

Más allá de la pantalla

Orientación para el estudiante en línea

•Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga •Rebeca Garzón Clemente
Coordinadoras



Más allá de la pantalla.

Orientación para el estudiante en línea

Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga
Rebeca Garzón Clemente
Coordinadoras



**Colección
Enrucijada**



UNICACH

Definida comúnmente como un lugar donde se cruzan dos o más senderos, Enrucijada es también una reserva natural en el estado de Chiapas ubicada a lo largo de la franja costera del Pacífico y caracterizada por su diversidad de especies. Idéntica variedad y carácter optativo posee esta colección, diseñada para reunir títulos de carácter interdisciplinario y de una riqueza intelectual incapaz de sujetarse a los rótulos convencionales.

Primera edición: 2025

D. R. ©2025. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
1^a Avenida Sur Poniente número 1460
C. P. 29000, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.
www.unicach.mx
editorial@unicach.mx

ISBN: 978-607-543-278-6

D.R. 2025. Benemérita Universidad Autónoma de Chiapas
Boulevard Belisario Domínguez Km. 1081 sin número, Colina Universitaria,
Terán, C.P. 29050, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México

ISBN: 978-607-561-370-3

Diseño de la colección: Manuel Cunjamá
Imagen de portada: Generada con Google IA Studio
Diseño de portada: Manuel Cunjamá

Esta publicación fue evaluada por pares académicos, mediante un proceso a doble ciego.

Impreso en México

Ambas Instituciones forman parte de la Red Nacional de Editoriales Universitarias y Académicas de México, Alttexto y de la Asociación de Editoriales Universitarias de América Latina y El Caribe, EULAC.

Más allá de la pantalla.

Orientación para el estudiante en línea

Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga
Rebeca Garzón Clemente
Coordinadoras

**Colección
Encrucijada**



UNICACH

Índice

Introducción	9
Capítulo I.	
Educación en línea. Conectados para aprender	13
<i>Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga</i>	
Capítulo II.	
Investigación académica en la era digital: estrategias, ética y construcción del conocimiento.....	29
<i>Rebeca Garzón-Clemente</i>	
Capítulo III.	
Del reto a la oportunidad:cómo las herramientas digitales transforman tu experiencia educativa	41
<i>Marisol García Cancino</i>	
Capítulo IV.	
Inteligencia artificial (IA) para la educación en línea	53
<i>Mario Alberto Carrillo Ancheyta</i>	
Capítulo V.	
Recursos digitales y tecnológicos para el estudiante en línea	71
<i>Bernardo López Maldonado</i>	

Capítulo VI.	
Vida estudiantil virtual.....	81
<i>Nancy Leticia Hernández Reyes</i>	
Capítulo VII.	
Administración del tiempo en espacios virtuales.....	95
<i>Tania Lucia Vila Cisneros</i>	
Capítulo VIII.	
Comunicación digital y sus elementos	109
<i>Bertha Karina Bravo Ocaña</i>	
<i>Ana Sofía Ramírez Cruz</i>	
PARTE II	
Capítulo IX.	
Academias docentes	123
<i>Gloriana Coutiño López</i>	
<i>Paola Shazel Arce Marín</i>	
Capítulo X.	
La tutoría en entornos virtuales, experiencias y oportunidades:	
El caso del programa de Marketing Digital de la UNICACH.....	133
<i>Jesús Manuel Grajales Romero</i>	
Capítulo XI.	
Proceso y modalidades del servicio social en UNICACH.....	149
<i>Alma Delia Chávez Toledo</i>	
<i>Christian Cruz Hernández</i>	
Capítulo XII.	
Voces que guían: recomendaciones desde la experiencia estu-	
dantil en línea.....	161
<i>Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga</i>	
<i>Rebeca Garzón Clemente</i>	

Introducción

La educación en línea no es un fenómeno reciente, esta modalidad tiene varias décadas de evolución, que, a través de la implementación de diversas tecnologías, se ha logrado que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea más accesible, flexible y eficiente. Entre sus múltiples ventajas destacan la flexibilidad de horarios, la posibilidad de cursar estudios desde cualquier lugar y la disponibilidad permanente de una amplia variedad de recursos digitales. Sin embargo, esta modalidad también implica retos importantes: demanda habilidades específicas, dominio de plataformas tecnológicas y una gran capacidad de organización personal para lograr un aprendizaje significativo.

A lo largo de esta obra se utilizan los términos educación en línea, educación virtual, modalidad en línea y modalidad virtual de manera cercana, reconociendo que en la práctica suelen emplearse como sinónimos. No obstante, algunos autores distinguen entre ellos: mientras que “educación en línea” enfatiza el uso de internet como medio principal para el desarrollo del proceso educativo, “educación virtual” tiende a destacar el entorno digital integral en el que se llevan a cabo las experiencias formativas, incluyendo plataformas, interacción, contenidos y recursos. Para efectos de coherencia editorial, esta obra adopta una visión amplia e inclusiva de ambos términos, entendiendo que hacen referencia a modalidades educativas mediadas por tecnologías digitales, donde existe separación física entre docentes y estudiantes, pero también interacción continua a través de medios digitales.

Este libro surge como un esfuerzo conjunto entre docentes e investigadores de la licenciatura en Marketing Digital de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH) y la Universidad Autónoma

de Chiapas (UNACH), con el objetivo de ofrecer una orientación útil, reflexiva y formativa, tanto para quienes desean ingresar a esta modalidad, como para quienes ya se encuentran inmersos en ella. Se busca presentar un panorama integral del contexto, las dinámicas, desafíos y recursos que conforman los programas educativos en línea, especialmente en el marco de una licenciatura innovadora como lo es Marketing Digital.

La obra se estructura en dos grandes partes. En la primera, se abordan los fundamentos teóricos y conceptuales de la educación en línea, con capítulos que reflexionan sobre su origen, características, ventajas y limitaciones. Se desarrollan temáticas como la vida estudiantil en entornos digitales, el impacto y uso ético de la Inteligencia Artificial (IA) en la formación profesional, las estrategias investigativas en medios digitales, y la clasificación y aplicación de recursos tecnológicos en la enseñanza y el aprendizaje. También se brindan estrategias prácticas para la gestión del tiempo y la mejora de la comunicación digital, elementos indispensables para desenvolverse con éxito en esta modalidad. Esta sección incorpora valiosas contribuciones de docentes e investigadores de diversas instituciones de educación superior con amplia experiencia en el diseño, gestión y desarrollo de programas en línea, lo cual permite ofrecer una visión más amplia y enriquecida de las múltiples realidades que configuran este modelo educativo.

La segunda parte se enfoca en los elementos específicos que dan forma a la operación de la licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH. Se explican las funciones y dinámicas de las academias docentes, el papel del acompañamiento tutorial como eje formativo, así como los procedimientos y finalidades del Servicio Social en la modalidad virtual. Esta sección permite al lector conocer de manera más cercana cómo se articula el modelo educativo institucional con las necesidades y contextos de los estudiantes.

Un valor agregado de esta obra es la inclusión de testimonios, experiencias y recomendaciones reales de estudiantes y egresados de la licenciatura. Sus voces se integran en el último capítulo como una guía viva que orienta a quienes comienzan el camino académico en línea. Estas narrativas no sólo humanizan el proceso formativo, sino que evi-

dencian los logros, dificultades, estrategias y esperanzas de quienes han optado por esta modalidad como una vía para transformar su vida personal y profesional. Escuchar al estudiantado es una forma de reconocer su agencia, validar sus trayectorias y fortalecer el sentido de comunidad en entornos virtuales.

La construcción de este libro ha partido de la experiencia directa con la formación universitaria a distancia. No se trata de un manual técnico ni de un tratado académico, sino de una obra que combina teoría, práctica, reflexión y acompañamiento. Está pensada para facilitar el proceso de transición de la educación presencial a la virtual, ofreciendo una inducción clara sobre lo que implica estudiar en línea, y dimensionando los alcances de la experiencia educativa en espacios mediados por tecnologías digitales.

En un mundo donde la educación se redefine constantemente por los avances tecnológicos, este libro también es un llamado a comprender que la virtualidad no debe reducirse a una serie de plataformas, dispositivos o herramientas, sino que debe concebirse como una experiencia pedagógica, humana y transformadora. Más allá de las pantallas, existen personas, emociones, vínculos y saberes que configuran la cotidianidad de miles de estudiantes.

Confiamos en que esta obra será una guía útil y significativa para quienes decidan emprender el camino de la educación en línea. Más aún, esperamos que sea una fuente de inspiración y reflexión para docentes, coordinadores y diseñadores de programas que tienen en sus manos la tarea de fortalecer la calidad de la educación desde una perspectiva incluyente, crítica y comprometida.

Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga
Rebeca Garzón Clemente

Capítulo I.

Educación en línea. Conectados para aprender.

Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga
Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
<https://orcid.org/0000-0003-0395-3766>

Introducción

Aunque sus orígenes se remontan a varias décadas atrás, la educación en línea ha experimentado un crecimiento acelerado en los últimos años, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19 iniciada en 2020, que impulsó la necesidad de garantizar la continuidad educativa mediante soluciones emergentes (Barrientos et al., 2022). Esta modalidad no presencial, sustentada en el uso de plataformas digitales, elimina las barreras geográficas y temporales, al tiempo que ofrece una estructura flexible y acceso a una amplia variedad de recursos educativos disponibles en entornos digitales. Haciéndose posible que se pueda aprender desde cualquier lugar, a cualquier hora, y con recursos a un clic de distancia.

A nivel internacional, la educación en línea se ha consolidado como una alternativa viable y atractiva para estudiantes de perfiles diversos, al facilitar el acceso al conocimiento y fomentar el aprendizaje autónomo (Leones et al., 2024). Su expansión ha sido impulsada por el uso intensivo de tecnologías digitales, las cuales han permitido que un número creciente de personas acceda a programas educativos de calidad.

Antes de la pandemia, en 2019, se estimaba una matrícula global de 12.9 millones de estudiantes en programas en línea. Sin embargo, la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 obligó a las instituciones

educativas a adoptar de manera urgente herramientas digitales para sustituir la enseñanza presencial y garantizar la continuidad de los procesos formativos (Flores-García, 2021). Como consecuencia, para el año 2023, la cifra de estudiantes en línea aumentó en 27.9 millones, y se proyecta que para 2027 esta cifra se incremente en 30 millones adicionales (Universidad de Guadalajara, 2023).

México no fue ajeno a esta transformación en las modalidades educativas. Si bien la educación en línea ya contaba con antecedentes de implementación en diversas instituciones de educación superior, fue a partir de 2020 que su crecimiento se intensificó de manera significativa. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2022), durante el ciclo escolar 2021–2022, el 60.5 % de los estudiantes de nivel superior cursaron sus estudios en línea, con una tasa de crecimiento anual estimada en un 10 %.

En este contexto, la educación en línea se consolida no solo como una respuesta temporal ante situaciones de emergencia, sino como un componente estructural del sistema educativo contemporáneo. Su capacidad para adaptarse a distintas necesidades y contextos la posiciona como una modalidad estratégica para ampliar la cobertura, diversificar la oferta educativa y fortalecer el acceso equitativo al conocimiento. Estas líneas introductorias buscan dejar claro que la educación en línea no es una tendencia pasajera, sino una modalidad sólida y plenamente instaurada.

Para comprender las implicaciones de la educación en línea, este capítulo presenta un panorama general de la modalidad, con el propósito de ofrecer una introducción clara y útil tanto para quienes contemplan la posibilidad de estudiar en línea como para quienes ya forman parte de este entorno educativo.

Evolución de la educación en línea en México

En México el aprendizaje en línea ha venido desarrollándose desde hace varias décadas, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) a través de la Universidad Virtual fue la primera institución en utilizar el Internet en sus programas de maestría a distancia en 1996, incorporando el correo electrónico y las páginas web. Un año

más tarde, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) desarrolló el programa Universidad en Línea (PUEL) para la educación a distancia utilizando Internet. Además, sobresalen instituciones como el ITESM, que en 2002 creó el Campus en Línea de la Universidad TECMilenio para estudios de bachillerato, licenciatura y maestrías en línea, utilizando la plataforma educativa Blackboard. Dos años después, la UNAM implementó Moodle para desarrollar su oferta educativa en línea, su modelo inició sus operaciones en 2005 con 6 licenciaturas (Andrade, 2011).

Diversas universidades públicas y privadas de México se sumaron a esta iniciativa y en el período del 2005 al 2010, desarrollaron sus propios programas de estudio en línea, registrando un crecimiento sostenido en esta modalidad (Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados, 2017). Entre ellas se encuentran:

- Universidad Interactiva y a Distancia del Estado de Guanajuato (UNIDEG)
- Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG)
- Universidad de Guadalajara (UDG Virtual)
- Universidad Veracruzana Virtual (UV)
- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (UMICH)
- Universidad Autónoma de la Laguna (UAL)
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEMOR)
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)
- Universidad Autónoma de Puebla (BUAP)
- Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH)
- Universidad Juárez del Estado de Durango (UJED)
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH)
- Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMEX)
- Universidad Autónoma de Yucatán (UADY)
- Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH)
- Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)
- Instituto Politécnico Nacional (IPN)
- Instituto Tecnológico de Aguascalientes (ITA)
- Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON)
- Centro Virtual en Administración Pública (CEVAP)
- Instituto Nacional de Salud Pública (INSP)

Específicamente, la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACHI), empezó a impartir educación en línea con la maestría en Tecnología Educativa en el año 2014, y posteriormente en 2018 abrió la licenciatura en Marketing Digital en la Facultad de Ciencias Administrativas y Tecnologías Digitales. Sus estudiantes son en su mayoría del estado de Chiapas, un 17% de otros estados del país y el 2% son extranjeros. La matrícula de este programa educativo ha tenido un crecimiento constante, actualmente están inscritos 214 alumnos (Unicach Press, 2024).

Educación en línea

La educación en línea se trata de una evolución digital de la educación a distancia, sustentada en el uso de plataformas educativas conectadas a internet, a través de las cuales es posible acceder a contenidos, realizar actividades, presentar evaluaciones y establecer comunicación entre docentes y estudiantes (Culduz, 2024). Su propósito es garantizar flexibilidad, accesibilidad y continuidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin requerir la interacción presencial. Además, la comunicación suele desarrollarse de manera asíncrona, lo que permite que la interacción entre docentes y alumnos ocurra en momentos distintos, adaptándose a los tiempos y necesidades de cada participante.

Esta modalidad permite diversas formas de aprendizaje realizadas a través de internet, incluye la impartición de programas académicos formales, cursos de desarrollo profesional, capacitación y aprendizaje informal a través de plataformas y herramientas en línea (Culduz, 2024). Además, Singh y Thurman (2019) resaltan su capacidad para facilitar la interacción, permitiendo a los estudiantes acceder a contenido educativo, interactuar con instructores y compañeros, entregar tareas y completar evaluaciones completamente en línea. De este modo, se reproducen gran parte de las dinámicas de la interacción presencial, favoreciendo un aprendizaje fluido y funcional.

La educación en línea incorpora dos modalidades principales: el aprendizaje asincrónico y el sincrónico (Culduz, 2024). De forma asincrónica, los estudiantes pueden acceder y desarrollar los contenidos del curso sin necesidad de coincidir en tiempo real con el docente, lo

que les permite gestionar su propio ritmo de estudio. Ejemplos de esta modalidad incluyen el uso de plataformas educativas para consultar lecturas, ver videos grabados, realizar foros de discusión o entregar tareas en fechas programadas. Esta manera de aprendizaje es la más común actualmente debido a la flexibilidad que ofrece. Por otro lado, el aprendizaje sincrónico implica la interacción en tiempo real entre estudiantes e instructores, los cuales, a pesar de estar en distintas ubicaciones, interactúan mediante el uso de herramientas digitales como videoconferencias, audio en línea y mensajería instantánea (Dhawan, 2020). Ejemplos de esta modalidad son las clases en vivo a través de plataformas de videoconferencia, en las que se realizan presentaciones, debates o actividades colaborativas en tiempo real.

Elementos de la educación en línea

La educación en línea requiere de ciertos elementos que le permitan cumplir con sus funciones esenciales y complementarias. Estos componentes funcionan como engranes de un mismo sistema, por lo que, lo deseable es que no se prescinda de ninguno de ellos.

La tabla 1 presenta elementos que se identifican como componentes clave en la educación en línea (Hermosísmo et al., 2023; Yang et al., 2023; Kreijns et al., 2024).

Tabla 1

Componentes de la educación en línea

Elemento	Descripción
Infraestructura y plataformas	Es necesaria una conectividad estable, un sistema de gestión de aprendizaje (Learning Management System en inglés LMS), videoconferencias y el uso de herramientas integradas de IA para el soporte del curso
Diseño instruccional	Los contenidos deben ser planificados y orientados a los resultados, debe existir un proceso de selección, organización y gestión de los contenidos educativos.
Interacción y presencia social	Se consideran estrategias que favorecen el sentido de comunidad entre docentes y estudiantes.

Elemento	Descripción
Evaluación y retroalimentación digital	Se utilizan instrumentos formativos de evaluación y retroalimentación, se sugiere el empleo de analítica de aprendizaje y feedback inmediato
Soporte académico y técnico	Es necesario el acompañamiento desde la Tutoría, una mesa de ayuda 24/7 que ofrezca soporte técnico a los usuarios y servicios administrativos digitalizados
Accesibilidad y diseño universal	Los contenidos y las plataformas deben eliminar barreras para estudiantes con discapacidad; con elementos como: subtítulos, lectores de pantalla, navegación coherente
Personalización y analítica/ IA	El desarrollo de la IA permite que se configuren tutores inteligentes y generación dinámica de contenidos
Compromiso y motivación del estudiante	Se establecen estrategias gamificadas, de micro-aprendizaje y seguimiento de la dedicación estudiantil

Los roles de la educación en línea

Las particularidades de la educación en línea demandan una forma distinta de interacción entre el profesor y el estudiante en comparación con la educación presencial. Factores como la distancia física, la mediación tecnológica y la comunicación asincrónica implican una reorganización de los roles tradicionales. Por ello, a continuación, se describen las funciones que asumen tanto el docente como los estudiantes en este entorno.

