



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



TITULO: REDES SOCIALES BASADAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO TUTORES INFORMALES DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA

EJE: Comunicación y Extensión

AUTORES: ZACHMAN, Patricia Paola DNI: 20.245.959

REFERENCIA INSTITUCIONAL: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHACO AUSTRAL

CONTACTOS: ppzsp@arnet.com.ar

RESUMEN

Las redes son formas de interacción social, definidas como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas problemáticas y que se organizan para potenciar recursos.

Facebook, MiSpace, Twitter: en la actualidad, se consideran herramientas informales de provisión de servicios complementarios, cada vez de mayor interés y legitimados por los universitarios.

A un joven partícipe de las redes sociales virtuales, le parece que su extensión y participación en el ámbito universitario es “cosa” natural y lógica. Tan lógica como que su celular sirva para escuchar música y al mismo tiempo grabar - descargar las clases a las que asiste.

La construcción de redes sociales se enmarca en la intención de rescate de un sujeto definido por sus intercambios entre actores y espacios sociales, construyendo convivencia y solidaridades.

La intervención en red es un intento reflexivo y organizador de esas interacciones e intercambios, donde el sujeto comparte necesidades y condiciones, buscar articular recursos y optimizar su situación social participativa universitaria.

En el presente trabajo se aborda la presentación de un modelo tutorial mediado por Redes Sociales Virtuales, la definición de roles y funciones del tutor, y la discusión o debate sobre el uso y aplicación de herramientas TICs y redes sociales virtuales como mecanismos informales de integración universitaria, retroalimentando al sistema de tutorías presenciales.

Palabras clave: Redes Sociales – Tutorías – Tecnologías de la Información y la Comunicación – Virtualidad



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. EL SISTEMA TUTORIAL PRESENCIAL
3. LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN Y LAS REDES SOCIALES
4. TIPOS DE REDES SOCIALES
5. MODELO TUTORIAL MEDIADO POR REDES SOCIALES VIRTUALES
6. MODELOS DE PRESENCIA EN FACEBOOK
7. FACEBOOK Y LA UNIVERSIDAD
8. FACEBOOK Y EL PROGRAMA DE TUTORIAS UNCAUS
9. IMPLEMENTACION
 - 9.1. OBJETIVOS
 - 9.2. ESTRATEGIAS
 - 9.3. ESTADO DE AVANCE
 - 9.4. LOGROS ALCANZADOS
10. CONCLUSIONES
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1) INTRODUCCION

La integración entre lo tecnológico y lo social, nos lleva a compartir el enfoque de la tecnología como sistema y, a contemplar el concepto de red como un buen descriptor de la naturaleza de las relaciones interpersonales tanto en el ámbito familiar como profesional. Nos vemos obligados a repensar conceptos que ante la realidad inmediata no podemos contemplar como partes de un conjunto sino como una unidad compleja que tendremos que trabajar con modelos simplificadores, conscientes de que esa unidad compleja interactúa constantemente con la realidad que la produce, la determina y la impulsa.

En cuanto al estudio del ser humano en su dimensión social, como sujeto inmerso en las relaciones sociales que afectan a todos los órdenes de su vida, modifica su comportamiento y, a su vez, se ve afectado por las relaciones sociales en las que participa. En los últimos años, el desarrollo de redes sociales virtuales han permitido una visión más detallada del resultado de esta interacción social.

Desde la visión de las prácticas educativas frente a las necesidades de cambio que afronta la sociedad, se impulsan espacios democratizadores, agenciando un modelo comunicativo vertical y lineal, procesos dialógicos horizontales y participativos donde todos los actores



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



interactúan, deciden y se enriquecen mutuamente para llegar a negociar espacios para dicho cambio.

En este sentido, el problema observado radica en la poca integración de los diferentes medios de información y comunicación con los procesos pedagógicos, didácticos y comunicativos, y en el debilitamiento de los procesos de interacción tutor-estudiante debido entre otros aspectos a la falta de apropiación por parte de los docentes del lenguaje de los medios para emplearlos a nivel educativo, y a la escasez de conocimientos pedagógicos que soporten el empleo de las tecnologías de la comunicación. Entonces, el uso de redes sociales en la tutoría universitaria, plantea diversas cuestiones: ¿Es posible articular las redes sociales virtuales para propiciar la integración universitaria y la apropiación de conocimientos? ¿favorece el uso de las redes sociales el trabajo colaborativo?, ¿es un mecanismo apropiado para mejorar la comunicación en el contexto académico?, ¿se desarrollan nuevos roles del profesor o estudiante?. En este artículo se pretenden resolver estas cuestiones y estudiar el impacto de las redes sociales, en concreto Facebook, en la tutoría universitaria.

El desarrollo de esta exposición se inicia con la descripción del sistema actual de tutorías presenciales que lleva implementado en la Universidad Nacional del Chaco Austral ; 5 años. Luego, avanza sintetizando los aspectos relevantes de las TICs, la web social y los modelos de presencia de Facebook.

Finalmente, se explica el desarrollo e implementación del RSVT (Red Social Virtual de Tutorías) indicando las estrategias empleadas, el estado de avance y los resultados alcanzados, así como conclusiones observables y a fijar como próximas metas.

