías en el Aula. Guía de supervivencia*. Barcelona. GRAÓ
- Bisquerra, R. (1998). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Barcelona: Praxis.
- Bordin, Edwards. (1975). *Asesoría Psicológica*. México: Editorial Trillas.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss. Attachment (Vol. 1)*. New York, NY: Basic Books.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press (p. 330). Massachusetts: Harvard University Press. Retrieved from <http://www.amazon.com/dp/0674224574>
- Cabrero Almenara Julio. (2007) *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación*. México. McGrawHill
- Calvo, F., Díaz, P., López, R., Martínez, P., & Valera, A. (2008). *9º Congreso Virtual de Psiquiatría. La terapia psicológica en red: una revisión conceptual y aplicada* (pp. 1-12). Recuperado de: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/3986/1/interpsiquis>

- Camacho-Valadez, David (2016). *Propiedades psicométricas de la escala de Resiliencia Mexicana en población del Norte de México*. Researchgate. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/291333180_Propiedades_psicometricas_de_la_escala_de_Resiliencia_Mexicana_en_poblacion_del_Norte_de_Mexico.

- Carlino, R. (2010). *Psicoanálisis a distancia teléfono video conferencia chat e-mail*. Buenos Aires: Lumen.

- Castro González María del Carmen (2014) *Resiliencia Tanatológica: El Arte de Resurgir del Fango*. México. Trillas

- Cervera David (2010) *Tecnología. Complementos de Formación Disciplinar*. Barcelona GRAÓ

- Cicchetti, D., & Valentino, K. (2006). An ecological-transactional perspective on child maltreatment: Failure of the average expectable environment and its influence on child development. In D. Cohen & D. Cicchetti (Eds.), *Developmental psychopathology* (pp. 129–201). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons

- Coll César y Monereo Carles Eds. (2008) *Psicología de la Educación Virtual*. Madrid. Ediciones Morata

- Cyrulnik Boris (2013) *Los Patitos Feos. La Resiliencia. Una Infancia Infeliz no Determina la Vida*. México. Clave

- De Pablos Pons Juan (2009) *Tecnología Educativa. La Formación del Profesorado en la Era de Internet*. España. ALJIBE

- Definición ABC S/R. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/tecnologia/online.php>

- Delgado López Andrea, Cova José Manuel y Rubín Leonardo (2013). *¿Qué es una plataforma tecnológica? en Plataforma Tecnológica*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/plataformasdetecnologia/home/web-grupales/pagina-web>

- García P, F. J. (2005). *Estado actual de los sistemas de e-learning*. Recuperado el 15 de 10 de 2012, de Nuevo portal redalyc: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCv e=201021055001>

- Gil, G. E. (2010). *Los procesos holísticos de resiliencia en el desarrollo de identidades autorreferenciadas en lesbianas, gays y bisexuales*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10553/4498>

- Gil, G. E. (2012). *La resiliencia holística y su aplicación en el entorno escolar*. In A. Fores & J. Grane (Eds.), *La resiliencia en entornos socioeducativos* (pp. 21–39). Madrid: Narcea.

- Goio, C. (2006). *Desarrollo de competencias psicoterapéuticas a través de espacios virtuales*. Santiago de Chile.

- González Arratia López Fuentes, Norma Ivonne, Valdez Medina José Luis, Zavala Borja Yazmín Carolina. *Resiliencia en los Adolescentes Mexicanos. Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 13, núm.1, enero – junio 2008, pp. 41 – 52 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A. C. Xalapa, México.

- González Osorio, María Teresa (2017). *El lenguaje corporal*. En: Psicter@pi@. Recuperado de: <http://www.psicoterapias-online.com/lo-que-las-palabras-callan-nuestro-cuerpo-habla/>

- Henderson Nan, Milstein Mike M. (2010). *Resiliencia en la Escuela*. Buenos Aires. Paidós.

- Hernández Hernández Fidel. *Aproximación al concepto de orientación psicológica*. Educación y ciencia, vol. 3, No. 10, julio – diciembre 1994, p.p. 51 – 61.

- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar (2014) *Metodología de la Investigación*. México. McGrawHill Education. 6ª. Edición

- Institut d'Estudis Catalans. (2012). *Diccionari de la Llengua Catalana*. (Institut d'Estudis Catalans, Ed.)Diccionari de la Llengua Catalana. Segona edicio. Retrieved from <http://dlc.iec.cat>

- Jourdan-Ionescu, C. (2001). *Intervention ecosistemique individualisee axee sur la resilience*. Revue quebecoise de psychologie, 22(1), 163–186. Retrieved from http://www.rqpsy.qc.ca/ARTICLE/V22/22_1_163.pdf

- Kalawski, J. P., & Haz, A. M. (2003). *Y...Donde está la resiliencia? Una reflexión conceptual*. Interamerican Journal of Psychology, 37(2), 365–372.