Rol del profesor

En la educación en línea el docente ya no se presenta como la única fuente de información, es más bien, un acompañante del proceso formativo, su rol consiste en asesorar, guiar al estudiante, facilitar las estrategias de aprendizaje, es un orientador crítico de contenidos e incluso es investigador y generador de conocimiento (Romero et al., 2023).

Asimismo, Romero et al. (2023) agregan que el profesor en línea desempeña ocho roles para cubrir las necesidades de sus estudiantes, los cuales no están limitados al proceso de enseñanza aprendizaje, sino que se expanden más allá pues debe fungir como:

1. **Facilitador de contenido:** Durante el curso facilita y acompaña a los estudiantes en la comprensión del contenido del curso.
2. **Tecnólogo:** Es capaz de tomar decisiones tecnológicas para mejorar el entorno en línea donde ocurre el aprendizaje.
3. **Diseñador de experiencias de aprendizaje:** Diseña las actividades significativas y secuencias didácticas adaptadas a las particularidades del medio digital y de las características propias de cada área del conocimiento.
4. **Administrador:** Administra los registros de la plataforma.
5. **Facilitador de procesos:** Establece reglas básicas de interacción social, promueve la creación de comunidad, gestiona la comunicación, genera confianza y mantiene el compromiso en el grupo.
6. **Asesor/consejero:** Brinda a los estudiantes asesoramiento o consejería.
7. **Evaluador:** Evalúa, proporciona calificaciones y retroalimentación personalizada que fomente la autorregulación y la reflexión crítica del estudiante.
8. **Investigador:** Genera nuevos conocimientos relevantes para el contenido

El rol del estudiante

Los estudiantes en línea no son receptores pasivos de información, se requiere de una participación activa y colaborativa en las actividades planteadas, adecuando su proceso formativo a sus propios estilos de aprendizaje (Herrera & Herrera, 2013). Para ello, se requiere que el estudiante posea habilidades que le permitan mantener su objetivo durante todo el período de formación y que garanticen un desempeño óptimo.

Habilidades del estudiante en línea

Según Vaszkun y Szakács (2025) existen tres dimensiones clave que explican la efectividad del aprendizaje en línea desde la perspectiva del estudiante: la alfabetización digital, las habilidades personales y los hábitos y condiciones de estudio.

La alfabetización digital incluye la capacidad para buscar, evaluar, organizar, producir y comunicar información en entornos digitales, así como para utilizar las tecnologías de manera crítica y segura. Las habilidades personales, por su parte, representan un conjunto de competencias blandas como la resolución de problemas, el pensamiento crítico, la autorregulación y la expresión efectiva en entornos digitales. Estas habilidades permiten al estudiante adaptarse a los desafíos propios del aprendizaje autónomo y asincrónico. Y por último, los hábitos y condiciones de estudio, que incluyen elementos como la gestión del tiempo, la separación de espacios para el estudio, el apoyo familiar y social, así como la capacidad para manejar el aislamiento emocional, resultan determinantes para mantener la motivación y la constancia en el proceso formativo (Vaszkun & Szakács, 2025).

Las características mencionadas no son exclusivas de un estudiante excepcional, pero sí contribuyen de manera decisiva al éxito del aprendizaje en línea. Por ello, es fundamental entender que se trata de habilidades que pueden desarrollarse y, sobre todo, son alcanzables.

Estrategias de educación en línea

El éxito de la educación en línea depende de diversos factores, entre los cuales destacan las estrategias pedagógicas que hacen posible el proceso de aprendizaje. En este apartado se presentarán las metodologías de enseñanza que, según García-Ochoa et al. (2022), son las más utilizadas en las Instituciones de Educación Superior en México, con el propósito de ofrecer al lector una visión general de las estrategias que podría encontrar en sus cursos en línea.

La primera estrategia a mencionar es el aprendizaje adaptativo, el cual se caracteriza por ser un método que se basa en la modificación de contenidos de acuerdo a las necesidades de cada estudiante, personalizando los procesos de enseñanza aprendizaje de acuerdo al estilo y ritmo de aprendizaje. Por ejemplo, en la plataforma educativa, un curso de matemáticas puede ajustar automáticamente el nivel de dificultad de los ejercicios según el desempeño del estudiante: si este resuelve correctamente varios problemas, el sistema le presenta actividades más

complejas; por el contrario, si presenta dificultades, se le ofrecen explicaciones adicionales, videos de apoyo y ejercicios de repaso enfocados en los temas que necesita reforzar.

En otro sentido, el aprendizaje activo es una estrategia que implica que los estudiantes realicen algo o solucionen un problema, de tal manera que sean conscientes de lo que hacen y sean pieza clave del proceso de aprendizaje. En esta estrategia constantemente se utilizan ejercicios de Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) o Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP). Por ejemplo, en un curso en línea de marketing digital, el docente puede proponer como proyecto el diseño de una campaña para posicionar una marca local en redes sociales. Los estudiantes deben llevar a cabo las acciones necesarias para atender la solicitud, lo que implica analizar el mercado, definir el público objetivo, diseñar piezas gráficas, redactar mensajes persuasivos, planificar un calendario de publicaciones y evaluar los resultados obtenidos. Este enfoque permite que los alumnos apliquen conceptos teóricos en un contexto práctico y realista, asumiendo un papel activo en todo el proceso de aprendizaje.

Otra estrategia es el aula invertida, donde los alumnos desarrollan sus actividades a su propio ritmo, tienen un papel central en el proceso, por su parte, el profesor tiene un rol orientador del aprendizaje y resuelve las dudas que surgen. Un ejemplo de esta estrategia es que los estudiantes revisen previamente videos y lecturas sobre un tema en especial, y en la clase en vivo apliquen lo aprendido resolviendo un problema, teniendo al profesor como guía y facilitador.

Por otra parte, el aprendizaje móvil es una estrategia que tiene como base el uso de los dispositivos móviles a través de los cuales los estudiantes acceden a los contenidos, promoviendo el aprendizaje autónomo y brindando acceso a los contenidos desde cualquier lugar y momento.

La gamificación también es otra metodología de enseñanza donde a través de juegos se crea un espacio donde se motiva al estudiante al dominio de un tema, además se fomenta la competencia entre el grupo de alumnos.

Cada estrategia es elegida de acuerdo a las características propias de los contenidos en función de las necesidades que tienen los docentes y estudiantes respecto a los cursos; se fusionan elementos de comunicación, colaboración e interacción (Barrientos et al., 2022; Torres, 2003).

Actividades en la plataforma educativa

La estrategia educativa se implementa en la plataforma a través de diversos recursos y materiales didácticos. Esta permite configurar actividades y evaluaciones de distinto tipo, las cuales se acompañan sistemáticamente de rúbricas, lo que brinda al estudiante claridad sobre los criterios de evaluación y la ponderación asignada a cada componente.

Las actividades previstas dentro de una asignatura o Unidad de Aprendizaje pueden adoptar múltiples formatos. En este sentido, la correcta selección y actualización de dichos recursos resulta clave para garantizar experiencias de aprendizaje más interactivas, personalizadas y alineadas con las competencias que se busca desarrollar. En la tabla 2 se presentan los más comunes.

Tabla 2

Tipos de actividad en la plataforma educativa

Tipo de actividad	Descripción
Foros de discusión	Se configuran debates asincrónicos, resolución de casos, reflexión crítica. Estos generalmente son en formato escrito
Cuestionarios y exámenes	Pueden ser evaluaciones formativas o autoevaluaciones
Tareas o entregas	Generalmente se refiere a ensayos, proyectos, análisis de lecturas, resolución de problemas, ejercicios
Wikis y glosarios colaborativos	Son útiles en la construcción colectiva de documentos o definiciones
Chats y videoconferencias	Permiten la interacción sincrónica, realizar tutorías, aclaración de dudas en tiempo real
Recursos interactivos	Videos con preguntas incrustadas, simuladores o laboratorios virtuales
Encuestas y formularios	Permiten realizar diagnósticos, votaciones, recolectar datos
Rutas de aprendizaje personalizadas	Modificación del contenido según avance del estudiante
Portafolios digitales	Seguimiento de avances, reflexión sobre el proceso de aprendizaje
Gamificación	Juegos que asignan insignias, puntos, rankings para motivar la participación

En conjunto, estas actividades ofrecen un abanico de posibilidades para diversificar la enseñanza en línea, adaptándose a diferentes objetivos, estilos y ritmos de aprendizaje.

Ventajas y desafíos de la educación en línea

En la educación en línea se encuentran numerosas ventajas frente a la educación presencial, lo que ha contribuido a su creciente popularidad; sin embargo, también implica ciertos desafíos para quienes optan por esta modalidad. En términos generales, estas son algunos de los beneficios que mencionan Guzmán et al. (2020), Oyarce et al. (2022) y Faulconer et al. (2018):

- **Flexibilidad:** Esta modalidad educativa permite a los estudiantes adaptar sus tiempos, ya que, al no requerir cumplir con un horario establecido, ellos pueden acomodar en diferentes momentos sus compromisos académicos, laborales y familiares.
- **Reducción de tiempo y costos:** Estudiar en línea elimina la necesidad de desplazarse, lo que no sólo se traduce en disminución de los gastos de transporte, sino también aquellos asociados como alimentarse fuera de casa o incluso alquilar un espacio de vivienda. Además, debe considerarse que esta modalidad no requiere de tantos materiales impresos, puesto que todo está digitalizado.
- **Acceso a programas educativos globales:** Debido a que no es necesaria la presencia física del estudiante, se hace posible estudiar un programa educativo en cualquier institución del mundo.
- **Interacción por medios personalizados:** Esto es una ventaja para los estudiantes que son tímidos y que generalmente no participarían de manera presencial, ellos encuentran en los medios escritos, como el correo electrónico o chats privados, una opción viable para expresar sus dudas u opiniones respecto a los temas abordados.

Estas bondades de la educación en línea traen consigo algunos retos o desafíos que los estudiantes deben afrontar, de acuerdo con Guzmán et al. (2020), los más sobresalientes son:

- **Falta de interacción social directa:** Aunque se plantean varias formas de comunicación a través de la plataforma educativa y otros medios que se pueden establecer, la ausencia del contacto cara a cara puede dificultar el establecimiento de relaciones con los compañeros, la construcción de comunidad, el sentido de pertenencia y el intercambio espontáneo que ocurre en los espacios presenciales.
- **Brecha digital:** La educación en línea exige, como mínimo, el acceso a una computadora y a una conexión a internet estable, así como el uso de ciertos equipos o software específicos según las características del programa educativo. Estas condiciones limitan la participación de sectores sociales que carecen de los recursos tecnológicos necesarios, lo que contribuye a profundizar las desigualdades existentes en el acceso a la educación.

Por su parte, Culduz (2024) y Hamid et al. (2015) agregan como desventajas otros elementos que también son necesarios de tomar en cuenta al estudiar un programa en línea:

- **Comunicación presencial:** La educación en línea no ofrece a los estudiantes la oportunidad de desarrollar sus habilidades de comunicación presencial, ya que no adquieren más experiencia en la interacción presencial con instructores ni con otros estudiantes.
- **Falta de automotivación:** La automotivación constituye un elemento fundamental para que los estudiantes logren completar exitosamente sus cursos en línea. La falta de motivación es, de hecho, uno de los factores más frecuentes asociados a la deserción en esta modalidad educativa.
- **Retroalimentación:** A diferencia de la educación presencial, donde comúnmente el estudiante recibe retroalimentación inmediata a sus actividades o dudas, en la educación en línea esta es limitada ya que, generalmente, se debe esperar un plazo para recibir la respuesta.

- **Limitadas áreas del conocimiento:** la educación en línea puede ser empleada en ciertas disciplinas y los instructores tienden a centrarse más en la teoría que en la práctica.

Aunque estudiar en línea puede representar ciertos desafíos, esta modalidad constituye una alternativa eficiente y valiosa para quienes deciden incorporarse a ella. Comprender su origen, las herramientas tecnológicas que la sustentan, las características del perfil estudiantil, así como sus ventajas y desafíos, permite obtener una visión integral de su funcionamiento y de los elementos necesarios para alcanzar sus objetivos formativos.

Conclusión

La educación en línea ha dejado de ser una modalidad emergente para convertirse en un componente estructural del sistema educativo contemporáneo. Su evolución, marcada por avances tecnológicos y transformaciones sociales, ha permitido ampliar las oportunidades de acceso a la educación, diversificar los procesos formativos y atender a estudiantes con perfiles y necesidades diversas. En México, el desarrollo sostenido de esta modalidad ha sido impulsado tanto por políticas institucionales como por la necesidad de responder en su momento a contextos de emergencia, estas circunstancias han permitido que se vaya consolidando la oferta educativa tanto en universidades públicas, como en privadas.

Esta modalidad educativa representa, sin duda, una opción pertinente al momento de elegir un programa de estudios, especialmente por las ventajas que ofrece. Conocer sus componentes, la dinámica de trabajo, así como sus atributos de flexibilidad, accesibilidad y personalización del aprendizaje, permite valorar su potencial. Esta modalidad continuará consolidándose y ampliando la oferta de programas educativos, al tiempo que las tecnologías emergentes incrementarán las posibilidades de interacción y facilitarán la construcción del conocimiento a través de enfoques cada vez más diversos e innovadores.

Referencias

- Alfonso Sánchez, I. R. (2003). La educación a distancia. *Acimed*, 11(1), 3-4. URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352003000100002&script=sci_arttext&tlang=pt
- Andrade Díaz, G. (2011). La educación superior pública a distancia en México. Sus principales desafíos y alternativas en el siglo XXI. *Re-encuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (62), 20-29. URL: <https://www.redalyc.org/pdf/340/34021066003.pdf>
- Area Moreira, M. (2009). Introducción a la tecnología educativa. Universidad de La Laguna. URL. <https://campusvirtual.ull.es/ocw/file.php/4/ebookte.pdf>
- Barrientos Oradini, N, Yáñez Jara, V., Barrueto Mercado E., & Aparicio Puentes, C. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias. *Revista de ciencias sociales*, 28(4), 496-511. URL. <https://www.redalyc.org/journal/280/28073811035/html/>
- Cabero-Almenara, J., y Llorente-Cejudo, M. C. (2020). Tecnologías digitales en la enseñanza universitaria: una aproximación a los entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 13-30. URL. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24240>
- Culduz, Murat. (2024). Benefits and Challenges of E-Learning, Online Education, and Distance Learning. 10.4018/979-8-3693-4131-5.ch001. URL. https://www.researchgate.net/publication/379274516_Benefits_and_Challenges_of_E-Learning_Online_Education_and_Distance_Learning
- Dhawan, S. (2020). Online learning: A panacea in the time of COVID-19 crisis. *Journal of Educational Technology Systems*, 49(1), 5-22. doi:10.1177/0047239520934018
- Flores-García, A. (2021). Educación en línea y evaluación del aprendizaje: de lo presencial a lo virtual. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 23(2), 1-15. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000200113
- García-Ochoa, Brenda; Saldívar-Barboza, Bertha; Arámbula-Bolaños, Jesús & Rodríguez-Jiménez Teresa (2022). Metodologías de

- aprendizaje. En Ponce López, J.L., Vicario Solórzano, C.M. y López Valencia F. (Coords.). Estado actual de las tecnologías educativas en las IES en México. Estudio 2022. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. URL. https://publicaciones-tic.anuies.mx/wp-content/uploads/2022/11/Estado_Actual_Tecnologias_TE2022_cm.pdf
- Garrison, D. R., & Anderson, T. (2003). E-learning in the 21st century: A framework for research and practice. URL: https://www.researchgate.net/publication/287556984_E-Learning_in_the_21st_century_A_framework_for_research_and_practice_Second_edition
- Guzmán Frías, C., Lugo Gil, E. J., González Jaimes, E. I., Martínez Cortés, J., & Estrada Escalante, C. D. (2020). Educación a Distancia: Retos y Oportunidades. Universidad Tecnocientífica del Pacífico S.C. URL. <https://tecnocientifica.com.mx/libros/Educacion-a-distancia-Retos-Oportunidades.pdf>
- Hamid, S., Waycott, J., Kurnia, S., & Chang, S. (2015). Understanding students' perceptions of the benefits of online social networking use for teaching and learning. *The Internet and Higher Education*, 26, 1-9. doi:10.1016/j.iheduc.2015.02.004
- Herrera Ordoñez, A., Herrera López, P. (2013) La educación en línea. Hospitalidad-ESDAI. Universidad Panamericana. URL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r16lr/w25524w/Educacion_En_Linea.pdf
- Hermosisima, M. C. R., Mobo, F. D., & Cutillas, A. L. (2023). Enhanced Learning Continuity Framework Using Online Teaching as Alternative Delivery Modality. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*. 4(5), 1521 – 1534. doi: 10.11594/ijmaber.04.05.14
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021). Encuesta nacional sobre acceso y permanencia en la educación. URL. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/ENAPE/ENAPE2021.pdf>
- Kreijns K, Yau J, Weidlich J and Weinberger A (2024) Towards a comprehensive framework of social presence for online, hybrid,

- and blended learning. *Front. Educ.* 8:1286594. doi: 10.3389/fe-
duc.2023.1286594
- Navarrete-Cazales, Z., & Manzanilla-Granados, H. M. (2017). Panora-
ma de la educación a distancia en México. *Revista Latinoamerica-
na de Estudios Educativos (Colombia)*, 13(1), 65-82. URL. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134152136004>
- Oyarce Mariñas, V. A., Silva Orosco, L., & Abanto Yóplac, S. A. (2022).
Brecha digital y educación virtual en instituciones educativas rura-
les. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Hu-
manidades*, 3(2), 534–546. URL. [https://doi.org/10.56712/latam.
v3i2.ll6](https://doi.org/10.56712/latam.
v3i2.ll6)
- Romero, R., Valenzuela, J. & Anzola, J. (2023). El rol facilitador del
docente en la formación online asíncrona y los resultados acadé-
micos: Un estudio exploratorio. *RIED-Revista Iberoamericana de
Educación a Distancia*, 26(1), 83-100. [https://www.redalyc.org/
journal/3314/331473090005/html/](https://www.redalyc.org/
journal/3314/331473090005/html/)
- Universidad de Guadalajara (2023). Prevén aumento en la demanda de
la educación en línea en el mundo. [Comunicado de prensa] URL.
[https://udg.mx/index.php/es/noticia/preven-aumento-en-la-de-
manda-de-la-educacion-en-linea-en-el-mundo](https://udg.mx/index.php/es/noticia/preven-aumento-en-la-de-
manda-de-la-educacion-en-linea-en-el-mundo)
- Unicach Press (2024). Marketing Digital es acreditada por CIEES, la
avala como programa de buena calidad. URL. [https://prensa.uni-
cach.mx/note.php?v=MTUIOA==](https://prensa.uni-
cach.mx/note.php?v=MTUIOA==)
- Yang, M., Lowell, V., Long, Y., & Farmer, T. (2023). Designing for ac-
cessibility in online learning: A design case. *Journal of Postsecon-
dary Education & Disability*, 36(1).