2) EL SISTEMA TUTORIAL PRESENCIAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHACO AUSTRAL

El origen de la multicausalidad del fracaso estudiantil en esta institución, en particular, pero generalizada al sistema, se sostiene en una problemática muy compleja y diversa. Conforme se analizan más factores de causalidad en la realidad de la deserción, el desgranamiento o la falta de adaptación socio-cultural, se generan nuevas y mejores formas de acción social hacia esta parte de la población estudiantil considerada en riesgo académico. El programa de tutorías de la UNCAus está pensado como una estrategia de contención y orientación que se brinda a los alumnos con la finalidad de apoyarlos, para mejorar el rendimiento en los



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



estudios y acompañarlos en su proceso de adaptación a la vida universitaria, así como para estimular su autonomía, orientar y facilitar su aprendizaje.

Así se concibe una función de acompañamiento, de seguimiento y apoyo, del estudiante en su proceso de aprendizaje y desarrollo de competencias tanto a nivel personal como profesional.

El Programa de Tutorías presencial es voluntario en lo que se refiere a convocados y abarca a los alumnos ingresantes de todas las carreras que se dictan en la institución, en grupos que abarcan los 6 a 8 integrantes por tutor, que se reúnen semanalmente en un espacio físico apropiado, destinado a tal fin con una duración de entre 2 y 3 horas.

La fecha de inicio del Programa cada año es en marzo; en forma paralela al inicio de las actividades académicas, manteniéndose en vigencia durante todo el año académico.

La difusión del Programa se realiza mediante folletos, carteles pegados en las galerías de la universidad, artículos en la web, publicidad en emisoras locales y notas en diarios de la zona.

El equipo que integra el Sistema de Tutorías de la Universidad se compone de:

- a) 2 Coordinadores Psicopedagógicos
- b) 37 Docentes Tutores: docentes convencionales de diferentes disciplinas que han sido capacitados (y siguen haciéndolo), algunos rentados y otro grupo voluntarios.

El campo de la acción tutorial considera el diseño de mecanismos que ayuden a prevenir o corregir el problema de aprendizaje universitario y formación humana. No se trata de convertir a cada docente en psicopedagogo o psicólogo educacional; sino de volver más explícita, más sistemática, la función que cada docente desempeña en su forma espontánea como acompañante y facilitador del proceso de aprendizaje, en lo individual como en lo grupal, como coordinador de grupos en su liderazgo formal. Todo educador, por el sólo hecho de serlo, asume una función orientadora, aun sin ser plenamente consciente de ello.

El Programa de Tutorías de la UNCAus, lleva en vigencia casi 5 años, con actualizaciones constantes de acuerdo a las necesidades, demandas y perfiles de los aspirantes universitarios.

Los ámbitos de interacción de las tutorías son:

- ✓ Orientación Personal: plan de acogida, aspectos internos de autoestima, motivación, sociabilización, arraigo, formación integral en valores y actitudes, con consultas que abarcan aspectos emocionales y temporales,



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



- ✓ Orientación Académica: recursos del entorno universitarios, estrategias de aprendizaje, organización de itinerarios académicos, simulación de exámenes orales y escritos, visitas guiadas a la biblioteca, manipulación de escritos científicos con consultas de tipo procedimental y cognoscitivo.

Desde una perspectiva orientadora, inquieta especialmente la problemática personal e interna del estudiante que abandona, por el sentimiento de fracaso y frustración que se genera. Cada estudiante que abandona es una oportunidad perdida para el propio estudiante y para la sociedad en que se inserta.

Es por ello que, ante la realidad de las TICs, el Programa de Tutorías de la Uncaus apuesta a mejorar la integración de los ingresantes a la universidad desde la innovación tecnológica.

3) LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y LAS REDES SOCIALES

El impacto en la sociedad, de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) repercute ampliamente en los centros educacionales, trayendo consigo cambios o reformas sustanciales en los modelos tradicionales de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Si nos atenemos al hecho evidente de que el avance incesante de la tecnología no parece tener freno, el reto de los centros educacionales y en particular de las universidades radica en prepararse como institución y preparar a su vez a sus educandos para adaptarse a los cambios de manera rápida y efectiva, con un mínimo gastos de recursos humanos y materiales.

Actualmente, de acuerdo con Bustamante Enrique en su libro "Redes Sociales y Comunidades Virtuales en Internet" (Bustamante, E. 2008), las redes sociales representan un mecanismo para que un conjunto de personas puedan potenciar su comunicación, cooperar entre ellas en tareas comunes y sentirse parte de una comunidad. Estas





INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



características hacen pensar que su uso sería conveniente en entornos educativos con el fin de potenciar diversos aspectos como: participación del alumnado en el proceso de aprendizaje, aprendizaje autónomo, interacción y motivación de los alumnos, creatividad del estudiante y la creación de redes de colaboración e intercambio con continuidad espacio-temporal.

Las redes sociales, como parte de la Web 2.0, han ganado popularidad en los últimos años (Cobo Romaní, C. Kuklinski M. 2007). Esto es debido a que se trata de una estructura que facilita las relaciones entre personas, evitando todo tipo de barreras tanto culturales como físicas, y permite la comunicación a nivel global y de manera inmediata, permitiendo al individuo sentirse parte de una comunidad.