- Kotliarenco, M. A., Caceres, I., & Fontecilla, M. (1997). *Estado de arte en resiliencia* (p. 52).

- Litwin Edith. (2009) *Tecnologías Educativas en Tiempos de Internet*. Argentina. Amorrortu Editores.

- Losel, F., Bliesener, T., & Kferl, P. (1989). *On the concept of invulnerability: Evaluation and first results of the bielefeld project*. In M. Brambring, F. Loesel, & H. Skowronek (Eds.), *Children and risk: Assessment, longitudinal research, and intervention* (Walter de., pp. 186–219). New York, NY.

- Manciaux, M. (2003). *La resiliencia: ¿mito o realidad?* (p. 320). Madrid: Gedisa.

- Martínez Carazo, Piedad Cristina (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165 – 193. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

- Martínez López, José Samuel (2004). *Estrategias metodológicas y técnicas para la investigación social*. Universidad Mesoamericana. Recuperado de: <http://www.geiuma-oax.net/sam/estrategiasmetytecnicas.pdf>

- Martínez Migueles, Miguel (2010). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. 2da. Ed., Reimpresión. México: Trillas.

- Masten, A. S. (2001). *Ordinary magic. Resilience processes in development*. American Psychologist, 56(3), 227–238. Retrieved from <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/0003-066X.56.3.227>

- Masten, A. S., & Obradovic, J. (2006). Competence and resilience in development. *Annals Of The New York Academy Of Sciences*, 1094(1), 13–27. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17347338>

- Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania (2011). *Psicoterapias Online: aportes y controversias acerca del uso de los recursos que ofrece internet para la psicoterapia*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/000-052/48.pdf>

- Munist Mabel M., Suárez Ojeda Elbio Néstor, Krauskopf Dina, Silber Tomás José (2011) *Adolescencia y Resiliencia*. Buenos Aires. Paidós

- Nan Henderson, y Mike M. Milstein (2010) *Resiliencia en la escuela*. Buenos Aires: Paidós.

- Oberkirch, A. (2002). Tele-psychotherapy. En M. Hersen, & W. Sledge, *Encyclopedia of psychotherapy* vol II (págs. 765-775). USA: Elsevier Science.

- OED. (2009). *The Oxford English Dictionary*. (J. Simpson, Ed.) (2nd ed.).

- RAE. (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (22a ed.). Madrid: Espasa-Calpe. Retrieved from <http://www.rae.es/rae.html>

- Recuero Gómez Manuel (2009). *Orientación y Tutoría según Bisquerra*. En Manuelrecuero's Blog. Recuperado de: <https://manuelrecuero.wordpress.com/2009/01/10/orientacion-y-tutoria-segun-bisquerra/>

- Reyzábal Ma. Victoria, Sanz Ana Isabel (2014). *Resiliencia y Acoso Escolar. La Fuerza de la Educación*. Madrid. La Muralla

- Rodrigo, M. J., Maiquez, M. L., Martin, J. C., & Byrne, S. (2008). *Preservacion familiar. Un enfoque positivo para la intervencion con familias* (Piramide.). Madrid: Grupo Anaya.

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

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

- 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

- Sacristán Ana (2013). *Sociedad del Conocimiento, Tecnología y Educación*. Madrid. Morata.

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

- Scoville, M. C. (1942). *Wartime tasks of psychiatric social workers in Great Britain*. American Journal of Psychiatry, 99, 358–363.

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

- Suler, J. (2001). *Assessing a person's suitability for online therapy: The ISMHO clinical case study group*. CyberPsychology and Behavior, 4, 675-679.

- Taintor, Z. (2002). *Online or E-therapy*. En M. Hersen, & W. Sledge, *Encyclopedia of psychotherapy* Vol II (págs. 261-270). USA: Elsevier Science.

- Uriarte, J.D. (2005). *La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo*. Revista de Psicodidáctica 10 (2) 61-80.

- Uriarte Juan de Dios (2012). *Construir la resiliencia en la escuela*. Recuperado de: <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/7215/Rev.%20Psicodidactica%2011%281%29%20-%207-24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

- Vásquez Muriel, Juan Gabriel. (2012). *Reflexión sobre cómo los psicólogos perciben las intervenciones psicológicas online*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm.