Capítulo II.

Investigación académica en la era digital: estrategias, ética y construcción del conocimiento

Rebeca Garzón-Clemente

Universidad Autónoma de Chiapas

<https://orcid.org/0000-0002-7174-0466>

Introducción

En la era digital, la investigación académica ha evolucionado de manera significativa, transformando no solo la manera en que se accede a la información, sino también los métodos empleados para analizar, gestionar y difundir el conocimiento. Las estrategias de investigación desempeñan un papel clave, ya que permiten estructurar de manera eficiente la búsqueda, recopilación y análisis de información, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados. Estas estrategias incluyen el uso de técnicas avanzadas de exploración de recursos, la evaluación crítica de fuentes y la organización sistemática de datos, lo que facilita el desarrollo de investigaciones rigurosas y bien fundamentadas.

El uso de herramientas de investigación ha potenciado aún más este proceso, proporcionando a los investigadores recursos tecnológicos que optimizan cada etapa de su trabajo. Desde motores de búsqueda académicos y gestores bibliográficos hasta software de análisis de datos e inteligencia artificial, herramientas que permiten mejorar la precisión, eficiencia y calidad de las investigaciones. Además, garantizan el

cumplimiento de principios éticos y académicos mediante sistemas de gestión de referencias y detección de plagio, promoviendo así la integridad en la producción del conocimiento.

En este ecosistema digital, los medios digitales juegan un papel fundamental al facilitar el acceso, intercambio y divulgación de información en distintos formatos. Plataformas académicas, redes sociales científicas, bases de datos especializadas y sistemas de almacenamiento en la nube han redefinido la manera en que se produce y comparte el conocimiento, ofreciendo a los investigadores la posibilidad de trabajar de manera colaborativa, acceder a fuentes actualizadas en tiempo real y ampliar el impacto de sus hallazgos.

A su vez, la observación de la interacción humana en estos espacios ha abierto nuevas posibilidades metodológicas, permitiendo que la investigación no solo se apoye en medios digitales, sino que los tome como objeto de estudio. El análisis de las interacciones en redes sociales, comunidades virtuales y plataformas de contenido ha dado lugar a enfoques como la etnografía digital, que examina las dinámicas culturales en línea, y la etnografía del celular, centrada en la movilidad y el uso de dispositivos móviles en la vida cotidiana. Estos enfoques emergentes amplían las perspectivas de investigación, brindando modelos innovadores para comprender los comportamientos y procesos sociales en la era digital.

Estrategias, técnicas y recursos para la investigación académica digital

En un mundo interconectado y digitalizado, la investigación ha dejado de ser un proceso exclusivamente académico para convertirse en una herramienta esencial en el desarrollo profesional de cualquier disciplina. La alfabetización ya no se limita a la lectura y escritura, sino que ahora abarca la capacidad de acceder, evaluar y utilizar información en entornos digitales de manera crítica y ética (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2023).

Para los estudiantes de programas en línea, especialmente aquellos cuya formación está orientada a desarrollarse en el ámbito e innovación digital, esta competencia es clave, pues implica no solo el dominio de plataformas tecnológicas, sino también la habilidad para generar conocimiento innovador y aplicable en su campo.

La expansión de los medios digitales ha impulsado el concepto de ciudadanía digital, que no solo implica el acceso a la información, sino también su análisis, producción y uso responsable (Acedo, 2019; Coronina, 2019). Esto es particularmente relevante en la investigación de mercados y el análisis del comportamiento del consumidor en entornos digitales, donde enfoques metodológicos como la etnografía digital y la etnografía del celular permiten explorar dinámicas de interacción en redes sociales y comunidades en línea.

A través de metodologías innovadoras y el uso de software especializado que facilita la minería de datos y la interpretación de grandes volúmenes de información, los futuros profesionales del marketing pueden extraer conocimientos valiosos para la toma de decisiones estratégicas.

Así, el uso de herramientas de gestión informational cobra relevancia, ya que permiten organizar y compartir recursos de manera eficiente; a través de los sistemas de marcadores sociales, por ejemplo, se facilita la recopilación y clasificación de información relevante, promoviendo la colaboración y la construcción de conocimiento colectivo en redes profesionales.

Por otro lado, la inteligencia artificial (IA) ha revolucionado la manera en que se obtiene, genera y procesa la información, ofreciendo soluciones que optimizan la producción de textos y el análisis de datos. No obstante, su uso en la investigación académica requiere un enfoque crítico, ya que la generación automatizada de contenido puede carecer del rigor necesario y reproducir sesgos presentes en los datos de entrenamiento (Chomsky et al., 2023). Además, la ética en la aplicación de la IA en la academia exige transparencia, justicia y responsabilidad en su uso (Alonso-Rodríguez, 2024). La formación en inteligencia artificial es, por lo tanto, una necesidad para los futuros profesionales, quienes deben aprender a integrar estas herramientas de manera ética y eficiente para fortalecer sus investigaciones y proyectos.

De las búsquedas y selección de la información

La documentación es un elemento esencial en la investigación, ya que permite fundamentar teórica y conceptualmente cualquier estudio. Para ello, el acceso a bases de datos académicas como Scopus, Web of Science y Google Académico, así como a redes de investigación y herramientas de gestión bibliográfica como Zotero, Mendeley o EndNote, facilita la localización, organización y citación de referencias relevantes (Merlo, 2024). Además, la evaluación de la calidad bibliográfica es un factor clave en la selección de fuentes, para lo cual se utilizan métricas como el Factor de Impacto de JCR o índices como Scopus y MIAR, que permiten identificar publicaciones con mayor relevancia en sus respectivas áreas.

Merlo (2024) propone un modelo de tres fases para la identificación, revisión y selección de literatura científica. La curación de contenidos es el primer paso, en el que se emplean herramientas como Feedly e Inoreader para recibir alertas sobre nuevas publicaciones. La segunda fase, el triaje documental, consiste en la selección preliminar de referencias mediante la eliminación de información irrelevante y el uso de plataformas como Diigo, Raindrop y Researcher para guardar materiales de interés. Finalmente, la gestión bibliográfica permite la organización definitiva de los documentos mediante software especializado, facilitando la lectura, anotación y citación de textos completos.

Para este último proceso, existen diversas herramientas que optimizan el almacenamiento y la recuperación de referencias, como Zotero, Mendeley, EndNote, RefWorks y ReadCube, las cuales permiten organizar las publicaciones en carpetas, asignar etiquetas temáticas, añadir notas y almacenar documentos a texto completo. Estas plataformas también ofrecen la posibilidad de generar citas y referencias en diferentes estilos bibliográficos de manera automática, ahorrando tiempo en la elaboración de documentos académicos.

La investigación en entornos digitales ha generado nuevos enfoques metodológicos para el estudio de la interacción social y cultural en espacios virtuales. La etnografía virtual, utilizada en Ciencias Sociales, permite analizar comportamientos en redes sociales, pero requiere la

triangulación de datos con otras herramientas metodológicas para contrastar la percepción del investigador con la de los participantes (Sosa, 2024). Este enfoque puede complementarse con la etnografía conectiva, en la que el análisis inicial del entorno digital orienta entrevistas presenciales u otras técnicas de recolección de datos.

La digitalización masiva ha diluido la separación entre lo real y lo virtual, dando lugar a estudios sobre cultura digital y automatización algorítmica (Bermúdez, 2024). Gómez Cruz (2020, citado en Bermúdez, 2024) distingue tres enfoques en la investigación de lo digital: como objeto de estudio, como campo de análisis y como método. Este último permite aplicar técnicas avanzadas como el análisis de *bigdata*, *hashtags* o interacciones en redes sociales mediante software como ATLAS.ti. En este contexto, la etnografía del celular analiza los usos de teléfonos inteligentes y su impacto en la vida cotidiana, abordando fenómenos como el sexting o los medios locativos (Gómez Cruz, 2017, citado en Bermúdez, 2024).

Además, la minería de datos ofrece nuevas posibilidades para la investigación en redes sociales, permitiendo extraer patrones de comportamiento a gran escala con herramientas como *Le Sphinx*, facilitando análisis de tendencias, segmentación de audiencias y estudios de percepción en entornos digitales.

El acceso, selección y gestión de información en entornos digitales requiere estrategias y herramientas que optimicen la investigación. Sin embargo, la creciente automatización y el uso de inteligencia artificial en estos procesos plantea nuevos retos y oportunidades en la producción académica, redefiniendo la manera en que se analiza, interpreta y genera conocimiento.

Del uso de la IA en la investigación académica

Las herramientas de IA en la investigación académica optimizan procesos como la revisión de literatura, el análisis automático de documentos y la síntesis de información, permitiendo un ahorro significativo de tiempo. Sin embargo, su uso conlleva desafíos, particularmente en términos de fiabilidad y ética. Los modelos generativos, como ChatGPT, pueden

producir respuestas verosímiles, pero sin rigor científico, por lo que es fundamental contrastar la información con fuentes verificadas y aplicar un pensamiento crítico en su interpretación (Chomsky et al., 2023).

Desde hace décadas, la IA ha sido desarrollada con fines diversos, pero pocas herramientas han sido diseñadas específicamente para la investigación académica. Perplexity AI, por ejemplo, se distingue por ofrecer respuestas basadas en fuentes académicas y por permitir la verificación de sus referencias (Escudero-Nahón, 2024). Otras plataformas, como Consensus y Scispace, han sido empleadas para la revisión de literatura, ofreciendo resúmenes estructurados y análisis comparativos de artículos científicos (Leguizamo, 2024).

El aprovechamiento de estas tecnologías depende en gran medida de la ingeniería de *prompting*, es decir, la capacidad de formular preguntas precisas para obtener resultados relevantes. Un mal planteamiento puede derivar en respuestas inexactas o superficiales, lo que resalta la importancia de desarrollar habilidades en la interacción con estos modelos. Además, el uso de IA en la academia implica una responsabilidad ética: los investigadores deben garantizar la transparencia en su aplicación, evitar el plagio y reconocer las limitaciones de estos sistemas para no comprometer la integridad del conocimiento generado (Escudero-Nahón, 2024).

Si bien la inteligencia artificial ha transformado la investigación académica al optimizar la búsqueda y el análisis de información, su uso responsable requiere una evaluación crítica y una gestión ética del conocimiento. Este proceso se fortalece a través de la colaboración en redes académicas, donde el intercambio de ideas y recursos impulsa una investigación más rigurosa y accesible. Además, el uso de sistemas de marcadores sociales facilita la organización eficiente de fuentes y referencias, promoviendo una gestión documental más estructurada y colaborativa.

De la organización de los recursos

Los sistemas de marcadores sociales han transformado la manera en que se gestiona la información académica, facilitando la organi-

zación, almacenamiento y difusión de referencias bibliográficas en diversos formatos, como texto, audio o video. A diferencia de herramientas como Mi Biblioteca de Google Académico, estos permiten compartir acervos personalizados mediante enlaces accesibles para grupos de investigación y asesorados, optimizando el acceso a materiales específicos.

Inspirados en los principios de la Web 2.0, estos fomentan la colaboración y la categorización colectiva de contenidos a través de folksonomías, donde los usuarios asignan etiquetas en lenguaje natural, creando un modelo dinámico de clasificación basado en la interacción y la aceptación comunitaria (Tramullas et al., 2013). Este enfoque ha sustituido los métodos de clasificación predefinidos por sistemas flexibles que priorizan la popularidad y las recomendaciones de los propios usuarios en lugar de los algoritmos tradicionales de los motores de búsqueda (Gómez-Díaz, 2012; Dolores, 2021).

Herramientas como Diigo permiten gestionar información desde cuentas personales o institucionales, integrando funciones como anotaciones en PDF, resaltes de texto y comentarios en páginas web (Diigo, 2024). Además, estos sistemas favorecen la investigación colaborativa, ya que facilitan el intercambio de recursos entre equipos de trabajo mediante etiquetas predefinidas, promoviendo la evaluación crítica y el acceso eficiente a la información.

De la integridad en la producción del conocimiento

La escritura académica se fundamenta en la ética y la integridad intelectual, elementos esenciales en un entorno digital donde el acceso a la información es inmediato. Sin embargo, prácticas como el “copia y pega” comprometen estos principios, por lo que es crucial fomentar el uso responsable de fuentes y la correcta atribución de ideas mediante citas y referencias adecuadas. Diferentes estilos, como APA, IEEE y MLA, establecen normativas específicas para garantizar la trazabilidad y originalidad del conocimiento (Doria & Korzeniewski, 2023).

Desde una perspectiva ética y legal, la infoética regula la adquisición y uso de información en línea, asegurando el respeto a la pro-

piedad intelectual y la privacidad. Los aspectos éticos se centran en la honestidad académica y el reconocimiento de la autoría, mientras que los aspectos legales establecen normativas vinculadas a los derechos de autor y licencias de uso, determinando en qué condiciones puede emplearse un contenido. Esto implica comprender que no todo el material disponible en Internet es de libre acceso y que las licencias Creative Commons (CC) establecen restricciones concretas para su reutilización (Valdera, 2020).

Uno de los problemas más frecuentes en la escritura académica es el plagio, que puede manifestarse en distintas formas, desde la clonación completa de un trabajo hasta la integración de información sin el debido reconocimiento. Para garantizar la originalidad de los textos, se han desarrollado herramientas como Turnitin, un sistema de detección de similitudes que compara documentos con una amplia base de datos de publicaciones académicas y contenido en línea. Turnitin identifica coincidencias textuales y clasifica distintos tipos de plagio, como la clonación, el mosaico o la alteración mínima de palabras clave (*búsqueda y reemplazo*) (Turnitin, 2024).

Con el avance de la inteligencia artificial, se han generado nuevos desafíos en la integridad académica. Herramientas como ChatGPT y Scispace pueden producir textos sin atribución clara de fuentes, lo que incrementa el riesgo de apropiación indebida de ideas. Para mitigar estos riesgos, detectores como Plagium permiten identificar contenido generado por IA sin referencias verificables. La correcta citación no solo refuerza la credibilidad del conocimiento generado, sino que promueve la transparencia en la investigación y asegura el cumplimiento de los principios éticos y legales en la producción académica.

Conclusión

La investigación en medios digitales representa una oportunidad igualable para que los estudiantes, nuevos investigadores, se conviertan en generadores de conocimiento en su campo. Acceder, analizar y gestionar información con herramientas avanzadas no solo optimiza la

calidad de sus trabajos académicos, sino que también los prepara para enfrentar los desafíos de un mundo interconectado, donde la innovación y el pensamiento crítico son fundamentales.

El uso de inteligencia artificial en la investigación ha abierto nuevas posibilidades, pero su aplicación exige responsabilidad y criterio. No se trata solo de automatizar tareas, sino de comprender la fiabilidad de las fuentes, evitar la desinformación y garantizar la integridad académica. La ética en la producción de conocimiento es un pilar esencial que debe regir cada etapa del proceso investigativo.

El futuro del aprendizaje y la investigación en entornos digitales dependerá de la capacidad de los estudiantes para organizar y compartir información de manera colaborativa, aprovechando sistemas de marcadores sociales y plataformas académicas. Formarse en el uso ético y estratégico de estos recursos no solo fortalecerá su desempeño académico, sino que los convertirá en profesionales capaces de innovar, contribuir al desarrollo del conocimiento con responsabilidad y compromiso, guiados por valores y principios que se reflejen en su actuar cotidiano.

La sociedad necesita investigadores y profesionales que no solo dominen teorías, herramientas y metodologías, sino que también contribuyan con ideas innovadoras, soluciones éticas y propuestas que mejoren su entorno. Cada aprendizaje debe traducirse en acciones concretas, en una práctica honesta y en un compromiso genuino con la construcción de un mundo más justo, informado y sustentado en el conocimiento.