“Redes sociales virtuales” (RSV) es el nombre técnico para definir las diversas páginas o sitios de Internet como Facebook, Sonico, MySpace, YouTube, etc.; así como los “blogs” personales y los servicios de mensajería instantánea o “messenger”. Todos ellos son formas de interacción social virtual que permiten un intercambio dinámico de información entre personas y grupos.

Dada la creciente y consolidada popularización de estos recursos cibernéticos, es ilusorio y hasta ingenuo plantear el debate sobre si se debe permitir o no a los y las jóvenes hacer uso de estos recursos, pues es un hecho irreversible que casi todos ellos los utilizan o los utilizarán, sea con mayor o menor frecuencia.

Las funciones generales de las redes sociales virtuales se han resumido en las 4Cs: Comunicación (ayudan a poner en común conocimientos), Comunidad (ayudan a encontrar e integrar comunidades), Cooperación (ayudan a hacer cosas juntos) y Comodidad (ayudan sencillamente a encontrar lo que se busca).

En un sentido más amplio, las redes sociales son espacios de encuentro entre organizaciones, redes, asociaciones e individuos que tiene expectativas similares y en donde pueden intercambiar contenidos, desarrollar aplicaciones y, al mismo tiempo, se busca que encuentren respuestas a alguna/s de sus inquietudes y necesidades.

Una red social virtual es una estructura social de relaciones entre usuarios a través de Internet que permite compartir contenido, interactuar y crear comunidades sobre intereses comunes. (Asúnsolo, A. Responsable de Microsoft SB Portal, 2010)

✓ **¿Por qué es necesaria?** Porque responde a la necesidad de conversar con otros para producir arreglos, consensos, acuerdos y buscar soluciones a problemas similares.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



- ✓ **¿Cómo?** La red no funciona hacia adentro, sino que lo hace en búsqueda constante de interacciones e intercambios y ampliando siempre sus límites. Tienen autonomía y sus métodos y status son poco formales.
- ✓ **¿Para qué?** Para enfrentar las complejidades de la vida social. Logran mayor impacto en una población objetivo, facilitan la innovación y la adaptación a la realidad.
- ✓ **¿Cuándo es necesario?** Cuando se desea lograr optimización y racionalización de recursos, tanto humanos como materiales.
- ✓ **¿Dónde?** Donde sean vislumbradas por las organizaciones sociales como deseables para enfrentar las complejidades de la vida social en cualquier ámbito.

4) TIPOS DE REDES SOCIALES

Las redes sociales forman parte de uno de los servicios más empleados por la Web 2.0 y existen muchos parámetros para clasificarlas: de acuerdo al ámbito en el que se desenvuelven, la permanencia en el tiempo, la apertura o privacidad (Rodríguez Fernández, O. Troncoso Egea, R. 2009). Sin embargo, la intención de este trabajo, no se deriva en el tema del análisis de redes, por lo que sólo se mencionan las redes más populares de la actualidad, efectuando un breve comentario sobre aquellas con incidencia directa en la población joven.

Se destacan aquellas redes sociales, ordenadas por grado de audiencia mundial, en la franja de edades que va desde los 17 y hasta los 25 años.

Ranking Redes Sociales Mayo 2011

1. Facebook
2. Twitter
3. MySpace
4. Tuenti
5. Ning

Facebook. Creado en 2004 por estudiantes de Universidad de Harvard, ha sido abierto para cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico. Es una red social que le da a la gente el poder de compartir y hace al mundo más abierto y conectado. Millones de personas utilizan el Facebook cada día para mantenerse en contacto, subir fotografías, compartir links y videos y aprender más sobre aquello que desconocen.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



Es el cuarto sitio con más tráfico de información en el mundo y la red social más utilizada. Posee muchísimas aplicaciones, algunas de ellas creadas por los mismos usuarios.

Twitter: es una red social con servicio de microblogging¹ que permite a sus usuarios enviar y leer micro-entradas de texto denominados como "tweets". El envío de estos mensajes se puede realizar tanto por el sitio web de Twitter, como vía SMS (*short message service*) desde un teléfono móvil, desde programas de mensajería instantánea, o incluso desde cualquier aplicación de terceros.

MySpace. Caracterizado por el potencial de interacción social constituido por perfiles personales de usuarios, incluye redes de amigos, grupos, blogs, fotos, vídeos y música, además de una red interna de mensajería que permite comunicarse a unos usuarios con otros y un buscador interno. Es muy habitual, especialmente entre jóvenes y adolescentes americanos, ser usuario de MySpace.

Tuenti. La versión española de las redes sociales se llama Tuenti y fue creada por un norteamericano afincado en España. Al igual que Facebook, tuvo un origen universitario. Su extensión es atípica (y parecida al modelo que siguió gmail cuando apareció), ya que sólo se puede acceder a la plataforma a través de la invitación de un miembro, y cada miembro tiene la posibilidad de invitar a un número muy limitado de personas. Actualmente, la red Tuenti tiene más de 3 millones de usuarios, la mayor parte estudiantes (universitarios o de instituto).