35, febrero-mayo, 2012, pp. 346-365. Fundación Universitaria Católica del Norte Medellín, Colombia.

- Vinaccia Stefano, Quiceno Japcy Margarita, Moreno San Pedro Emilio. *Resiliencia en Adolescentes*. Revista Colombiana de Psicología n°. 16 2007, ISSN 0121-5469 Bogotá Colombia, pp. 139 – 146

- Zamani, Z., Nasir, R., & Yusooff, F. (2010). *Perception toward online counseling among sounselors in Malasya*. Procedia-social and behavioral sciences, 5, 585-589.

- Zolli Andrew, Healy Ann Marie (2012) *Resiliencia. Por qué las Cosas Vuelven a su Lugar*. Colombia. Norma

- UAEMéx (2017). Agenda Estadística 2016. Recuperado de:
http://planeacion.uaemex.mx/docs/AE/2016/AE_2016.pdf

ANEXO 1



**UNIVERSIDAD
CENTROAMERICANA S.C.**

**INSTITUTO PEDAGÓGICO MARÍA MONTESSORI
DOCTORADO EN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LA EDUCACIÓN**

Edad _____

Grupo _____

Turno _____

Propósito del cuestionario: Con el presente cuestionario se pretende recabar información para presentar el trabajo de tesis doctoral titulado **“Fundamentación de una Plataforma Tecnológica (online) de orientación para el fortalecimiento de la resiliencia de estudiantes del Plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México**, por lo que te solicitamos que leas bien la pregunta para que tus respuestas sean de utilidad en la creación de la plataforma.

Es importante comentarte que todo lo que escribas es meramente confidencial y las respuestas serán utilizadas precisamente para los beneficios de la plataforma tecnológica, la cual pretende ayudar a solucionar las situaciones adversas en los adolescentes.

Instrucciones: Lee detenidamente la pregunta señala con una **“X”** tu respuesta y argumenta el porqué.

1. Consideras que en una plataforma podrías platicar con un especialista (Psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado, etc.) sobre una situación adversa.

Si _____ No _____ Porqué? _____

2. En caso de necesitar ayuda utilizarías una plataforma para conversar de manera confidencial y abierta con un especialista (Psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado, etc.).

Si _____ No _____ Porqué? _____

3. Si tuvieras que utilizar una plataforma para comentar una situación adversa que sugieres para que tu conversación sea de tu agrado y los resultados sean los que tu esperabas. _____

4. Un adolescente que presenta problemas de cutting ¿crees que utilice la plataforma para comentar su problemática con un especialista?.

Si _____ No _____ Porqué? _____

5. Consideras que serían de ayuda vídeos y lecturas motivacionales en una plataforma de asesoramiento psicológico.

Si _____ No _____ Porqué? _____

6. Si tuvieras que utilizar una plataforma de asesoramiento psicológico ¿qué propones o cómo te gustaría que fuera para que tuvieras la confianza de utilizarla?.

7. Una alumna que llegue a presentar acoso sexual por parte de un adulto consideras que puede utilizar una plataforma para solicitar ayuda.

Si _____ No _____ Porqué? _____

8. Un alumno (a) que tuvo problemas de secuestro de un familiar o de sí mismo ¿crees pueda utilizar una plataforma para solicitar apoyo psicológico o de otro tipo?.

Si _____ No _____ Porqué? _____

9. ¿Tú utilizarías una plataforma para solicitar ayuda o conversar con alguien sobre alguna adversidad?.

Si _____ No _____ Porqué? _____

10. A veces como adolescentes no compartimos con nadie nuestras adversidades o problemas; si tuvieras que utilizar una plataforma para solicitar apoyo qué necesitarías que tuviera, _____ describela _____ como _____ te _____ gustaría _____ que fuera _____

ANEXO 2



UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA S.C.

INSTITUTO PEDAGÓGICO MARÍA MONTESSORI DOCTORADO EN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LA EDUCACIÓN

ESCALA DE RESILIENCIA MEXICANA (RESI-M)

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de afirmaciones. Por favor indique con una X en el recuadro de la derecha, la respuesta que elija para cada una de las afirmaciones que se le presentan. No deje de contestar ninguna de ellas. Sus respuestas son confidenciales. Muchas gracias por su colaboración.