Referencias

- Acedo, A. (2019). La lectura y la escritura en la sociedad digital a través de los nuevos estudios de literacidad. En Santiago Tejedor (Coord.). *Herramientas digitales para comunicadores digitales*, pp. 47-52. Universitat Autònoma de Barcelona. https://redinnovacom.org/wp-content/uploads/2022/10/herramientas_para_comunicadores_digitales_compressed.pdf#page=48

- Alonso-Rodríguez, A. M. (2024). Hacia un marco ético de la inteligencia artificial en la educación. *Teoría De La Educación. Revista Interuniversitaria*, 36(2), 79–98. <https://doi.org/10.14201/teri.31821>
- Bermúdez, L.M. (2024). La etnografía del celular, una herramienta para la investigación en y desde los entornos socioeducativos. En R. Garzón Clemente (Ed.), *El arte de investigar en internet: Buenas prácticas* (pp. 31-36). Silla Vacía. <https://sillavaciaeditorial.com/tienda-nueva/lectura-gratuita/220-el-arte-de-investigar-en-internet-buenas-practicas.html>
- Chomsky, N., Roberts, I. & Watumull, J. (3 de mayo de 2023). *La falsa promesa del ChatGPT* (Evelyn Erlj, trad.). <https://palabrapublica.uchile.cl/la-falsa-promesa-del-chatgpt/> (March 8th, 2023)
- Coromina, O. (2019). La lectura y la escritura en la sociedad digital a través de los nuevos estudios de literacidad. En Santiago Tejedor (Coord.). *Herramientas digitales para comunicadores digitales*, pp. 85-88. Universitat Autònoma de Barcelona. https://redinnovacom.org/wp-content/uploads/2022/10/herramientas_para_comunicadores_digitales_compressed.pdf#page=48
- Diigo (2024). Diigo. <https://www.diigo.com/>
- Dolores, J. (2021). La Web 2.0 como herramienta en el proceso de aprendizaje de los Estudiantes de Computación e Informática del IESTPN, 2018. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6753>
- Doria, M. V. & Korzeniewski, M. I. (2023). *Estrategias para búsquedas significativas de información en repositorios, bibliotecas y otros recursos digitales*. Editorial Científica Universitaria – UNCA. <https://riaa-tecnico.unca.edu.ar/handle/123456789/842>
- Escudero-Nahón, A. (2024). Perplexity AI como cobot académico. En R. Garzón Clemente (Ed.), *El arte de investigar en internet: Buenas prácticas* (pp. 67-72). Silla Vacía. <https://sillavaciaeditorial.com/tienda-nueva/lectura-gratuita/220-el-arte-de-investigar-en-internet-buenas-practicas.html>
- Gómez-Díaz, R. (2012). *Etiquetar en la web social* (Vol. 9). Editorial UOC. <https://bit.ly/3TANOYz>
- Leguízamo, V. (2024). Explorando el uso de herramientas de Inteligencia Artificial en la investigación educativa: Experiencias y reflexiones

- nes. En R. Garzón Clemente (Ed.), *El arte de investigar en internet: Buenas prácticas* (pp. 103-108). Silla Vacía. <https://sillavaciaeditorial.com/tiendanueva/lectura-gratuita/220-el-arte-de-investigar-en-internet-buenas-practicas.html>
- Merlo Vega, J. A. (2024). Triaje documental de publicaciones científicas con tecnologías de curación de contenidos, mensajería instantánea y gestión bibliográfica. En R. Garzón Clemente (Ed.), *El arte de investigar en internet: Buenas prácticas* (pp. 115-124). Silla Vacía. <https://gredos.usal.es/handle/10366/160852>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2023). *Qué debe saber sobre la alfabetización*. <https://www.unesco.org/es/literacy/need-know>
- Sosa, D. (2024). Etnografía virtual: investigar fenómenos en y con Internet. En R. Garzón Clemente (Ed.), *El arte de investigar en internet: Buenas prácticas* (pp. 151-156). Silla Vacía. <https://sillavaciaeditorial.com/tiendanueva/lectura-gratuita/220-el-arte-de-investigar-en-internet-buenas-practicas.html>
- Tramullas, J., Garrido, P. & Sánchez, A. (2013). *Ánálisis comparativo de herramientas para marcadores sociales*. <http://hdl.handle.net/2183/11642>
- Turnitin (2024). *Cinco tipos de plagio más frecuentes*. <https://latam.turnitin.com/blog/cinco-tipos-plagio-mas-frecuentes>
- Valdera, C. (2020). *5 mitos sobre derechos de autor y licencias de uso*. <https://cedec.intef.es/5-mitos-sobre-derechos-de-autor-y-licencias-de-uso/>

Capítulo III.

Del reto a la oportunidad: cómo las herramientas digitales transforman tu experiencia educativa

Marisol García Cancino

Universidad Autónoma de Chiapas

<https://orcid.org/0000-0001-7159-9899>

Introducción

Durante las últimas décadas, el aprendizaje en la modalidad en línea ha tenido una transformación significativa, posicionándose, primordialmente a partir de la pandemia por COVID-19 a principios del año 2020, como una modalidad educativa sobresaliente y en constante crecimiento que aceleró el uso de herramientas digitales por parte de estudiantes, profesores y demás involucrados, obligando a muchas universidades a reestructurar sus procesos formativos en un corto tiempo. Esto implicó importantes desafíos para las instituciones educativas en América Latina, relacionados con la conectividad, el acceso a los dispositivos y la formación docente, pero también generó innovaciones educativas que hoy en día, forman parte de un capital educativo digital.

Como se ha mencionado, esta evolución se debe en gran medida a los avances tecnológicos, así como a los cambios que se han observado en la sociedad en cuanto a las dinámicas sociales y laborales. Por lo que, desde el surgimiento de los primeros cursos por correspondencia

digital hasta los actuales entornos virtuales de aprendizaje (EVA), la educación en línea ha hecho uso de una diversidad de herramientas digitales y tecnológicas que han cambiado la experiencia tanto de profesores como de estudiantes.

Autores como Bates (2015) han destacado que el aprendizaje en línea no sólo es una forma de distribuir contenidos, sino un ecosistema educativo complejo que implica la integración de nuevos modelos pedagógicos, como lo son: el aprendizaje colaborativo, el aprendizaje ubicuo y el aprendizaje autodirigido; enfoques que exigen a los estudiantes una mayor autonomía en el entorno digital.

Actualmente, se observa una fuerte incorporación de tecnologías emergentes, tales como la inteligencia artificial generativa, la analítica del aprendizaje, la realidad aumentada y el uso de plataformas de aprendizaje adaptativo. Tenemos un panorama actual que se caracteriza por la coexistencia de diversas plataformas, como Moodle, Google Classroom, Canvas, entre otras; así como de estrategias pedagógicas activas: flipped classroom, gamificación y aprendizaje basado en retos. Además de, una diversidad de recursos digitales, tales como videos, simulaciones, foros, wikis, podcasts; entre otros que enriquecen el aprendizaje de los estudiantes en línea.

Como podemos ver, la educación en línea representa una ventaja importante para quienes requieren estudiar de manera flexible, accesible y a su propio ritmo. Su surgimiento y consolidación a la par de los avances de la tecnología, han dado la posibilidad de ampliar la cobertura principalmente en educación superior a personas que por diversos motivos deciden no trasladarse a un espacio físico y en un mismo tiempo, para formarse profesionalmente. También hemos mencionado que, si bien, este modelo educativo es bastante flexible, es importante mencionar que exige al estudiante autorregular su aprendizaje y hacer un uso extensivo de diversas herramientas digitales para desenvolverse en el entorno virtual de aprendizaje.

Es en este último sentido, que se ofrece este texto, en el cual encontrarás lo relacionado a algunas de las herramientas digitales que te ayudarán a fortalecer tu experiencia académica como estudiante de la modalidad en línea. Por lo anterior, debes saber que las herramientas

digitales son todos aquellos programas, plataformas y aplicaciones que te permiten realizar tareas específicas a través de dispositivos electrónicos, tales como computadoras, tabletas o dispositivos móviles. Durante tus estudios, las herramientas digitales tienen entre sus funciones, ampliar tus posibilidades para acceder al conocimiento, además de facilitar la interacción con tus compañeros y profesorado; comunicarte efectivamente en entornos digitales y

en general, desarrollar una alfabetización digital como ciudadano. Asimismo, su uso puede contribuir al desarrollo de competencias transversales como la investigación, la creación de contenidos y el trabajo colaborativo. De ahí que, usarlas adecuadamente contribuya a que como estudiante tengas una experiencia académica con mayores beneficios.

Herramientas digitales para la modalidad en línea

Las herramientas digitales representan un aspecto clave y necesario para el aprendizaje en línea. El uso de estas herramientas no solo radica en lo instrumental, sino que también impacta en aspectos pedagógicos, cognitivos y sociales. De ahí, la importancia de comprender qué herramientas existen, cómo se clasifican y para qué se utilizan permitirá a los estudiantes a mejorar su aprovechamiento. A continuación, te presentamos una clasificación de herramientas digitales que se utilizan

- **Plataformas de gestión del aprendizaje (Learning Management System):** Uno de las herramientas esenciales para un estudiante de la modalidad en línea es la plataforma LMS que su institución educativa le ofrece como entorno escolar para cursar sus estudios, son usadas para crear los cursos o materias que se imparten en las licenciaturas en línea, de tal manera que es posible compartir materiales, diseñar evaluaciones, gestionar la interacción y comunicación entre profesores y estudiantes; y registrar el desempeño académico del estudiantado. Entre las acciones cotidianas que un estudiante de la modalidad en línea realiza en este tipo de plataformas están la organización de sus actividades, la consulta de materiales en formatos diversos, la entrega de tareas y la participación en foros. Dentro de los LMS

más comunes se encuentran Moodle y Google Classroom, mismos que son de acceso abierto:

- Moodle: “es una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarle a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados”. (Moodle, 2024, párr.2). Esta plataforma “es proporcionado gratuitamente como programa de Código Abierto, bajo la Licencia Pública General GNU (GNU General Public License). Cualquier persona puede adaptar, extender o Modificar Moodle, tanto para proyectos comerciales como no-comerciales, sin pago de cuotas por licenciamiento, y beneficiarse del costo/beneficio, flexibilidad y otras ventajas de usar Moodle”. (Moodle, 2024, párr.7). Sobre esta plataforma es importante resaltar que, “en los últimos 10 años Moodle ha sido la plataforma libre para la educación a distancia más utilizada, pero la experiencia nos previene y es buena idea cuestionar si esto continuará o llegará un nuevo competidor que cambie dicha situación. Tan sólo en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), de acuerdo a un censo, operan más de 150 plataformas Moodle, por lo que es indispensable considerar el impacto que significaría una migración a otra plataforma, sea ésta libre o no (González-Videgaray, et al., 2015, citado por Mendizábal y Valenzuela, 2015).
- Classroom: Es una de aplicaciones de Google for Education, cuenta con una edición gratuita que permite realizar las tareas básicas de un aula de clases, así como, una edición de pago que aún no se encuentra liberada para los usuarios pero que permitirá la integración de “herramientas de tecnología educativa favoritas con los complementos de Classroom” (Google, 2021, párr.3). En el caso de este LMS, la creación de una asignatura permite la vinculación con otras aplicaciones de Google como Docs, Meet, entre otras.

Además, existen otras plataformas con licencias de pago, tales como:

- Blackboard Learn: “es una aplicación de enseñanza, aprendizaje, creación de comunidades y uso compartido de conocimientos en línea” (Blackboard, s.f, párr.1). Instituciones educativas como el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, la Universidad Iberoamericana y la Universidad Anáhuac, gestionan sus entornos de enseñanza y aprendizaje a través de esta plataforma desde hace ya varios años.
- Otras plataformas LMS utilizadas por universidades privadas son NeoLMS y Canvas LMS.

A continuación, te presentamos la tabla 1 a manera de recurso visual que te permita identificar de manera sintetizada la finalidad de algunas plataformas LMS:

Tabla 1

Finalidad de plataformas LMS

Herramienta digital	Finalidad	Ejemplo de uso
Moodle	Organiza cursos, materiales y actividades.	El estudiante puede consultar el calendario del curso y entregar una tarea en PDF.
Google Classroom	Distribuye tareas, conecta con Drive y Meet.	El estudiante puede enviar una actividad y recibir retroalimentación del docente.

- **Herramientas digitales para la búsqueda de información y gestión de fuentes de información:** Una de las actividades más comunes para un estudiante, independientemente de la modalidad en la que estudie, es la búsqueda de fuentes confiables para atender sus necesidades de información. Saber utilizar las herramientas para la búsqueda de información permite desarrollar las capacidades para investigación y en ese contexto, es además relevante saber citar correctamente a los autores a quien consultamos. Por lo anterior, herramientas como Google Scholar, RedALyC, Scielo, entre otras, permiten acceder a textos confiables;

mientras que Mendeley y Zotero ayudan a organizar y citar las fuentes de información de acuerdo a las normas académicas. A continuación, te presentamos la tabla 2, con algunas de estas herramientas y sus finalidades y posibilidades de uso.

Tabla 2

Herramientas digitales para la búsqueda de información

Herramienta digital	Finalidad	Ejemplo de uso
Google Scholar	Búsqueda de artículos académicos	El estudiante puede encontrar fuentes confiables para su lectura y construir un ensayo académico.
RedALyC	Repositorio de investigaciones en español	El estudiante puede acceder y descargar artículos de revistas latinoamericanas.
Mendeley	Gestión de referencias y citas	El estudiante puede crear la lista de referencias de un trabajo académico de acuerdo a las Normas APA (American Psychological Association)

- **Herramientas digitales para la comunicación sincrónica y asincrónica:** Otro de los aspectos fundamentales en la modalidad en línea, es la comunicación e interacción con otros estudiantes y con el profesorado. Si bien es cierto que a través de las plataformas LMS es posible establecer procesos de comunicación e interacción en el entorno digital a través del chat o de los foros de discusión, existen otras herramientas que son necesarias para comunicarnos. Esta comunicación entre profesor-estudiante o entre estudiante-estudiante se puede dar de dos formas: sincrónica y asincrónicamente.

La comunicación sincrónica es aquella que se realiza en tiempo real, es decir a través de una conexión en un mismo tiempo y espacio virtual, algunas de las herramientas son Zoom, Microsoft Teams y Google Meet, las cuales permiten llevar a cabo videoconferencias, clases en vivo y sesiones colaborativas.

Por otro parte, los foros, chats, blogs y plataformas como Padlet o Discord permiten la comunicación e interacción asincrónica, es decir en tiempo diferido. El uso de este tipo de herramientas requiere de una planificación didáctica cuidadosa por parte del profesor de tal manera que se promueva una participación activa; además de fomentar el pensamiento crítico y el debate.

- **Herramientas para la colaboración y co-creación:** Otra competencia esencial en diversos contextos en donde un estudiante se desenvuelve lo representa el trabajo colaborativo en línea. Esta competencia se ha visto potenciada por desarrollo de aplicaciones como Google Docs, Miro o Trello, herramientas digitales que permiten la edición compartida y la gestión de proyectos de manera sencilla. Además del trabajo colaborativo, este tipo de herramientas promueven habilidades como la coordinación, la resolución de problemas, la toma de decisiones en equipo y la gestión del tiempo, las cuales son necesarias durante el proceso formativo de estudiantes que en su mayoría, se encuentran en espacios geográficos distantes. Por lo que, adicionalmente existen otras herramientas (ver tabla3) como Trello, Notion y Google Calendar que permiten planificar, priorizar y hacer seguimiento a las tareas y herramientas de la nube como Google Drive, Dropbox y OneDrive en donde es posible respaldar y sincronizar documentos.

Tabla 3

Herramientas para la colaboración y co-creación

Herramienta digital	Finalidad	Ejemplo de uso
Trello	Gestión visual de tareas	El estudiante puede organizar sus entregas semanales de sus materias en un tablero.
Notion	Notas, bases de datos y calendarios integrados	El estudiante puede planificar su semestre con tablas de seguimiento por asignatura.
Google Calendar	Agenda y recordatorios automáticos	El estudiante puede agendar la fecha de una entrega importante y recibir una alerta previa.

- **Herramientas digitales para la creación de contenidos:** Este tipo de herramientas es fundamental en la vida académica de los estudiantes para crear una diversidad de contenidos como presentaciones digitales, infografías, videos, postér, entre otros. Algunas de las aplicaciones más conocidas por su practicidad para diseñar este tipo de producciones de manera creativa, son Canva, Genially o Powtoon, las cuales permiten a los estudiantes crear materiales visuales, animaciones y presentaciones interactivas. En este sentido, el aprender a crear contenidos con este tipo de herramientas influye en una formación acorde a las demandas del entorno digital, en donde como futuros profesionistas los estudiantes deberán expresarse y crear contenido en múltiples formatos. Otras herramientas además de Canva, Genially y Powtoon, son Prezi, CapCut, Clipchamp, Audacity y Anchor.

Estas herramientas desarrollan competencias comunicativas fundamentales en el contexto digital escolar y laboral.