Ning: es una plataforma para usuarios que permite crear sitios web sociales y redes sociales. Fue creado en 2005. Compite con grandes sitios sociales como MySpace o Facebook, apelando a los usuarios que quieren crear redes alrededor de intereses específicos o tienen habilidades técnicas limitadas. La característica única de Ning es que cualquiera puede crear su propia red social personalizada para un tema en particular o necesidad, dirigida a audiencias específicas. Al momento de su lanzamiento, Ning ofrecía varios sitios web simples desarrollados internamente o por miembros de una beta cerrada. A fines de septiembre de 2006, Ning centró su interés en ofrecer un sitio web para grupos, un sitio web de fotos, y un sitio web de videos para los usuarios que desearan copiarlos y usarlos para cualquier propósito. Más tarde, estas tres plantillas fueron superadas por una sola plantilla personalizable con el objeto de que fuera más manejable por personas que no eran programadores de manera que les fuera más sencilla la copia del sitio web social.

¹ servicio que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves (alrededor de 140 caracteres), generalmente sólo de texto.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



5) MODELO TUTORIAL MEDIADO POR REDES SOCIALES VIRTUALES

Todo modelo mediado por RSV (redes Sociales Virtuales) debe incluir, integradamente, las siguientes dimensiones (Cabero J, 2006, Dávila Avendaño M. C, 2005, Asúnsolo, A, 2010):

✓ La Filosófica Epistémica efectúa una reflexión acerca del tipo de hombre que se quiere formar y el conocimiento sistémico. Desde esta perspectiva, el modelo mediacional propende la formación de un ser integral con valores y sentido de responsabilidad social para establecer relaciones comunicativas de respeto a la diferencia y a la valoración del diálogo como alternativa fundamental para afrontar los conflictos. Igualmente, el compromiso ha de ser la formación de personas autónomas, capaces de pensar, interpretar, construir y transformar el entorno.

✓ La Socio-cultural, que estudia relaciones entre la sociedad la cultura y la educación teniendo en cuenta necesidades, motivaciones, competencias y estándares de calidad que ésta exige.

La Universidad se caracteriza por determinar sus propias normas de funcionamiento y estrategias de organización, establecer las particularidades que le dan identidad y la diferencian de las otras instituciones.

En la estructura de la universidad se puede hablar de estructura político-administrativa y pedagógica-didáctica, interconectadas por la comunicación en un lenguaje común; dichas estructuras poseen la tendencia a permanecer estables, pero por presiones del contexto, asume autónomamente el cambio o las modificaciones pertinentes. En la institución universitaria, cualquier experiencia o acción descansa en una red compleja de límites selectivos que reducen las contingencias, lo que implica superar la visión fragmentada y formal entre lo pedagógico del aula y lo administrativo del direccionamiento del desarrollo escolar.

✓ Institucional, donde la institución es analizada como organismo vivo y como sistema de aprendizaje. Pensar en la institución educativa como un sistema que responde a las demandas del entorno social, específicamente en este momento histórico, implica una institución que ha de concebirse a sí misma como sistema que se regula y autorregula a través de las relaciones que establece consigo misma y con el entorno.

✓ La Comunicacional, que se cimienta en procesos de selección de la información y del acto de comunicar relaciones entre el pensamiento y lenguaje. Se cimienta en procesos de selección de la información y del acto de comunicar relaciones entre el pensamiento y



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



lenguaje para la significación y comprensión mediante mediaciones comunicativas de interacción e interactividad que conlleven al diálogo soportado por las TICs. En la sociedad de la información e informatizada o globalizada, se enfatiza en el diálogo social, político y civil, en la búsqueda de la sinergia y la cooperación; es decir, que la comunicación fundamenta la sociedad y por ende, el sistema institucional. La comunicación favorece la socialización como proceso de adquisición de conocimientos, normas y valores que constituyen la identidad cultural de una comunidad

- ✓ La Pedagógica - Didáctica: Lo sistémico, contextual, metacognición, acción, andamiaje, trabajo colaborativo y uso de TICs. El vector fundamental de desarrollo de las funciones superiores implica la internalización de los procesos de relación social. Para su transformación son fundamentales la mediación social a través de la interacción que se establece con el experto y con los compañeros, y la mediación instrumental con la interactividad que se efectúa con las TICs y otros instrumentos auxiliares.
- ✓ La Tecnológica, en el marco del desarrollo de redes y comunidades virtuales. Desde esta perspectiva, el modelo mediacional propende la formación de un ser integral con valores y sentido de responsabilidad social para establecer relaciones comunicativas de respeto a la diferencia y a la valoración del diálogo como alternativa fundamental para afrontar los conflictos. Igualmente, el compromiso ha de ser la formación de personas autónomas, capaces de pensar, interpretar, construir y transformar el entorno.

6) MODELOS DE PRESENCIA EN FACEBOOK

Después de su traducción a idiomas diferentes del inglés, Facebook no sólo ha crecido en usuarios, sino que ha transformado la forma en la que las personas utilizan Internet.