Sexo:

Edad:

Escolaridad:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- Lo que me ha ocurrido en el pasado me hace sentir confianza para enfrentar nuevos retos.				
2.- Sé dónde buscar ayuda.				
3.- Soy una persona fuerte.				
4.- Sé muy bien lo que quiero.				
5.- Tengo el control de mi vida.				
6.- Me gustan los retos.				
7.- Me esfuerzo por alcanzar mis metas.				
8.- Estoy orgulloso de mis logros.				

9.- Sé que tengo habilidades.				
10.- Creer en mí mismo me ayuda a superar los momentos difíciles.				
11.- Creo que voy a tener éxito.				
12.- Sé cómo lograr mis objetivos.				
13.- Pase lo que pase siempre encontraré una solución.				
14.- Mi futuro pinta bien.				
15.- Sé que puedo resolver mis problemas personales.				
16.- Estoy satisfecho conmigo mismo.				
17.- Tengo planes realistas para el futuro.				
18.- Confío en mis decisiones.				
19.- Cuando no estoy bien, sé que vendrán tiempos mejores.				
20.- Me siento cómodo con otras personas.				
21.- Me es fácil establecer contacto con nuevas personas.				
22.- Me es fácil hacer nuevos amigos.				
23.- Es fácil para mí tener un buen tema de conversación.				
24.- Fácilmente me adapto a situaciones nuevas.				
25.- Es fácil para mí hacer reír a otras personas.				
26.- Disfruto de estar con otras personas.				
27.- Sé cómo comenzar una conversación.				
28.- Tengo una buena relación con mi familia.				
29.- Disfruto de estar con mi familia.				
30.- En nuestra familia somos leales entre nosotros.				
31.- En nuestra familia disfrutamos de hacer				

actividades juntos.				
32.- Aun en momentos difíciles, nuestra familia tiene una actitud optimista hacia el futuro.				
33.- En nuestra familia coincidimos en relación a lo que consideramos importante en la vida.				
34.- Tengo algunos amigos / familiares que realmente se preocupan por mí.				
35.- Tengo algunos amigos / familiares que me apoyan.				
36.- Siempre tengo alguien que me puede ayudar cuando lo necesito.				
37.- Tengo algunos amigos / familiares que me alientan.				
38.- Tengo algunos amigos / familiares que valoran mis habilidades.				
39.- Las reglas y la rutina hacen mi vida más fácil.				
40.- Mantengo mi rutina aun en momentos difíciles.				
41.- Prefiero planear mis actividades.				
42.- Trabajo mejor cuando tengo metas.				
43.- Soy bueno para organizar mi tiempo.				

ANEXO 3



**UNIVERSIDAD
CENTROAMERICANA S.C.**

**INSTITUTO PEDAGÓGICO MARÍA MONTESSORI
DOCTORADO EN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LA EDUCACIÓN**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
INSTITUTO PEDAGÓGICO MARÍA MONTESSORI
DOCTORADO EN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LA EDUCACIÓN
CUESTIONARIO PARA ORIENTADORES**

Edad _____ Sexo _____ No. de Grupos que atiende _____
Turno _____

Propósito del cuestionario: Con el presente cuestionario se pretende recabar información para presentar el trabajo de tesis doctoral titulado “Fundamentación de una Plataforma Tecnológica (online) de orientación para el fortalecimiento de la resiliencia de estudiantes del Plantel “Lic. Adolfo López Mateos” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México, por lo que te solicitamos que leas bien la pregunta para que tus respuestas sean de utilidad para la creación de la plataforma.

Es importante comentarte que todo lo que escribas es meramente confidencial y las respuestas serán utilizadas precisamente para los beneficios de la plataforma tecnológica, la cual pretende ayudar a solucionar las situaciones adversas en los adolescentes.

Instrucciones: Lee detenidamente la pregunta y señala con una “X” tu respuesta y argumenta el porqué.

1. Consideras que en una plataforma tecnológica online, los estudiantes podrían platicar con un especialista (Psicólogo, psiquiatra, nutriólogo, abogado, etc.) sobre una situación adversa.

Si _____ No _____ Por qué? _____

2. Si tuvieran que utilizar una plataforma tecnológica online los estudiantes para comentar una situación adversa que sugieres para que su conversación sea de su agrado y los resultados sean los que esperaban.

3. Consideras que serían de ayuda vídeos y lecturas motivacionales en una plataforma tecnológica online
Si _____ No _____ Porque? _____

4. ¿Cómo consideras que los estudiantes enfrentan sus situaciones adversas?

5. Actualmente ¿Cuáles consideras que son los principales problemas que enfrentan los adolescentes?

¡GRACIAS POR TÚ APOYO!!