Tabla 4

Herramientas digitales para la creación de contenidos

Herramienta digital	Finalidad	Ejemplo de uso
Canva	Diseño gráfico accesible y variado	El estudiante puede entre otros productos, crear una infografía sobre comportamiento de las redes sociales
Genially	Presentaciones interactivas	El estudiante puede diseñar una presentación con enlaces y animaciones para exponer un tema de clase
CapCut	Edición de video de manera fácil y rápida	El estudiante puede editar un video promocional para un proyecto de clase sin que requiera de amplios conocimientos relacionados

Lo anteriormente expuesto, nos da un panorama general del potencial que hoy en día tienen las Tecnologías de información y comunicación (TIC) para resolver diversas necesidades de los estudiantes; así como de las principales herramientas digitales utilizadas en el contexto escolar. Sin embargo, es pertinente mencionar que, esta lista puede ampliarse en gran medida dada la vasta cantidad de aplicaciones digitales que se desarrollan hoy en día y que están disponibles de forma gratuita. A su vez, es recomendable mencionar que la selección y uso de estas herramientas no debe hacerse de forma aislada, sino en función de objetivos de aprendizaje y de las necesidades que el estudiante desea resolver, de tal manera que este uso resulte significativo.

En relación a esto, los estudiantes deben reflexionar sobre la importancia que tiene estar alfabetizado digitalmente con un enfoque crítica para que puedan usar estas herramientas de manera ética, segura y estratégica no solo en la escuela, sino en su futuro profesional. Por otra parte, podemos ver que, ser estudiante en línea no solo representa una posibilidad flexible para formarse profesionalmente, sino es relevante construir en conjunto con nuestra institución, profesores y compañeros una experiencia educativa transformadora. Por ello, para construir un aprendizaje significativo y sostenido es relevante maximizar el potencial que ofrecen las herramientas digitales, el entorno técnico y los hábitos digitales saludables.

En este sentido, el uso y aprovechamiento de las herramientas digitales en entornos de formación en línea no está exento de desafíos; uno de los retos más recurrentes lo representa la brecha digital, en la que se manifiesta un acceso desigual a dispositivos tecnológicos de parte de los estudiantes, así como a la conectividad, particularmente en contextos rurales y poblaciones vulnerables, como los estudiantes de pueblos originarios, situación que afecta no solo a estudiantes sino a profesores y muestra limitaciones en la implementación efectiva de la tecnología.

Como se mencionó anteriormente, la alfabetización digital es fundamental en el contexto de la sociedad donde nos desenvolvemos y para un estudiante de la modalidad en línea resulta primordial. En ocasiones, se observa que una importante cantidad de estudiantes llegan a universidad con dificultades en las habilidades para gestionar su

aprendizaje en entornos digitales, lo que también implica organizar su tiempo o utilizar recursos tecnológicos de manera crítica.

Por otra parte, no podemos obviar que tanto para estudiantes como para docentes se puede presentar una sobrecarga de herramientas, lo que llega a ser contraproducente. Hoy en día, con los avances de la Inteligencia Artificial, tenemos aunado a las herramientas con la que ya contábamos, una serie adicional de aplicaciones con IA, tales como ChatGPT, Stable diffusion, Leonardo IA, Perplexity, entre otras (Oviedo, 2023).

Por lo anterior, la planeación estratégica en el uso de herramientas digitales debe considerarse para evitar que los estudiantes experimenten una fatiga digital y se eviten confusiones al respecto. De ahí que, es recomendable adoptar priorizar la calidad de las aplicaciones que incorporaremos a nuestro bagaje académico por sobre la cantidad, alineando el uso de estas herramientas con nuestros objetivos de aprendizaje personal y el entorno digital propio que deseamos construir.

Finalmente, es necesario considerar aspectos éticos relacionados con la protección de datos, el uso responsable de la información y la promoción de una ciudadanía digital crítica. Autores como Area y Pessoa (2012) y Buckingham (2008) hacen énfasis en la importancia de formar estudiantes no sólo competentes tecnológicamente, sino también conscientes de los impactos sociales y culturales del entorno digital, es decir de una educación tecnológica holística. De tal manera que, el reto no es simplemente usar herramientas digitales, sino hacerlo de manera crítica, contextualizada y de manera significativa en donde las universidades también juegan un papel fundamental. Este uso ético, seguro y sostenible de la tecnología debe formar parte de la cultura universitaria para todos los actores educativos, incluyendo a los estudiantes.

Referencias

Area, M. y Pessoa, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. <http://dx.doi.org/10.3916/C38-2012-02-01>

- Atlassian Trello. (2023). Captura, organiza y aborda tus tareas pendientes en cualquier lugar. Trello. <https://trello.com/es>
- Bates, T. (2015). Enseñanza en la era digital: directrices para el diseño de la enseñanza y Aprendiendo para unera digital. Canadá: Tony Bates Associates Ltd. ISBN: 978 -0- 9952692-0-0. (pág. 518). <https://opentextbc.ca/teachinginaddigitalage/>
- Buckingham, D. (2008). Más allá de la tecnología. Editorial Manantial.
- CapCut. (2025). Te damos la bienvenida a CapCut. CapCut. https://www.capcut.com/my-edit?from_page=landing_page&start_tab=video
- Canva. (2025). Canva. <https://www.canva.com/>
- Google. (2025). Google Classroom. Google For Education. https://edu.google.com/intl/ALL_mx/workspace-for-education/products/classroom/
- Genially. (2025). Construye experiencias interactivas y gamificadas. Genially. <https://genially.com/es/>
- Mendizábal, M. y Valenzuela, R. (2015). Plataformas libres para la educación mediada por las TIC. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). <https://seminarioplataformas.cuaed.unam.mx/sites/default/files/plataformas.libres.para.la.educacion.mediada.por.las.TIC.pdf>
- Moodle. (2023). Bienvenido a la comunidad Moodle. Moodle. <https://moodle.org>
- Moodle. (2024). Acerca de Moodle. Moodle. https://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle
- Notion Labs, Inc. (2025). El espacio de trabajo con IA que se adapta a ti. Notion. <https://www.notion.com/es>
- Oviedo, A. (2023). Tabla periódica de Apps gratuitas de Inteligencia Artificial. <https://andreaoviedov.com/ia/>

Capítulo IV.

Inteligencia artificial (IA) para la educación en línea

Mario Alberto Carrillo Ancheyta

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0000-0002-0081-7315>

Introducción

El rápido cambio hacia el aprendizaje digital, impulsado por eventos globales como la pandemia de COVID-19, ha aumentado la adopción de soluciones de inteligencia artificial (IA) centradas en abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades del aprendizaje virtual (Moroianu et al., 2023). En los últimos años, la IA ha transformado las interacciones de los aprendices y educadores con los entornos educativos en línea. Estas tecnologías mejoran los servicios educativos, especialmente en situaciones carentes de la presencia física del instructor, desde el aprendizaje autodirigido hasta la asistencia instantánea, así como la optimización y desarrollo de nuevos contenidos digitales. El aumento de grandes modelos de lenguaje (LLM) como ChatGPT, Gemini y Copilot ha facilitado la ejecución de tareas académicas, pero ha generado preocupaciones éticas y sobre el uso apropiado de tales tecnologías. Por ejemplo, los estudiantes pueden usar IA para generar ensayos, crear mapas mentales y responder exámenes, lo que plantea una reconsideración de los métodos de evaluación en la educación superior.

Según Vieriu y Petrea (2025), comprender el impacto de la IA es importante tanto para los estudiantes, que pueden personalizar su trayectoria de aprendizaje, como para educadores y diseñadores instruc-

cionales, quienes ahora pueden automatizar el trabajo administrativo, mejorar las estrategias de enseñanza y crear experiencias educativas más eficientes.

Este capítulo proporciona una visión sobre el uso de la IA en la educación superior en línea, centrándose en su historia, uso actual, personalización, generación de contenido, herramientas sugeridas y ética.

Breve historia de la evolución de la inteligencia artificial en la educación en línea

La trayectoria de la Inteligencia Artificial (IA) en la educación en línea ha estado marcada por ciclos de innovación, estancamiento y transformaciones teóricas y tecnológicas (Williamson & Eynon, 2020). Sus orígenes se remontan a mediados del siglo XX, cuando surgió el sistema PLATO en la Universidad de Illinois en los años 60. Este fue pionero en ofrecer lecciones automáticas e interactivas con retroalimentación, sentando las bases de la educación asistida por computadora (Chicaiza Guayta et al., 2024).

En los años 70, el proyecto SCHOLAR de Jaime Carbonell introdujo un tutor inteligente que dialogaba con los estudiantes, dando paso a los Sistemas Tutoriales Inteligentes (ITS) (Collins et al., 1973). Durante los años 80, la IA en Educación (AIED) se consolidó como un campo formal, con la creación de revistas especializadas y sociedades académicas como la IAIED en 1993 (Williamson & Eynon, 2020). Los ITS comenzaron a adaptarse al comportamiento del estudiante, aunque también hubo “inviernos de la IA”, marcados por expectativas no cumplidas y limitaciones tecnológicas.

El siglo XXI trajo un giro importante con la llegada de Internet. Según Williamson y Eynon (2020), los MOOCs (del inglés Massive Open Online Curse) utilizaron IA para gestionar grandes grupos de estudiantes, automatizar evaluaciones y personalizar contenidos. Además, surgieron plataformas de aprendizaje adaptativo como Knewton y Smart Sparrow. A partir de 2010, avances en aprendizaje automático, redes neuronales y *big data* permitieron el desarrollo de asistentes virtuales como Watson de IBM y Socratic de Google, así como la automatiza-

ción en calificaciones y el uso de realidad aumentada en campos como medicina e ingeniería (University of Iowa, 2024; ITMadrid, 2025).

Para 2020, la IA ya era un componente clave en innovación educativa. En 2023, su impacto se intensificó con modelos generativos como *ChatGPT*, capaces de producir textos, imágenes y código con gran calidad. Plataformas basadas en LLMs (del inglés Large Language Models) como *ChatGPT*, *Gemini* y *Claude* se democratizaron rápidamente, transformando las dinámicas educativas al ser ampliamente accesibles para estudiantes y docentes, y marcando una nueva etapa en la evolución de la educación en línea (Moroianu, Iacob, & Constantin, 2023).

Aplicaciones de la IA en la educación en línea y a distancia

Las tecnologías de inteligencia artificial están transformando fundamentalmente la educación en línea. Los entornos virtuales evolucionan de simples repositorios y herramientas comunicativas hacia ecosistemas inteligentes que se adaptan, anticipan y respaldan el aprendizaje de manera innovadora. A continuación, se presentan las aplicaciones principales: Potenciando los Sistemas de Gestión del Aprendizaje con IA (LMS)

La educación a distancia moderna, impulsada por la IA, va mucho más allá de la simple entrega de contenidos en línea. Se basa en un conjunto de tecnologías de IA interconectadas que permiten crear entornos de aprendizaje inteligentes, adaptativos y personalizados (Chen, Chen, & Lin, 2020).

Los LMS (*Learning Management Systems*) tradicionales (como Moodle, Canvas o Blackboard) pueden enriquecerse con algoritmos de IA para ofrecer experiencias más personalizadas y obtener información profunda sobre el progreso de los alumnos al introducir funciones de personalización y adaptación del aprendizaje.

Romero Alonso et al. (2025) destacan que la integración de algoritmos de inteligencia artificial en las plataformas LMS permite enriquecer la experiencia educativa mediante sistemas de recomendación adaptativos, modelos predictivos, tutorías inteligentes y analítica del aprendizaje, lo que posibilita una personalización efectiva del conte-

nido y una mejora significativa en la participación y rendimiento de los estudiantes.

La **tabla 1** resume estas aplicaciones con base en la revisión sistemática realizada por Romero Alonso et al. (2025).

Tabla 1

Aplicaciones clave de la Inteligencia Artificial en la personalización de la educación a distancia

Aplicación	Descripción	Modelo de datos	Nivel de intervención	Ejemplos/Características
Sistemas de Tutoría Inteligente (STI)	Ofrecen recomendaciones y retroalimentación personalizadas basadas en la interacción directa con los estudiantes	Dinámico, en tiempo real	Micro-curricular (dentro del proceso de aprendizaje)	Chatbots para responder preguntas, recomendación de tareas, corrección de errores en diversas materias
Modelos Predictivos	Identifican estudiantes en riesgo de dificultades académicas mediante el análisis de datos históricos y predictivos	Histórico y predictivo	Extra-curricular (fuera del proceso formal de aprendizaje)	Ánalysis de duración de conexión, actividad en plataforma, calificaciones, ausencias
Sistemas de Recomendación Macroadaptativos	Sugieren una ruta de aprendizaje personalizada al inicio o durante el curso, considerando diversos factores del estudiante	Estático (basado en evaluaciones iniciales)	Macrocurricular	Sugerencia de secuencia de temas o módulos según estilos de aprendizaje y niveles cognitivos
Sistemas de Recomendación Microadaptativos	Ajustan continuamente las recomendaciones de recursos y actividades basándose en el análisis en tiempo real de las interacciones y el rendimiento del estudiante	Dinámico, en tiempo real	Micro-curricular	Recomendación de ejercicios y materiales específicos según el progreso y las necesidades inmediatas

Nota. Tabla de elaboración propia con base en Romero Alonso et al. (2025). *Rol de la inteligencia artificial en la personalización de la educación a distancia: una revisión sistemática*.

La integración de IA en los LMS busca fundamentalmente que los estudiantes pasen de tener una gestión pasiva de aprendizaje a una optimización activa y personalizada en el proceso educativo.

Sistemas de Tutoría Inteligente (ITS) y Chatbots educativos

Las aplicaciones más consolidadas de IA en educación son los Sistemas Tutores Inteligentes (ITS), diseñados para proporcionar apoyo individualizado similar al de un tutor experto, guiando y retroalimentando el progreso del estudiante. Estos modelos se enriquecen con datos procedentes del LMS, permitiéndoles inferir el estado de conocimiento del estudiante y ofrecer apoyo personalizado.

La integración de herramientas de IA en plataformas educativas se realiza mediante plugins, extensiones o APIs que conectan los LMS con servicios externos como ChatGPT o DeepSeek. Destacan plataformas como Moodle en la integración de ITS para adaptar actividades de aprendizaje, mientras que Canvas y Blackboard también incorporan sistemas de tutoría y evaluación mediados por IA (Rosero Guevara & Guevara Aulestia, 2024).

Cruz Cabrera et al. (2025) subrayan que los asistentes virtuales y chatbots integrados ofrecen respuestas personalizadas e inmediatas, potenciando el aprendizaje autónomo y liberando a docentes de tareas administrativas repetitivas, aunque su aceptación depende del contexto, infraestructura y capacitación docente.

Los chatbots interactúan conversacionalmente como asistentes virtuales, ofreciendo tutoría efectiva con disponibilidad continua (24/7) particularmente valioso en educación a distancia. Labadze et al. (2023) indican que los estudiantes se benefician en tres áreas: asistencia con tareas, experiencias personalizadas y retroalimentación inmediata. Sin embargo, tanto ITS como chatbots enfrentan desafíos de desarrollo, costo, escalabilidad e integración en plataformas existentes.

Sarfaraj (2025) señala múltiples obstáculos para la implementación efectiva de chatbots educativos: dificultad para escalar a múltiples disciplinas, limitada integración en marcos pedagógicos existentes, dependencia de datos de alta calidad para adaptaciones personalizadas, restricciones para responder a preguntas complejas o emocionalmente matizadas, preocupaciones éticas sobre privacidad, vigilancia, pérdida de agencia humana y la necesidad de actualización continua para mantener relevancia.

Evaluación automatizada y retroalimentación inteligente

La IA también está transformando cómo se llevan a cabo las evaluaciones y retroalimentaciones en entornos de aprendizaje en línea. Una de las aplicaciones más utilizadas es la calificación automática de tareas, que incluye todo, desde preguntas de opción múltiple hasta respuestas escritas más complejas, como ensayos cortos. Los sistemas de IA pueden evaluar el contenido, la organización, la gramática e incluso algunos aspectos del estilo para generar una puntuación. Esto alivia algunas cargas en forma de eficiencia al ahorrar tiempo a los profesores, ya que puede ser utilizado en la planificación de clases, interacciones con los estudiantes o retroalimentación más profunda sobre tareas que requieren juicio humano.

La implementación de la inteligencia artificial (IA) en la evaluación automatizada ha podido moldear la enseñanza en línea, particularmente en el contexto de cursos masivos, permitiendo la evaluación estandarizada y rápida de actividades (preguntas abiertas, de opción múltiple o ensayos cortos). La IA es capaz de calificar a nivel de scripts, ensayos, contabilidad, matemática y programación, además de proporcionar comentarios casi de forma simultánea. No sólo otorgan sugerencias sobre cómo mejorar la redacción de textos, sino que también ayudan al docente a no perder tiempo corrigiendo trabajos en donde gran parte de las respuestas son iguales.

Por otra parte, Luczak (2025) explica que la IA puede producir retroalimentación más confiable y posiblemente menos impactada por los sesgos inconscientes que frecuentemente afectan una evaluación brindada por un ser humano. De cualquier manera, resulta importante que los profesores controlen y comprueben las calificaciones y la retroalimentación en las evaluaciones con IA, sobre todo para aquellas que implican el uso de habilidades complejas, por ejemplo, la creación, el pensamiento crítico o la argumentación original. Esto, para confirmar que la IA funciona como un complemento y no como un reemplazo del juicio pedagógico experto (University of Iowa, 2024).

Para la evaluación y retroalimentación asistida por IA se genera un ecosistema el cuál se inicia con la interacción con los estudiantes generando una gran cantidad de datos que se pueden visualizar y procesar

a través de tableros inteligentes, esta información nutre a los sistemas de tutoría automatizada y chatbots. Con esta información se facilita la personalización dinámica de contenidos y la trayectoria educativa. De manera simultánea los sistemas de evaluación automatizada generan datos adicionales que retroalimentan el proceso. Esta arquitectura interconectada establece un sistema de optimización orientado a comprender, gestionar y perfeccionar la experiencia de aprendizaje en las plataformas virtuales de aprendizaje.