Las herramientas que ofrece Facebook para estar presentes son básicamente tres: Perfiles, Grupos de usuarios y Páginas (Dávila Avendaño, M.C., 2005)

- ✓ Perfiles: Son las piezas fundamentales y las más flexibles. Cada usuario crea el suyo propio con datos personales, fotografías, etc. Posteriormente, puede unirse a una o varias redes, las cuales suelen representar áreas geográficas, universidades, empresas importantes, etc. Es posible personalizar cada perfil instalando aplicaciones con las más diversas funcionalidades y estableciendo el nivel de privacidad que se crea conveniente. Las principales ventajas de usar los perfiles para el Programa de Tutorías de la Universidad son la existencia de muchas aplicaciones disponibles, que son la forma



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



habitual de presencia en esta red social y que tienen más funcionalidades de comunicación con otros usuarios: mensajes, chats y comentarios.

- ✓ Grupos: Muchas universidades han optado por crear grupos: se trata de reunir personas con intereses comunes. Estos pueden ser creados de forma gratuita por cualquier usuario y otras personas pueden unirse por iniciativa propia o mediante invitación de alguno de sus miembros. Entre sus ventajas están su facilidad de creación, las posibilidades de promoción al poder invitar a los contactos a unirse a él y una opción muy importante que permite a los administradores enviar mensajes a todos los miembros. El principal inconveniente es que sólo pueden tener las aplicaciones básicas: foros de discusión, muro de mensajes, publicación de fotografías, etc.

Tienen su normativa, entre la cual se incluye la prohibición de grupos con temáticas discriminatorias o que inciten al odio y falten al respeto y la honra de las personas. Si bien esto no se cumple en muchas ocasiones, existe la opción de denunciar y reportar los grupos que vayan contra esta regla, por lo cual Facebook incluye un enlace en cada grupo el cual se dirige hacia un cuadro de reclamos y quejas.

- ✓ Páginas: Son la forma de presencia que el sitio recomienda para empresas, personajes famosos y otras organizaciones.

Las aplicaciones instaladas en una página son:

- El muro. Está pensado para que los usuarios puedan escribir mensajes.
- Foros de discusión. Imprescindible para que los usuarios tengan dónde expresarse o conversar con la universidad y con otros usuarios. Se ha de supervisar su contenido para evitar conflictos, mensajes inapropiados y responder a las preguntas que realicen los usuarios. Compartir vídeos y fotografías. Permite tanto a la universidad como a los fans de la página publicar este tipo de materiales.
- Eventos. Útil para anunciar actividades organizadas por el centro e invitar a los contactos a participar en el evento, a los que pueden confirmar o no su asistencia.
- Regalos: o *gifts* son pequeños íconos con un mensaje. Los regalos dados a un usuario aparecen en el muro con el mensaje del donante, a menos que el donante decida dar el regalo en privado, en cuyo caso el nombre y el mensaje del donante no se exhibe a otros usuarios.



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



- Notas. Ofrece la posibilidad de publicar noticias, textos, etc.
- Fotos y Videos

Puede actualizarse automáticamente con un canal de red social. Las páginas también tienen disponible un interfaz de administrador, un módulo de estadísticas y una herramienta para comunicar actualizaciones a los fans o seguidores. En el directorio de Facebook se pueden encontrar otras; cada centro deberá analizar sus necesidades, cómo utilizan esta red social sus usuarios y su estrategia de comunicación para crear el servicio más ajustado a las demandas y necesidades.

7) FACEBOOK Y LA UNIVERSIDAD

Para iniciar el trabajo de implementar una red social que atendiera el Programa de Tutorías, primero se hizo necesario indagar sobre la finalidad actual de la cuenta de Facebook de la UNCAus en la página web institucional, establecer sus funciones y usos, así como qué beneficios encontraron en las prestaciones que posee Facebook.

Con el objetivo de aclarar estos interrogantes se entrevistó los encargados del Departamento de Sistemas, que afirmaron que se comenzó a utilizar esta herramienta como medio de comunicación hace aproximadamente un año. Asimismo se explicó que la razón de esta implementación se debe a que hoy en día la mayoría de los jóvenes poseen una cuenta en la página de Facebook, dedicándole aproximadamente cinco horas por día a navegar en ella, argumentando entonces que la universidad debió implementar los medios que los usuarios y estudiantes utilizaban. Se explicó que los estudiantes gracias a las características y prestaciones que el Facebook posee, pueden –por ejemplo– dejar mensajes privados o escribir en “el muro” de la página preguntando dudas o simplemente dejando opiniones o comentarios.

Por último se comentó que están muy satisfechos con el resultado al que arribaron en casi un año desde la implementación del Facebook como nueva herramienta de comunicación de la universidad y que esperan generar nuevas bases de datos para proveer aún más información útil dirigida a los alumnos.