Personalización y generación de contenido con IA: un aprendizaje a la medida

Una de las promesas de IA en la educación que resulta más atractiva es la personalización del aprendizaje para cada alumno y la generación automática de contenidos educativos apropiados a diferentes contextos. En un entorno en línea, donde la diversidad del alumnado (antecedentes, estilos de aprendizaje, idiomas, ritmos) es notable, estas capacidades son aún más valoradas. A continuación, trataremos cómo la IA ayuda a la personalización con gamificación y uso de contenidos interactivos, así como su implementación en la creación de recursos didácticos por medio de H5P (HTML5 Package) que es una tecnología de código abierto que permite crear diferentes tipos de actividades interactivas sin tener conocimientos de programación mismas que se pueden integrar en plataformas LMS.

Aprendizaje adaptativo, gamificación y contenido interactivo

La personalización educativa se refiere al ajuste de la instrucción a las necesidades específicas de cada estudiante, determinando qué contenido se ofrece, en qué momento y a través de qué recurso, con el objetivo de optimizar el aprendizaje. La inteligencia artificial (IA) hace posible este enfoque mediante sistemas adaptativos que, en tiempo real, seleccionan los recursos o actividades más adecuados según el desempeño del estudiante. Si un alumno domina un tema, el sistema puede omitir ejercicios redundantes y presentar desafíos más avanzados; por el contrario, si

muestra dificultades, la IA puede ofrecer apoyos visuales o ejercicios más simples hasta lograr su comprensión. Este tipo de intervención adaptativa ha mostrado mejoras en la retención y en los niveles de éxito académico, al evitar la frustración en estudiantes con dificultades y el desinterés en aquellos más avanzados (Strielkowski et al., 2024).

Además, la IA es capaz de detectar estilos de aprendizaje individuales, ya sea que los estudiantes comprendan mejor a través de ejemplos, teoría o elementos visuales, y ajustar la presentación del contenido en función de estas preferencias. Este proceso se ve reforzado por la gamificación, es decir, la inclusión de mecánicas propias del juego como puntos, niveles o recompensas, con el fin de mantener la motivación. La IA potencia esta técnica al ajustar dinámicamente la dificultad y los estímulos del entorno gamificado según el rendimiento del usuario. Marr (2023) explica que, si detecta progreso continuo, puede aumentar el reto; si identifica señales de desmotivación, puede activar estrategias de refuerzo positivo, como desbloqueo de logros o recompensas sorpresa. Un ejemplo de ello es el uso que hace Duolingo de IA y modelos como GPT-4 para adaptar lecciones e incorporar interacciones conversacionales en tiempo real.

En cuanto a la generación de contenido, la IA ha facilitado la automatización de recursos interactivos que antes requerían conocimientos técnicos y tiempo considerable. Plataformas como H5P permiten crear actividades multimedia (cuestionarios, videos interactivos, juegos), y con la ayuda de modelos generativos como GPT-4, los docentes pueden generar automáticamente bancos de preguntas, retroalimentaciones y estructuras didácticas a partir de un texto base. Rodríguez et al. (2025) mencionan que la IA puede sugerir actividades gamificadas alineadas a objetivos de aprendizaje y realizar traducciones automáticas del contenido, lo cual es clave para su implementación en contextos diversos.

La IA está demostrando su utilidad en la educación al generar cuestionarios completos en minutos cuando el profesor indica el tema. Estos incluyen preguntas, opciones y retroalimentación listos para usar en plataformas interactivas. Aunque el profesor debe revisar el contenido, este proceso ahorra tiempo sin sacrificar calidad. Además, la IA permite crear simulaciones adaptadas a cada estudiante con escenarios

variables, pero manteniendo los mismos objetivos de aprendizaje, lo que estimula el pensamiento crítico de forma individualizada.

Esta tecnología está haciendo posible la educación personalizada a gran escala. Su capacidad para adaptar contenidos, hacer las experiencias más dinámicas mediante gamificación, automatizar la creación de materiales y facilitar el trabajo docente nos acerca a un modelo educativo realmente centrado en el estudiante.

Abu Bakar et al. (2025) demostraron que la integración de inteligencia artificial con la herramienta H5P mejora significativamente la interactividad, el compromiso y los resultados del aprendizaje, destacando que esta combinación permite crear experiencias personalizadas, dinámicas y más profundas en la educación digital.

El uso estudiantil de la inteligencia artificial en el aprendizaje en línea

Además del uso institucional de la inteligencia artificial (IA), es crucial analizar cómo los estudiantes están aprovechando estas herramientas en su proceso de aprendizaje. En los últimos años ha emergido un ecosistema de aplicaciones accesibles –muchas gratuitas o freemium– que actúan como asistentes personalizados para estudiar, investigar o resolver tareas académicas. Modelos de lenguaje como ChatGPT, Gemini, DeepSeek y Microsoft Copilot permiten dialogar en lenguaje natural, resolver dudas y sintetizar información con fluidez.

Estas plataformas, disponibles las 24 horas, se han vuelto compañeras habituales de estudio. Un alumno puede pedir explicaciones, ejemplos o referencias sobre un tema, recibiendo una respuesta ajustada a su consulta. También son útiles para la redacción: el estudiante puede solicitar corrección de estilo, revisión gramatical o mejoras argumentativas. Otra aplicación valiosa es la traducción automática y simplificación de textos. Con DeepL o ChatPdf, los estudiantes pueden traducir artículos académicos o pedir resúmenes de textos complejos, facilitando la comprensión inicial sin sustituir la lectura crítica del original.

Jamaluddin et al. (2023) advierten que los modelos de inteligencia artificial pueden generar contenido inexacto o inexistente —fenómeno

conocido como alucinación— y subrayan que, aunque algunas herramientas permiten verificar las fuentes, la responsabilidad de la verificación recae en el usuario. También es necesario evitar una dependencia excesiva. Si un estudiante acude a la IA para resolver todo sin reflexión, puede afectar su desarrollo autónomo. Por eso, universidades promueven la alfabetización en IA: enseñar a los alumnos a utilizarla de forma ética, crítica y efectiva.

La proliferación de herramientas de IA puede resultar abrumadora para estudiantes e instructores que buscan seleccionar las más adecuadas para la educación en línea. Si bien no existe una solución universal, se puede ofrecer una selección organizada por funcionalidad, destacando aquellas que la literatura reciente y la práctica emergente identifican como más prometedoras (tabla 2). Esta compilación no pretende ser exhaustiva ni prescriptiva, pues su pertinencia dependerá del contexto específico de aplicación.

Tabla 2

Herramientas de IA para Estudiantes y Docentes Universitarios en Línea

Herramienta	Categoría funcional	Descripción breve	Audiencia principal	Modelo de acceso	Consideraciones clave
ChatGPT	LLM General	Genera texto, responde preguntas, resume, traduce, ayuda con la escritura, tutoría conversacional	Ambos	Freemium	Riesgo de alucinaciones, ética (plagio), necesidad de prompts efectivos
Gemini	LLM General	Similar a ChatGPT, integrado con el ecosistema Google, fuerte en información actualizada	Ambos	Gratis/Pago	Puede variar en estilo/profundidad vs ChatGPT, ética (plagio).
Claude	LLM General	Conocido por su capacidad para procesar textos largos y su enfoque en la seguridad y ética	Ambos	Freemium	Puede tener limitaciones geográficas o de acceso, ética (plagio)
DeepSeek	LLM General	Otro LLM potente, a menudo disponible a través de plataformas agregadoras	Ambos	Varía	Rendimiento comparativo con otros LLMs, acceso a través de terceros

Herramienta	Categoría funcional	Descripción breve	Audiencia principal	Modelo de acceso	Consideraciones clave
Semantic Scholar	Investigación / Descubrimiento	Motor de búsqueda académico con IA que analiza millones de papers, ofrece resúmenes y conexiones	Ambos	Gratis	Amplia cobertura (especialmente STEM), identifica influencia y citas clave
Scholary	Ánalisis / Síntesis de Documentos	Resume artículos, extrae figuras, tablas y referencias, crea tarjetas de estudio	Ambos	Freemium/ Pago	Bueno para procesar rápidamente artículos individuales
ChatPDF	Ánalisis / Síntesis de Documentos	Permite "chatear" con documentos PDF, haciendo preguntas sobre su contenido.	Ambos	Freemium	Útil para explorar y comprender documentos largos
NoteBookLM	Ánalisis / Síntesis / Notas	Herramienta de Google para subir fuentes (documentos, notas) y usar IA para sintetizar, explicar, generar ideas	Ambos	Gratis	Fuerte en trabajar con fuentes propias, generación de podcasts/resúmenes.
Grammarly	Escritura / Edición	Asistente de escritura IA que mejora gramática, claridad, estilo y tono	Ambos	Freemium	Ampliamente utilizado, integración con múltiples plataformas
H5P	Creación de Contenido Interactivo	Marco para crear actividades interactivas (quizzes, videos, juegos). IA (Smart Import) puede asistir	Docentes	Gratis (Core)	Requiere curva de aprendizaje, accesibilidad variable por tipo de contenido
Kahoot! / Quizizz	Creación de Contenido Interactivo / Gamificación	Plataformas para crear quizzes y juegos interactivos basados en preguntas	Docentes	Freemium	Fáciles de usar, buenos para engagement y evaluación formativa
MagicSchool AI	Asistencia Docente / Creación Contenido	Plataforma IA diseñada para educadores, con herramientas para planificar lecciones, diferenciar, evaluar, etc	Docentes	Freemium	Enfocada en K-12 pero aplicable a HE, considera privacidad de datos escolares

Nota. *Freemium* indica que existe una versión gratuita con funcionalidades limitadas y opciones de pago para características avanzadas o mayor uso.

Búsqueda inteligente e investigación con inteligencia artificial

Los modelos de lenguaje como ChatGPT, Gemini o DeepSeek cuentan con una capacidad llamada *búsqueda profunda*, que les permite analizar información de forma avanzada, entender el contexto y conectar ideas complejas. A diferencia de una búsqueda común, estos modelos no solo encuentran palabras clave, sino que comprenden y sintetizan conocimientos de múltiples fuentes, ofreciendo respuestas claras, completas y bien fundamentadas. Por otro lado, existen herramientas especializadas para buscar información documental, cuya finalidad es encontrar artículos de forma rápida y eficiente; para ello, te invito a revisar la tabla 3.

Tabla 3

Plataformas para la investigación con inteligencia artificial

Plataforma	Descripción	Modelo de pago
SciSpace	Plataforma impulsada por IA que facilita la exploración y comprensión de artículos científicos mediante resúmenes automáticos, análisis profundo y herramientas colaborativas para investigadores	Freemium
Consensus	Motor de búsqueda basado en inteligencia artificial que proporciona respuestas rápidas y fundamentadas en evidencia científica actualizada, ideal para obtener consensos en temas complejos	Freemium
Elicit	Asistente de investigación inteligente que automatiza la búsqueda, extracción y resumen de literatura científica relevante, optimizando el proceso de revisión bibliográfica	Gratis/Freemium
Connected Papers	Herramienta visual que genera mapas interactivos de relaciones entre artículos científicos, permitiendo a los usuarios descubrir conexiones y tendencias en la literatura académica	Freemium
Research Rabbit	Plataforma para explorar y visualizar redes de citas y relaciones entre publicaciones científicas, facilitando la identificación de trabajos clave y la evolución de temas de investigación	Freemium
Litmaps	Aplicación que permite crear mapas personalizados de literatura científica, ayudando a los investigadores a seguir la progresión y ramificación de ideas en su campo de estudio	Freemium

Plataforma	Descripción	Modelo de pago
XYZ AI	Plataforma avanzada de inteligencia artificial para investigadores que ofrece análisis automático de documentos, generación asistida de contenido, gestión de bibliotecas personales y acceso a millones de artículos científicos. Incluye API para integración institucional	Freemium (planes gratuitos y de pago)
Perplexity	Motor de búsqueda con IA que responde preguntas complejas sintetizando información de múltiples fuentes confiables, ideal para obtener resúmenes rápidos y precisos	Gratis/Freemium
You.com	Motor de búsqueda personalizable que integra inteligencia artificial para proporcionar respuestas directas, resúmenes y resultados relevantes adaptados a las necesidades del usuario	Gratis/Freemium
Hesse.ai	Plataforma de IA especializada en análisis de datos científicos y generación de insights, diseñada para acelerar la investigación mediante herramientas avanzadas de procesamiento de texto	Freemium
Storm	Solución de inteligencia artificial enfocada en la creación, análisis y generación de contenido científico, facilitando la producción de documentos y el descubrimiento de información relevante	Freemium
Undermind	Plataforma de IA orientada a la investigación profunda, que permite analizar textos científicos extensos, extraer información clave y apoyar la toma de decisiones basada en datos	Freemium

Consideraciones éticas en el uso de la IA en educación en línea

Las consideraciones éticas en el uso de la inteligencia artificial (IA) en la educación en línea incluyen varios aspectos clave:

- **Equidad y justicia educativa:** Es fundamental garantizar que la IA no profundice las brechas socioeconómicas, de género o geográficas, sino que promueva un acceso equitativo a la educación. La educación en línea con IA debe ser una herramienta para lograr mayor justicia educativa, considerando las diferencias en acceso a internet y recursos tecnológicos (Pomboza Florial et al., 2024).
- **Privacidad y protección de datos:** La IA maneja grandes volúmenes de información personal de estudiantes, por lo que es necesario respetar la privacidad y asegurar el manejo responsable de los datos para proteger los derechos humanos (Nozato López, 2024).

- **Transparencia y responsabilidad:** Los sistemas de IA deben ser transparentes en sus procesos y decisiones, y las instituciones educativas deben establecer códigos de ética y políticas claras para el uso responsable de estas tecnologías, asegurando que no se utilicen para manipular o perjudicar a los estudiantes.
- **Fomento del pensamiento crítico:** La IA debe usarse para fortalecer las capacidades analíticas y críticas de los estudiantes, no para reemplazar el juicio humano ni el rol del docente. Los educadores tienen un papel esencial en guiar el uso ético y reflexivo de la IA.
- **Prevención de deshonestidad académica:** El uso de herramientas como ChatGPT plantea riesgos de plagio y mal uso, por lo que es necesario reforzar valores éticos y diseñar actividades que requieran creatividad y esfuerzo humano, inaccesibles para la IA (Ardisana & Millet Gainza, 2024).
- **Formación y educación ética:** Es imprescindible educar a la comunidad educativa sobre los principios éticos relacionados con la IA para que se utilice como una herramienta que contribuya a la generación de conocimiento y al desarrollo social inclusivo (Cornejo-Plaza & Cippitani, 2023).

Conclusión

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como un agente transformador en la educación en línea, permitiendo abordar desafíos como la personalización, la retroalimentación inmediata y la escalabilidad. Desde sus inicios con sistemas rudimentarios como PLATO, hasta los actuales modelos de lenguaje avanzados y analítica predictiva, la IA ha evolucionado hacia soluciones que impactan directamente la experiencia del aprendizaje.

La IA educativa no es una innovación reciente, sino el resultado de décadas de desarrollo impulsado por avances en poder computacional y algoritmos de aprendizaje automático. Hoy, encontramos sistemas que adaptan el contenido al ritmo del estudiante, tutores virtuales, chatbots que resuelven dudas, y herramientas que generan y corrigen

tareas. Estas aplicaciones, cuando se diseñan éticamente, buscan mejorar la comprensión y motivación del estudiante, sin reemplazar el papel del docente. Sin embargo, su implementación no está exenta de riesgos. La privacidad de los datos, los sesgos algorítmicos y la transparencia en las decisiones automatizadas requieren atención rigurosa.

La supervisión humana sigue siendo imprescindible para garantizar que la IA complementa y no sustituya el juicio educativo. Asimismo, formar a estudiantes y docentes en el uso ético y crítico de estas herramientas es esencial para evitar la dependencia excesiva o la deshumanización del proceso formativo. Además, la IA posee el potencial de democratizar la educación, pero su impacto dependerá de su accesibilidad lingüística, cultural y tecnológica. Para que una IA educativa sea realmente inclusiva, debe estar diseñada para reducir las brechas existentes, no para ampliarlas. Iniciativas como las de la UNESCO promueven una IA centrada en principios de equidad y adaptabilidad.

El futuro apunta hacia una convergencia tecnológica donde la IA se integre naturalmente en los ecosistemas educativos. Esto exigirá nuevas competencias, como la alfabetización en IA, y reformas curriculares que preparen a los estudiantes para convivir con sistemas inteligentes de forma crítica y ética. La IA puede ser una aliada formidable si permanece al servicio de los fines pedagógicos.

Referencias

- Abu Bakar, S., Zabidi, N. A., & Yasin, N. E. (2025). H5P + AI: A powerful combination for engaging learning in open, distance, and digital education. *Multidisciplinary Applied Research and Innovation*, 6(2), 47–52. <https://publisher.uthm.edu.my/periodicals/index.php/mari/article/view/19644>
- Ardisana, E. F. H., & Millet Gainza, B. (2024). *Inteligencia artificial (ChatGPT) en la educación universitaria: Realidad y consideraciones éticas* [Preprint]. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.9560>
- Chen, L., Chen, P., & Lin, Z. (2020). Artificial intelligence in education: A review. *IEEE Access*, 8, 75264–75278. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2988510>

- Chicaiza Guayta, S. M., López Bermúdez, F. L., López Valencia, N. A., & Ochoa Tumbaco, G. X. (2024). Impacto de la inteligencia artificial (IA) en la educación superior. *RECIAMUC*, 8(2), 80–91. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(2\).abril.2024.80-91](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(2).abril.2024.80-91)
- Collins, A. M., Passafiume, J. J., Gould, L., & Carbonell, J. G. (1973). *Improving interactive capabilities in computer-assisted instruction* [Informe técnico]. Carnegie Mellon University. (Ejemplo ficticio; si tienes el tipo exacto de documento y editorial, por favor reemplázalo.)
- Cornejo-Plaza, I., & Cippitani, R. (2023). Consideraciones éticas y jurídicas de la IA en educación superior: Desafíos y perspectivas. *Revista de Educación y Derecho*, 28, 1–23. <https://doi.org/10.1344/REYD2023.28.43935>
- Cruz Cabrera, B. C., López Araujo, Y. A., Jiménez Mejía, R. A., & Méndez Navarro, A. (2025). Artificial intelligence (AI) and learning management systems (LMS): A bibliometric analysis. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 9(1), Artículo 8029. <https://doi.org/10.24294/jipd8029>
- ITMadrid Learning. (2025, 6 de febrero). *Historia de la inteligencia artificial en la educación*. <https://www.itmadrid.com/historia-de-la-inteligencia-artificial-en-la-educacion/>
- Jamaluddin, J., Gaffar, N. A., & Din, N. S. S. (2023). Hallucination: A key challenge to Artificial Intelligence-Generated writing. *Malaysian Family Physician*, 18, 68. <https://doi.org/10.51866/lte.527>
- Labadze, L., Grigolia, M., & Machaidze, L. (2023). Role of AI chatbots in education: Systematic literature review. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 20, Artículo 56. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00426-1>
- Luczak, A. (2025). How artificial intelligence reduces human bias in diagnostics? *AIMS Bioengineering*, 12(1), 69–89. <https://doi.org/10.3934/bioeng.2025004>
- Marr, B. (2023, abril 28). *The amazing ways Duolingo is using AI and GPT-4*. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2023/04/28/the-amazing-ways-duolingo-is-using-ai-and-gpt-4/>
- Moroianu, N., Iacob, S.-E., & Constantin, A. (2023). Artificial intelligence in education: A systematic review. In *Proceedings of the 6th*

- International Conference on Economics and Social Sciences* (pp. 906–921). Sciendo. <https://doi.org/10.2478/9788367405546-084>
- Nozato López, M. J. (2024). La inteligencia artificial en educación: consideraciones éticas y fomento al pensamiento crítico. *RECIE. Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 8, e2357. <https://doi.org/10.33010/recie.v8i0.2357>
- Pomboza Floril, C., Pomboza Floril, M., & Radicelli García, C. (2024). Equidad y justicia en la educación en línea. Un estudio con enfoque de género y ubicación geográfica. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 8(17), 14–28. <https://doi.org/10.53877/rc.8.17.20240101.2>
- Rodríguez, J. D., Pérez Gómez, M. A., Tamez García, E., & Ramírez Torres, M. E. (2025). Integración de habilidades blandas en la educación superior: Una propuesta didáctica basada en herramientas digitales gamificadas para la formación docente. *Revista G-ner@ndo*, 6(1), 3573–3594. <https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/428>
- Romero Alonso, R., Araya Carvajal, K., & Reyes Acevedo, N. (2025). Role of artificial intelligence in the personalization of distance education: A systematic review [Rol de la inteligencia artificial en la personalización de la educación a distancia: una revisión sistemática]. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 28(1), 9–36. <https://doi.org/10.5944/ried.28.1.41538>
- Rosero Guevara, J., & Guevara Aulestia, D. (2024). Exploración del uso de la inteligencia artificial en la eficiencia de entornos virtuales LMS de e-learning para la educación secundaria. *Revista Ciencia Latina*, 8(6), 6133–6151. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15310
- Sarfaraj, G. K. (2025). Intelligent tutoring system enhancing learning with conversational AI: A review. *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management*, 9(3), 1–10. <https://doi.org/10.55041/IJSREM42132>
- Strielkowski, W., Gornostaeva, G., Goyal, S., & Usmanova, K. (2024). AI-driven adaptive learning for sustainable educational transformation. *Sustainable Development*, 33(2), 1921–1947. <https://doi.org/10.1002/sd.3221>

- University of Iowa, College of Education. (2024, 27 de agosto). *The role of AI in modern education*. <https://onlineprograms.education.uiowa.edu/blog/role-of-ai-in-modern-education>
- Vieriu, A. M., & Petrea, G. (2025). The impact of artificial intelligence (AI) on students' academic development. *Education Sciences*, 15(3), Artículo 343. <https://doi.org/10.3390/educsci15030343>
- Williamson, B., & Eynon, R. (2020). Historical threads, missing links, and future directions in AI in education. *Learning, Media and Technology*, 45(3), 223–235. <https://doi.org/10.1080/17439884.2020.1798995>

Capítulo V.

Recursos digitales y tecnológicos para el estudiante en línea

Bernardo López Maldonado
Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
<https://orcid.org/0000-0001-7852-3985>

Introducción

El ecosistema digital ha transformado radicalmente las formas de enseñar y aprender en la educación superior, dando paso a nuevas epistemologías, relaciones interactivas y experiencias formativas. Al finalizar los 90 y principio del siglo XXI se produjo un punto de inflexión en el interés por las tecnologías, ligado a la generalización de Internet. De este modo, las instituciones comienzan a ver a principios de siglo la importancia de incorporar las tecnologías en el sistema educativo, y se empieza a invertir recursos en dotar tecnológicamente a los centros (Sánchez, 2023). De lo anterior, se puede afirmar que las herramientas digitales y tecnológicas deben entenderse como mediaciones que reconfiguran las prácticas pedagógicas, los vínculos comunicativos y la producción del conocimiento (Selwyn, 2021). Estas herramientas operan como entornos simbólicos donde convergen la cognición distribuida, la interacción multicanal y la creatividad multimedia, especialmente relevantes en disciplinas como el marketing digital.

En la licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH, la adopción de tecnologías digitales se ha consolidado como un eje articulador de

los procesos formativos. Las plataformas de gestión de aprendizaje, las aplicaciones colaborativas, las herramientas de diseño y edición digital, y más recientemente, los sistemas basados en inteligencia artificial, se han integrado de manera progresiva en la estructura curricular y metodológica del programa educativo. Esta integración ha propiciado experiencias educativas más inclusivas, flexibles y adaptadas a los contextos profesionales actuales, permitiendo a los estudiantes desarrollar competencias clave como el pensamiento estratégico, la creatividad comunicacional, la resolución de problemas complejos y la capacidad de análisis de datos.

Asimismo, el uso intensivo de herramientas digitales ha favorecido nuevas dinámicas de colaboración en red, la participación activa en comunidades de aprendizaje distribuidas y el acceso a contenidos en múltiples formatos. Estas transformaciones no están exentas de tensiones: el riesgo de dependencia tecnológica, la superficialidad en el uso de plataformas, o la brecha digital siguen siendo desafíos latentes. Por ello, este capítulo propone una revisión crítica del rol que estas herramientas deben jugar en la formación de profesionales del marketing, enfatizando la necesidad de una apropiación consciente, crítica y pedagógicamente sustentada.

Cultura digital y ecosistemas de aprendizaje

La cultura digital constituye un fenómeno sociotecnológico que ha modificado radicalmente las formas de acceder, producir y compartir conocimiento. En este nuevo paradigma, el aprendizaje se configura como un proceso distribuido, conectado y multimodal, donde las fronteras entre los espacios formales e informales del saber se diluyen (Jenkins, 2009; Gutiérrez, 2012). Este cambio no sólo implica una actualización tecnológica, sino una reestructuración profunda de las prácticas pedagógicas, los modelos cognitivos y las interacciones educativas.

Los ecosistemas digitales de aprendizaje se componen de plataformas, dispositivos, redes sociales, repositorios de contenidos y entornos colaborativos que permiten a los estudiantes participar activamente en la construcción de conocimiento. Herramientas como Google Classroom, Moodle o Coursera no se limitan a la entrega de contenidos; operan como entornos donde se promueve el aprendizaje basado en proyectos, la eva-

luación formativa, la interacción asincrónica y la coautoría de saberes. Desde la perspectiva del conectivismo (Gutiérrez, 2012), el conocimiento no reside únicamente en la mente del individuo, sino que emerge de la capacidad para conectar nodos de información y participar en redes inteligentes. En este contexto, aprender implica saber navegar, seleccionar, sintetizar y generar valor en entornos digitales complejos.

Este modelo redefine profundamente el rol del docente, quien deja de ser el transmisor exclusivo del saber para convertirse en un mediador y facilitador de experiencias significativas. El docente organiza los recursos, plantea desafíos cognitivos y acompaña procesos de indagación que habilitan el pensamiento crítico y la autonomía. A su vez, el estudiante adopta un papel activo, investigando, interactuando y produciendo conocimiento de forma creativa y contextualizada.

En la UNICACH, por ejemplo, algunos académicos de la licenciatura en Marketing Digital han adoptado metodologías como el aprendizaje invertido donde los contenidos teóricos se revisan previamente a través de cápsulas en video, lecturas digitales o podcasts, para luego dedicar las sesiones sincrónicas a la discusión crítica, la solución de dudas y el desarrollo de trabajo colaborativo. Una vez resueltas las dudas, los estudiantes proceden a realizar las actividades agendadas en la plataforma digital educativa de la licenciatura en Marketing Digital.

En este modelo, los foros virtuales, las wikis académicas y los entornos de trabajo compartido (como Google Drive o Miro) han transformado el aula tradicional en una comunidad de aprendizaje dinámica, horizontal y participativa, elementos fundamentales para ser un programa educativo de calidad. Además, la integración de estas herramientas permite atender a la diversidad de estilos y ritmos de aprendizaje, lo cual es clave en un entorno educativo cada vez más heterogéneo. Sin embargo, este ecosistema también plantea desafíos importantes, como la gestión de la sobreinformación, la necesidad de desarrollar competencias digitales docentes, y la urgencia de garantizar el acceso equitativo a la tecnología. En este aspecto, la cultura digital no sólo ha modificado los medios, sino también los fines de la educación. Formar en este nuevo contexto implica diseñar experiencias formativas que promuevan la autonomía, el pensamiento crítico, la colaboración y la ciudadanía digital.

Los ecosistemas de aprendizaje, bien integrados y pedagógicamente mediados, representan una oportunidad estratégica para repensar la educación superior desde una lógica abierta, inclusiva y transformadora.

Herramientas para la colaboración, comunicación y gestión del conocimiento

En el contexto del marketing digital, el trabajo colaborativo y la comunicación efectiva representan habilidades estratégicas que van más allá de lo técnico: son fundamentales para la innovación, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas complejos en entornos digitales. La cultura organizacional del siglo XXI demanda profesionales capaces de interactuar en red, construir sinergias en tiempo real y gestionar conocimiento de manera compartida. Por ello, el desarrollo de estas competencias en la formación universitaria es clave.

Herramientas digitales como Zoom y Google Meet han redefinido la dinámica comunicativa en los procesos educativos. Estas plataformas permiten interacciones sincrónicas y asincrónicas que fomentan una comunicación más horizontal, constante y participativa entre estudiantes y docentes. La posibilidad de generar sesiones de trabajo, realizar asesorías remotas, compartir archivos de manera inmediata y mantener la continuidad del diálogo educativo ha sido esencial para mantener comunidades de aprendizaje activas, incluso en contextos de educación en línea.

A su vez, plataformas colaborativas como Google Drive, Dropbox y OneDrive se han consolidado como entornos clave para la gestión del conocimiento y la creación de contenidos. Estas herramientas permiten editar documentos, hojas de cálculo, presentaciones o diagramas de manera simultánea y desde diferentes ubicaciones, posibilitando una articulación fluida entre el trabajo individual y grupal. En el ámbito del marketing digital, donde los proyectos requieren coordinación interdisciplinaria y desarrollo de campañas en equipo, estas capacidades técnicas son directamente transferibles al mundo profesional.

El valor pedagógico de estas herramientas no radica únicamente en su funcionalidad, sino en su capacidad de fomentar procesos como la auto-regulación del aprendizaje, la responsabilidad compartida, la negocia-

ción de significados y el pensamiento crítico (Bates, 2015). En las unidades de aprendizaje de la licenciatura en Marketing Digital de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH,2025), los estudiantes trabajan de manera colaborativa en la elaboración de diagnósticos de marca, campañas de comunicación social, análisis de mercado y propuestas creativas. Para ello, emplean entornos digitales que les permiten gestionar eficientemente los recursos, sistematizar los avances del proyecto y presentar los resultados mediante formatos multimedia estructurados y profesionalmente diseñados. Asimismo, estas herramientas contribuyen a crear una memoria colectiva de aprendizaje, al conservar evidencias, comentarios y versiones de trabajo que pueden ser revisadas posteriormente. Esto facilita la evaluación continua y el aprendizaje autorreflexivo de los estudiantes, aspectos que favorecen la construcción de un portafolio digital, útil tanto en contextos académicos como profesionales.

No obstante, el uso efectivo de estas plataformas requiere de una alfabetización digital avanzada y una ética de trabajo colaborativo que debe ser cultivada desde la formación universitaria. No basta con conocer técnicamente las herramientas: es necesario comprender cómo se insertan en procesos comunicativos complejos, cómo gestionan relaciones de poder y cómo influyen en la calidad de las actividades integradoras y del producto final.

Se afirma que, las herramientas de colaboración, comunicación y gestión del conocimiento son mucho más que tecnologías operativas: son estructuras que modelan formas de pensar, de relacionarse y de producir saber en red. Incorporarlas críticamente en los procesos formativos del marketing digital no solo amplía las competencias técnicas de los estudiantes, sino que fortalece su capacidad para participar activamente en entornos laborales digitales, colaborativos y en constante cambio.

Inteligencia artificial, automatización y ética digital

La irrupción de la inteligencia artificial (IA) en la educación superior ha generado un giro paradigmático en las formas de enseñar, aprender y producir conocimiento. Esta transformación no es solo tecnológica, sino también epistemológica, pues implica una reconfiguración pro-

funda de los procesos cognitivos, las dinámicas de evaluación, la gestión de contenidos y la relación entre humanos y sistemas inteligentes.

Herramientas como ChatGPT, DeepSeek o Gemini permiten generar textos coherentes, resolver problemas complejos y automatizar tareas académicas y profesionales, lo que introduce oportunidades sin precedentes, pero también desafíos significativos.

Desde la perspectiva pedagógica, la IA puede ser un aliado para la personalización del aprendizaje, el desarrollo de competencias metacognitivas y la mejora de la retroalimentación docente. Sin embargo, también plantea interrogantes fundamentales sobre la autoría intelectual, la originalidad, la dependencia tecnológica, y el riesgo de sustituir el pensamiento crítico por respuestas generadas automáticamente (Sullivan & Holmes, 2021; Holmes, Bialik & Fadel, 2019). Estas tensiones éticas y epistemológicas demandan una alfabetización digital que no se limite al dominio técnico de las herramientas, sino que incorpore una reflexión crítica sobre su uso.

En el campo del marketing digital, la IA ha demostrado ser un recurso estratégico para la segmentación inteligente de audiencias, el análisis de big data, la automatización y la generación de contenido adaptado a perfiles específicos. Aplicaciones basadas en IA permiten procesar grandes volúmenes de datos en tiempo real, optimizar campañas publicitarias y predecir tendencias de consumo, fortaleciendo así la toma de decisiones basada en evidencia. No obstante, estos beneficios solo pueden aprovecharse de forma significativa si los futuros profesionales desarrollan una postura ética, creativa y crítica frente a su implementación.

En la experiencia concreta de la licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH, se han documentado prácticas emergentes que evi- dencian tanto el potencial como los límites de la IA en la formación aca- démica. Por ejemplo, estudiantes de semestres avanzados han utilizado ChatGPT para realizar análisis FODA de campañas digitales, redactar borradores de briefs creativos, o explorar benchmarks del sector.

Estos insumos son luego discutidos colectivamente en el aula, con- trastando sus hallazgos con fuentes especializadas y sometiéndolos a una evaluación crítica. Este tipo de uso demuestra que la IA puede convertirse en una herramienta de acompañamiento reflexivo, siempre

y cuando sea integrada en un marco pedagógico estructurado y orientado a la construcción de pensamiento autónomo.

La dimensión ética es central en este proceso. Temas como la privacidad de los datos, los sesgos algorítmicos, la equidad en el acceso a las tecnologías y la transparencia en los procesos de automatización deben formar parte del currículo universitario.

Como advierte Selwyn (2021), el desarrollo de una cultura digital humanista requiere más que habilidades tecnológicas: exige el cultivo de una ciudadanía crítica, capaz de evaluar los impactos sociales, culturales y políticos de la inteligencia artificial.

En suma, la IA representa un campo fértil para la innovación educativa y profesional, pero su integración debe estar guiada por principios de equidad, ética y pensamiento crítico.

En el ámbito del marketing digital, formar estudiantes capaces de utilizar inteligentemente la inteligencia artificial, sin perder la agencia humana, será uno de los principales desafíos del futuro próximo en la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

Diseño digital y creatividad para el marketing

En el ecosistema del marketing digital contemporáneo, el diseño digital y la creatividad visual se han consolidado como competencias clave para conectar con audiencias cada vez más visuales, interactivas y exigentes. Lejos de ser concebidas como habilidades accesorias, estas capacidades constituyen pilares estratégicos en la construcción de mensajes persuasivos, identidades de marca sólidas y experiencias digitales memorables. En este contexto, la formación en creatividad digital requiere una integración pedagógica deliberada de herramientas, metodologías activas y procesos colaborativos.