Una vez analizada la implementación del Facebook desde una perspectiva institucional a través de representantes de la Universidad fue necesario escuchar y analizar esta implementación desde el ángulo del estudiante. De las encuestas realizadas a estudiantes



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



de las diferentes carreras que se cursan en la Universidad, surgen datos relevantes tales como: el 60 % de los encuestados confirmó que están inscriptos en la página de la universidad y que la usan con frecuencia. El otro 35 % aseguró no estar enterado de que la universidad utilizaba esta herramienta. En cuanto a la frecuencia de ingreso a la página el 40 % aseguró que ingresa todos los días, el 30 % que ingresa una o dos veces por semana, y el otro 10 % que ingresa solo cuando ve alguna información de interés en su correo personal. En cuanto a la utilidad que los estudiantes le dan a la página el 60 % afirmó que lo utiliza para informarse de eventos y noticias que desarrolla la universidad y el 40 % para obtener información y buscar datos información de interés académico.

Otro de los aspectos resueltos en este relevamiento de datos se relacionó con la utilidad de Facebook como herramienta de comunicación por parte de la universidad; al 100 % de los encuestados les pareció una buena decisión ya que afirmaron que el uso del Facebook forma parte de su rutina cotidiana. Aseguraron por lo tanto que esta implementación hace que estén constantemente enterados de los temas de la universidad de una manera más accesible y eficaz. Por último, el 100 % coincidió también en que esta estrategia de comunicación adoptada les parece una muy buena iniciativa de la universidad, argumentando en muchos casos que les parecía bien que se adapten a las nuevas tendencias de los jóvenes y la comunicación.

8) **FACEBOOK Y EL PROGRAMA DE TUTORIAS UNCAUS**

En Programa de Tutoría presencial, los alumnos coinciden en que por medio de la intervención del tutor lograron varios de sus objetivos y un mejor aprovechamiento académico. Sin embargo, se ha observado un bajo número de asistentes a dicho programa o una deserción inmediata apenas resuelven el problema o la duda que los convoca.

La posibilidad de la una tutoría virtual, mediante la red social los ha motivado e incentivado en dar continuidad a los espacios tutoriados generados, así como iniciar la participación de la propuesta.

La división estratégica de pensar una cuenta de Facebook sólo para tutorías, permitió generar una ventaja para el estudiante ya que de esta manera la información es segmentada y el alumno recibe solo la información que le interesa. De esta manera no se inunda al estudiante con información provocando una saturación, más aun considerando que son ingresantes al sistema.



9) IMPLEMENTACIÓN

El inicio de cualquier actividad novedosa, y para los estudiantes de una carrera universitaria con mayor razón, supone a menudo un reto muy importante para la persona afectada y, en este caso, para el futuro estudiante inmerso en un mundo casi misterioso, expectante y receloso ante lo que se le viene encima.

9.1) OBJETIVOS

Entendiendo el objetivo de la tutoría como el de “propiciar el desarrollo de las competencias necesarias para poder identificar, elegir y/o reconducir alternativas personales, académicas y profesionales, de acuerdo con el potencial y proyecto vital de cada una de las personas, contrastadas con las ofertas de los entornos formativos y socio laborales” (Echeverría, B. 2004); la tutoría mediada con redes sociales planteó como objetivos generales:

- ✓ Potenciar la personalización y la individualización de los procesos mediados por redes virtuales, adaptándolos a las necesidades, intereses, motivaciones y capacidades de los alumnos
- ✓ Potenciar la adquisición de aprendizajes funcionales y significativos
- ✓ Fortalecer el desarrollo de actitudes inter e intrapersonales positivas independientemente del medio de comunicación utilizado
- ✓ Prever la aparición de posibles dificultades de aprendizaje y, en caso de producirse, diseñar, implementar y evaluar las acciones educativas adecuadas
- ✓ Potenciar el desarrollo y el uso de sistemas de comunicación fluidos entre los diferentes agentes que intervienen en el proceso educativo formativo potenciando la implicación y la participación activa de todos ellos

Desde la Red Social Virtual de Tutorías (RSVT) de la UNCAus, se propusieron los siguientes objetivos particulares:

- Facilitar la integración de los aspirantes en la universidad desde un medio de comunicación, propagado en la cultura juvenil
- Acompañar la tarea diaria de los alumnos desde un punto de vista académico
- Orientar a los alumnos en la resolución de aquellos problemas relacionados con su trayectoria académica y con su vida universitaria
- Facilitar la maduración del proyecto personal y profesional del alumno



Cabe recordar que el modelo RSVT cohesiona con el sistema presencial y sólo se desarrolla para los estudiantes del 1er. Año de Universidad.

9.2) ESTRATEGIAS

Para llevar a cabo los objetivos de las RSVT planteados, se consideraron varias estrategias en cuanto a la planificación, desarrollo y evaluación de RSVT.

Se expone un breve resumen sobre las actividades que se llevaron a cabo para la implementación del Modelo de Red Social Virtual para Tutorías (RSVT):

a) *Planificación del Programa RSVT*

El objetivo global de esta fase fue asegurar que los participantes estén alineados con los propósitos y objetivos del programa. Para ello, se identificó población participante, los objetivos específicos del programa, y los fundamentos del éxito del programa.

Se consideraron claves los siguientes elementos:

- ✓ Selección de la red social: Facebook
- ✓ Información. Que tutores y alumnos estén informados de las oportunidades de RSVT
- ✓ Gestión de las expectativas. Clarificación de los objetivos del programa
- ✓ Recursos y sistemas tecnológicos: Familiarización con recursos de comunicación virtual y herramientas de las redes sociales: muro, chat, fotos, notas, blog, etc

b) *Estructura de la RSVT y Entrenamiento del tutor*

La estructura es el elemento más importante del programa. Consistió en seleccionar, diseñar e incorporar las herramientas y sus respectivas funcionalidades.

Por otra parte, construir de una comunidad social en complemento con las tutorías cara a cara, por considerarse ampliamente beneficioso y muy valorado por los participantes.

Sin embargo, el elemento que más tiempo consumió fue el relacionado con la capacitación del tutor.

Facebook, es una herramienta muy conocida y usada por los alumnos en su ámbito social; aunque por primera vez en el ámbito del tutor.

El objetivo de la formación fue dotar a los e-tutores de competencias y habilidades técnicas, sociales y orientadoras en base a la función incorporada, pues son los mismos que trabajan en la tutoría presencial.

Las funciones desarrolladas y/o fortalecidas se agruparon en tres rubros:

- Función académica (para orientar la labor del participante apoyando su proceso de autoaprendizaje, orientando las actividades y reforzando los conceptos básicos).



- Función de nexo (enlace fundamental entre el participante y la universidad, para mantener el contacto permanente y, por tanto, orientar en todos los trámites administrativos que se requiera).
- Función de orientación (para orientar continuamente al participante en la búsqueda de una formación integral)

Asimismo, se trabajó en la adquisición de las siguientes competencias / habilidades:

- Manejo hábil de las herramientas informáticas y adecuada experiencia en entornos virtuales
- Mediación de los materiales, facilitando la lectura y guiando al participante hacia el autoaprendizaje
- Motivación para generar diálogo y reflexión en el grupo, mediando en las ansiedades del grupo, producto de la distancia en la que se encuentran los participantes
- Estimulación a una interacción permanente entre los participantes apelando a recursos innovadores como talleres virtuales, foros de tipo social (cibercafé, tablón de anuncios), intercambio de experiencias, etc.
- Ponerse permanentemente en el lugar del alumno, comprendiendo la posición de quien se siente frente a una pantalla a comunicarse para intentar solucionar un problema
- Promover la inquietud por la investigación y profundización de conocimientos
- Adaptarse a las dificultades o situaciones diversas que puedan plantearse en el desarrollo de las intervenciones propias de proceso
- Mantener un trato cordial con el participante. Ser atento en las comunicaciones y muy paciente. Tener en cuenta que los tiempos y los procesos de comunicación no son iguales para todos los estudiantes. Respetar los ritmos de trabajo de cada participante
- Valorar profundamente el entorno virtual donde se desempeña y transmitirlo a su grupo.
- Hacer sentir su presencia comunicacional
- Animar a los estudiantes a que sean independientes y que se arriesguen en el desarrollo de diversas actividades
- Compartir el proceso de aprendizaje en el grupo

c) Evaluación y Seguimiento



Para evaluar el programa RSVT, se propuso la implementación de indicadores para la medición de resultados a partir de tres tipos de datos: datos de participación; datos formativos y datos sumativos. Este proceso se encuentra actualmente en ejecución.

9.3) ESTADO DE AVANCE

Las actividades implementadas hasta el momento son:

- a) Sociabilización del proyecto, a nivel institucional
- b) Sistematización de las actividades
- c) Relevamiento de las problemáticas tratadas en las tutorías
- d) Diseño y Desarrollo de la RSVT
- e) Taller de sensibilización digital para tutores
- f) Instancias de concientización y motivación para los estudiantes participantes
- g) Implementación del RSVT a la par de la tutoría presencial
- h) Aplicación de encuestas para relevamiento del estado formativo en competencias digitales de docentes tutorandos y alumnos tutoriados
- i) Observación y seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos

9.4) LOGROS ALCANZADOS (parciales)

Se consideran logros parciales pues el RSVT lleva implementado un año, cohabitando con las tutorías presenciales, y los procesos de seguimiento y evaluación se encuentran en proceso de realización.

En general, los alumnos actuales están familiarizados con el uso de la computadora e internet, además de haber desarrollado habilidades y gusto para ello. Sin embargo, no siempre cuentan con la infraestructura idónea e inmediata para mantener sincronismos comunicativos.

Los datos obtenidos, hasta el momento, permiten concluir en un alto grado de registros de interacción en red social de tutorías, lo que sugiere que nos encontramos ante un fenómeno de amplio espectro y consecuentemente de altas posibilidades de aceptación en el campo comunicativo de tutorías universitarias.

Se puntualizan como competencias fortalecidas:

- ✓ Autoafirmación; desde las diferencias y similitudes con los demás
- ✓ Reconocimiento social; “popularidad”
- ✓ Inclusión Social; sintiéndose parte de uno o varios grupos determinados
- ✓ Participación activa y continua, a diferencia de las tutorías cara a cara



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



- ✓ Identidad universitaria y capacidad de interacción
- ✓ Inteligencia colectiva

Y se añaden observaciones tales como:

- ✓ La disponibilidad casi permanente del acompañamiento
- ✓ El hallazgo de vías de comunicación alternativas al aula de tutorías, que son aprovechadas por muchos estudiantes que tienen poca confianza para expresarse en público o cara a cara.
- ✓ La constitución de una red social de apoyo y orientación, con muchas posibilidades, ya que los alumnos también pueden comunicarse entre ellos, o con profesores tutores, y continuar haciéndolo a pesar de no pertenecer al grupo por haber avanzado en sus estudios

10) CONCLUSIONES

Para concluir, me gustaría resaltar varias ideas en torno a RSVT:

- ✓ Las Tecnologías de la Información y Comunicación han cobrado especial importancia en los procesos de tutoría. Estas no sólo facilitan la comunicación entre tutor y alumno sin necesidad de estar en el mismo espacio y tiempo, sino que aportan igualdad en el intercambio en la relación tutorial.
- ✓ Los instrumentos tecnológicos, bien diseñados e integrados, tienen el potencial de mejorar de manera significativa la motivación y el aprendizaje universitarios
- ✓ En relación a la tutoría virtualizada y las redes sociales, en el sentido de nexo orientación universitaria, hay mucho campo para investigar. En cuanto a la e-tutoría, desde mi punto de vista y en consonancia con Comellas María Jesús (2002), no tenemos que mirar tanto la comparativa entre tutoría cara a cara y tutoría virtual, si no que debemos de entender a las RSVT como un proceso propio, teniendo en cuenta las posibilidades y retos que nos proporciona



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



- ✓ Es necesario establecer estándares institucionales y conformar grupos multidisciplinares para analizar aspectos tales como ergonomía cognitiva, diseño gráfico de interfaces, creación de ontologías, elementos reutilizables y colocados en repositorios, entre otros.
- ✓ Por este motivo, las RSVT debe de estar integrada dentro de una estrategia completa y sistemática de orientación para mejorar la calidad de vida de los estudiantes ingresantes
- ✓ En el camino de reforma universitaria aunado a los quehaceres sustantivos es necesario aprovechar los recursos tanto humanos como tecnológicos en pro de los estudiantes quienes en un futuro no muy lejano estarán inmersos en el sector productivo y de desarrollo del país. Se trata también de considerar a las RSVT como un esfuerzo por proponer opciones que permitan la integración y formación de estudiantes capaces de afrontar los difíciles retos que plantea la explosión de los conocimientos científicos y tecnológicos, en donde la posesión de habilidades y saberes socialmente significativos se ha convertido en el criterio que marca el acceso a mejores niveles de vida.

11) REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ASÚNSOLO, A. (2010): *Qué son y cómo funcionan las Redes Sociales* http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/rrpp/redes_sociales_intro.msp, Alejandro Asúnsolo, Responsable de Microsoft SB Portal

BUSTAMANTE, E. (2008): *Redes Sociales y Comunidades Virtuales en Internet*. Editorial Alfaomega Grupo Editor. Colección Ciudadano De Internet

CABERO, J (2006): *E-actividades. Referentes básicos para la formación en internet*. Alcalá de Guadaíra. Sevilla. Eduforma

COBO ROMANÍ, C KUKLINSKI M. (2007): *Planeta WEB 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic. Flacso México. Barcelona. México DF.

COMELLAS, M. J. (2002): *Las competencias para la acción tutorial* - Barcelona.- España.- Praxis

DÁVILA AVENDAÑO, M. C. (2005): *Implementación De Tutoría En Línea Para Alumnos De La Facultad De Ingenierías De La Universidad Del Valle De Atemajac En Un Entorno Virtual De Aprendizaje*.- x Congreso Nacional de Investigación Educativa – México – Consultado el 10 de junio de 2010 www.comie.org.mx/congreso



INTEGRACION,
EXTENSION,
DOCENCIA
E INVESTIGACION
PARA LA
INCLUSION
Y COHESION
SOCIAL

22 AL 25
NOVIEMBRE
DE 2011
SANTA FE
ARGENTINA



ECHEVERRÍA, B. (2005): *Competencia de Acción de los profesionales de la orientación*. ESIC. Madrid

FAINHOLC, B (2002): *Las mediaciones tecnológicas educativas*. Ficha Cátedra Tecnología Educativa, UNLP

FAINHOLC, B ,(2007): *Programas, profesores y estudiantes virtuales. Una sociología de la educación a distancia*- Buenos Aires - Santillana

KRICHEKY, M. (1999): *Proyectos de orientación y tutoría : enfoques y propuestas para el cambio en la escuela* . Buenos Aires: Paidós

LATAPÍ SARRE, P. (1988): *La Enseñanza Tutorial: Elementos para una propuesta orientada a elevar la calidad*.- Revista de la Educación Superior

MALDONDO A, GIANDINI V. (2008): *La conformación de un Sistema Tutorial para el Curso de Nivelación a Distancia de la Facultad de Ingeniería de la UNLP*.-.- Universidad Nacional de la Plata- Buenos Aires - Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología (art 06) TE&ET

RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ O, TRONCOSO EGEA R (2009): *Facebook, Aplicaciones profesionales y de empresa*, Anaya Multimedia

Patricia Paola Zachman
DNI 20.245.959
UNCAus