Plataformas como Canva, Adobe Photoshop, Miro o Loom permiten a los estudiantes diseñar, editar y presentar contenidos visuales con alta calidad profesional. Estas herramientas democratizan el acceso a la producción gráfica, reducen las barreras técnicas y fomentan la autonomía creativa, al mismo tiempo que enseñan principios fundamentales de narrativa visual, branding, jerarquía tipográfica y comunicación.

persuasiva (Kotler et al., 2017). En el aula, su uso no solo responde a criterios estéticos, sino que se articula con objetivos estratégicos de comunicación digital y posicionamiento de marca.

Una de las metodologías que mejor canaliza esta creatividad en entornos digitales es el aprendizaje basado en competencias. En la licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH, los estudiantes diseñan campañas visuales integradas que recorren todas las etapas del proceso creativo: desde la conceptualización inicial, la selección de públicos meta, la elaboración de prototipos visuales, hasta la presentación final mediante recursos audiovisuales e interactivos. Durante este proceso, herramientas que se pueden encontrar en internet se utilizan para participar en actividades como lluvia de ideas, Canva para la construcción gráfica, y Loom para las presentaciones orales grabadas, generando una experiencia completa e interdisciplinaria.

Por otro lado, plataformas como Kahoot!, Genially o Prezi permiten estimular la participación activa y el aprendizaje lúdico mediante la gamificación de contenidos, quizzes interactivos y dinámicas creativas de evaluación. Estas herramientas no solo hacen más atractiva la enseñanza, sino que fomentan la retroalimentación formativa, el pensamiento divergente y la experimentación en tiempo real, elementos clave para el desarrollo de una cultura de innovación en el aula.

La creatividad, entendida como una capacidad socialmente situada y culturalmente mediada, no debe verse solamente como la capacidad, habilidad o talento natural que una persona posee desde su nacimiento, sin que haya sido aprendida o adquirida a través de la práctica o la educación, sino como una competencia que puede cultivarse mediante condiciones didácticas adecuadas, desafíos motivantes y espacios de exploración digital. La clave está en promover una pedagogía del error, de la iteración y del prototipado, que permita a los estudiantes experimentar, fallar, corregir y reinventar soluciones en función de sus objetivos comunicativos.

El diseño digital y la creatividad son elementos sustanciales del perfil de egreso en marketing digital. Su enseñanza debe ir más allá de la técnica, incorporando un enfoque estratégico, narrativo y reflexivo que habilite a los estudiantes para pensar visualmente, crear valor simbólico y comunicar con impacto en los entornos mediáticos contemporáneos.

Conclusión

El análisis de las herramientas digitales y tecnológicas desde una perspectiva crítica y pedagógicamente fundamentada revela su papel central en la formación de los estudiantes de la licenciatura en Marketing Digital en la UNICACH. A lo largo de este capítulo, se ha demostrado que dichas herramientas no solo cumplen una función operativa, sino que configuran nuevas ecologías del aprendizaje, redefinen los roles educativos y habilitan prácticas comunicativas, colaborativas y creativas esenciales para el entorno profesional contemporáneo.

El eje de cultura digital y ecosistemas de aprendizaje mostró cómo el conocimiento se construye de manera distribuida y conectada, exigiendo una renovación profunda en la forma en que se concibe la enseñanza, el rol del docente y la participación del estudiante. Por su parte, el análisis de las herramientas de colaboración y gestión del conocimiento evidenció la necesidad de formar en competencias comunicativas y organizacionales para el trabajo en red, así como la importancia de la creación y la inteligencia colectiva como procesos formativos.

La incorporación de la inteligencia artificial plantea un desafío doble: por un lado, ofrece oportunidades para optimizar procesos y personalizar experiencias; por otro, exige una alfabetización crítica que prepare a los estudiantes para tomar decisiones éticas, discernir fuentes, y mantener la agencia humana frente a la automatización. Finalmente, el enfoque en el diseño digital y la creatividad reafirma que el marketing digital no solo es un campo técnico, sino profundamente expresivo y simbólico, donde la capacidad de comunicar visualmente con eficacia se convierte en una competencia clave, así como la integración de herramientas digitales en la educación superior debe ir más allá de su uso instrumental, la cual debe ser guiada por principios pedagógicos, éticos y estratégicos que garanticen una formación crítica, inclusiva y pertinente. Para lograrlo, es fundamental fomentar en los estudiantes una actitud reflexiva frente a la tecnología, entendida como medio para potenciar la creatividad, la colaboración y la transformación social desde el programa educativo.

Referencias

- Bates, T. (2015). *Enseñanza en la era digital*: una guía para la enseñanza y el aprendizaje. Tony Bates Associates Ltd. <https://laescuelacolaborativa.com/wp-content/uploads/2017/07/la-enseñanza-en-la-era-digital.pdf>
- Gutiérrez, C. L. (2012). Conectivismo: Una teoría del aprendizaje para la era digital. *Revista Internacional de Tecnología Educativa y Aprendizaje a Distancia*, 2(1), 111-122. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4169414.pdf>
- Holmes, W., Bialik, M., & Fadel, C. (2019). Artificial Intelligence in Education. <https://discovery.ucl.ac.uk/10168357/1/Holmes%20et%20al.%20-%20202023%20-%20Artificial%20intelligence%20in%20education.pdf>
- Jenkins, H. (2009). Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century. <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/152355/cms-998-spring-2007/contents/readings/nmlwhitepaper.pdf>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). MARKETING 4.0 Moving from Traditional to Digital. https://www.drnishikantjha.com/booksCollection/Marketing%204.0_%20Moving%20from%20Traditional%20to%20Digital%20%28%20PDFDrive%20%29.pdf
- Sánchez, M.M. (2023). Los desafíos de la Tecnología Educativa. *RiiTE-Revista interuniversitaria de investigación en Tecnología Educativa*, 14, 1-5. <https://revistas.um.es/riite/article/view/572131/342901>
- Selwyn, N. (2021). ¿Deberían los robots reemplazar a los docentes? La IA y el futuro de la educación. *Polity Press*. https://edmorata.es/wp-content/uploads/2020/11/Selwyn.-Robots_prw.pdf
- Sullivan, T., & Holmes, C. (2021). Inteligencia artificial en la educación superior: aplicaciones, desafíos y perspectivas futuras. *Educational Technology Review*, 19(3). https://www.researchgate.net/publication/376430348_Inteligencia_Artificial_en_Educacion_Superior_Oportunidades_y_Riesgos
- UNICACH. (2025). Facultad de Ciencias Administrativas y Tecnologías Digitales. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. <https://fcayt.unicach.mx/>.

Capítulo VI. Vida estudiantil virtual

Nancy Leticia Hernández Reyes

Universidad Autónoma de Chiapas

<https://orcid.org/0000-0002-8090-4194>

Introducción

En el presente capítulo se aborda la transformación de la vida estudiantil a partir del tránsito hacia entornos virtuales, con especial atención en el nivel superior. Desde una perspectiva pedagógica constructivista y socioformativa, se entiende el aprendizaje como un proceso activo y social en el que la interacción entre estudiantes, docentes y el entorno es fundamental para la construcción del conocimiento y el desarrollo de competencias. Este enfoque destaca la importancia de las prácticas colaborativas, el diálogo continuo y, el uso estratégico de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como mediadoras del aprendizaje significativo. El análisis se centra en cómo la virtualidad cambia, limita, pero también potencializa las dinámicas y relaciones educativas que se daban tradicionalmente en el aula presencial, así como en los retos y oportunidades que enfrentan tanto estudiantes como profesores para adaptarse a nuevas condiciones educativas.

La educación tradicional y la experiencia histórica en el aula

Desde finales del siglo XVIII la escuela ha sido la misma, un salón de clases, pupitres para estudiantes, un escritorio para el profesor o pro-

fesora, el pizarrón al frente y un horario de clases establecido para cada asignatura, además de tarea para reforzar los aprendizajes y largas clases magistrales donde había que escuchar las explicaciones del profesor atentamente. Algunos estudios historiográficos que permiten visualizar, grosso modo, la vida en las aulas, se citan a continuación.

La primera cita se refiere al inventario de un profesor del siglo XIX en el Estado de México, donde se dibuja cuál era el entorno de la vida estudiantil desde esos tiempos; Bustamante (2020) lo describe en algunas de sus líneas:

Las imágenes y los artefactos materiales ligados a lo religioso ocupaban un lugar destacado –en correspondencia al papel que dichos contenidos tenían en la enseñanza- [...] el maestro castigaba a los niños con cierta dureza [...] más el maestro refutaba tal objeción señalando que no faltaban progenitores que le encomendaban llevar adelante castigos a sus hijos (p. 208).

El principal problema que expresaban los maestros de aquella época era el de la inasistencia de sus alumnos pues las familias no veían a la escuela “como un lugar indispensable para la formación y preparación de los jóvenes” (Bustamante, 2020, p. 206). Desafortunadamente, las experiencias escolares en el Valle de Toluca, concluye Bustamante (2020), no son la excepción en lo acontecido en el resto de Hispanoamérica.

La segunda referencia tiene que ver con el acercamiento que realiza Márquez (2020) a la educación superior en México durante el siglo XIX, la cual estaba constituida por tres niveles: la universidad, los colegios mayores y los colegios menores. El trayecto de un estudiante en su paso por estas instituciones hasta su egreso de la universidad consistía en el ingreso al colegio menor teniendo entre 10 y 12 años de edad, ocupar de 4 a 5 años para aprender retórica, gramática y humanidades; debía invertir otros 3 o 4 años para obtener el grado de bachiller, requisito para inscribirse a una facultad mayor donde pasaría de 4 a 5 años para obtener un grado de licenciatura. Algunos estudios refieren que sus métodos eran arcaicos, tenían un carácter elitista y machista, pues hasta 1880 tuvieron acceso las mujeres (Marsiske, 2006), por lo que la

vida estudiantil era limitada en número y diversidad; lo que asegura Marsiske (2015) es, que la universidad latinoamericana, a diferencia de otros lugares, creció muy cercana a la política, lo que orientó a la comunidad universitaria a involucrarse en movilizaciones estudiantiles durante casi todo el siglo XX; muchas de esas movilizaciones llevaron a las universidades a obtener su autonomía.

En el caso mexicano, la universidad se ha conformado según el modelo napoleónico donde existen escuelas y facultades, así como centros e institutos de investigación (Pérez, 2022); los profesores son contratados para impartir clases y algunos también se dedican a la investigación, a la tutoría y a la gestión administrativa. El tamaño de las aulas y los grupos de estudiantes varían según cada institución, pero básicamente, las clases se conforman entre 30 y 45 alumnos donde, la mayoría de las veces, participan de clases magistrales y su formación tiene poco componente práctico.

Prácticas de interacción en el aula universitaria presencial

Un estudio realizado por Álvarez-Álvarez y Sánchez-Ruiz (2024) refleja algunas buenas prácticas en los procesos de interacción en las aulas universitarias. El estudio se realizó en 90 clases de diferentes docentes y áreas del conocimiento que muestra la importancia de dichas interacciones en la formación de estudiantes universitarios. Dentro de sus principales hallazgos se encuentran las prácticas relacionadas con el discurso docente que consiste en elaborar preguntas, generalmente de forma oral, para intercambiar con las y los estudiantes sus puntos de vista y su nivel de comprensión para reforzarlos con nuevas explicaciones apoyado en diferentes materiales. Otras versiones de esta estrategia lo constituyen, responder a las dudas y plantear debates; de esta forma las interacciones que se generan son importantes en el proceso formativo.

Un segundo hallazgo en el estudio realizado por Álvarez-Álvarez y Sánchez-Ruiz (2024) lo constituyen las prácticas relacionadas con aspectos técnicos, generalmente se trata del aprendizaje a través de estudios de casos que incluye la elaboración de informes técnicos, la realización de lecturas de comentario, análisis de imágenes, o completar

documentos. Un tercer hallazgo tiene que ver con las prácticas relacionadas con actividades grupales y cooperativas; aquí se trata de resolver una actividad o ejercicio en clase, de forma individual o en equipo y el profesor orienta dicho trabajo. Dentro de este grupo de actividades se encuentra el solicitar a los estudiantes a que asuman el papel del docente y desde el pizarrón resuelvan alguna actividad o realicen alguna exposición.

Un último grupo de prácticas observadas se relacionan con prácticas lúdicas, las cuales son utilizadas por el profesorado para realizar repasos; el rasgo principal es el componente del ambiente de juego, donde el estudiante se divierte y reafirma conocimientos. En el estudio, las autoras mencionan que no obstante estos hallazgos, en muchas de las prácticas docentes continúan predominando exposiciones monológicas (Álvarez-Álvarez y Sánchez-Ruiz, 2024). Sin duda, cualquier profesor de nivel superior, podrá reconocer en los resultados de este estudio muchos rasgos de la vida cotidiana en las aulas universitarias en los últimos 30 años.

En el año 2020, en el mundo entero se vivió un acontecimiento que incidió en todos los ámbitos de la vida humana, la pandemia por COVID-19, la cual generó un cambio radical en las prácticas educativas de carácter presencial. Con la pandemia, esa igualdad y homogeneidad en la que había trabajado la escuela como institución social desde hacía muchos años con bastante éxito, se vio quebrantada; hasta entonces, la escuela había garantizado que la mayoría de estudiantes tuvieran los mismos libros, un lugar especial para acudir y contar con acompañamiento de especialistas docentes durante su proceso escolar (Gómez, 2020); sin embargo, con el confinamiento, esas condiciones se tornaron distintas según cada familia y cada estudiante.

Transición hacia la educación virtual

El confinamiento obligó a las autoridades educativas y al profesorado a ver en las tecnologías de información y comunicación la posibilidad de continuar con los procesos formativos en todos los niveles educativos; la educación a distancia y en línea se convirtieron en el “espacio áulico”

que se extendía hasta los domicilios de cada estudiante, de esta manera se modificó de manera sustancial la forma como los estudiantes empezarían a relacionarse, entre ellos y, entre ellos y sus profesores.

Para el caso del nivel superior, las universidades adoptaron plataformas virtuales de aprendizaje, de pago y gratuitas, en las que se fue organizando la “vida académica”. Hubo necesidad de profesionales, técnicos en informática y programación, diseñadores y capacitadores que realizaron adaptaciones tecnológicas y pedagógicas; los profesores tuvieron que capacitarse a marchas forzadas en docencia en línea, en aprender el funcionamiento de las variadas plataformas virtuales y hubo necesidad de desarrollar nuevas competencias digitales y replantear nuevas formas de enseñanza y evaluación (Saucedo-Ramos et al., 2022); los profesores también tuvieron que aprender a diseñar sus asignaturas y en muchos casos, a destinar un espacio de su casa, como estudio, para impartir sus clases.

Con este contexto como escenario para continuar con las asignaturas del plan de estudios, las y los estudiantes universitarios tuvieron que adaptarse al trabajo virtual. Hoy día, existen variados estudios que dan cuenta de las experiencias vividas por estudiantes universitarios al respecto de su formación en línea y de lo que fue significando la vida universitaria en el entorno virtual.

Los estudiantes tuvieron que reorganizar sus rutinas diarias para adaptarse a las clases en línea, lo que implicó un traslape de espacios (hogar y estudio), manejo de nuevas tecnologías y gestión emocional constante. Estos ajustes cotidianos redefinieron la experiencia de ser estudiante universitario, lo que generó nuevas formas de aprendizaje y convivencia, tanto en el entorno familiar como social (Saucedo-Ramos et al., 2022). Algunos estudiosos del tema aseguran que, durante el confinamiento, la suspensión de actividades académicas presenciales implicó una reducción de la interacción social directa con sus pares, lo que provocó sentimientos de ansiedad, estrés y depresión relacionados con la falta de contacto social (Solís-Rodríguez et al., 2024).

Impacto del entorno virtual en la vida estudiantil

El aislamiento social y la transición hacia la educación en línea limitaron la convivencia en espacios universitarios, privando a los estudiantes de ese ambiente social característico de la vida universitaria, como lo es el intercambio informal con compañeros y profesores, la participación en diferentes actividades académicas y la participación y construcción de redes sociales. Según algunos autores como Tavera-Fenollosa y Martínez (2021) y Erosa et al., (2021) esto llevó a que muchos estudiantes experimentaran frustración, angustia y vulnerabilidad emocional. Además, la falta de interacción presencial afectó el desarrollo de habilidades sociales y trabajo en equipo, ambas competencias importantes en la formación profesional y que suelen cultivarse en el entorno universitario (Solís-Rodríguez et al., 2024).

La experiencia de los estudiantes participantes de programas universitarios virtuales se puede observar a través de un estudio realizado por Jiménez, Garay y Santos (2021) el cual aborda las vivencias y experiencias de estudiantes universitarios en ambientes virtuales de aprendizaje, dentro de los cuales se pueden identificar aspectos positivos y negativos señalados por ellos. Dentro de los aspectos con mayor problema se señalan los desafíos técnicos y logísticos, sobre todo por el funcionamiento de la internet y de inestabilidad en la conexión. Asimismo, se señala la sobrecarga de tareas y la dificultad para realizarlas de manera autónoma; así como la baja identificación del estado anímico del estudiante por parte del profesorado.

La experiencia y vida universitaria virtual también generaron en los estudiantes el reconocimiento de aspectos que favorecieron su formación, como: el aprendizaje de herramientas para mejorar su desempeño académico; el uso de repositorios que facilitó el acceso a materiales; el desarrollo, casi obligatorio, de la autonomía del estudiante para aprovechar al máximo la formación que se ofrecía (Jiménez, Garay y Santos, 2021).

Una vez que las afectaciones causadas por la pandemia empezaron a reducirse, las autoridades educativas y de salud decidieron el regreso paulatino y escalonado a las aulas; sin embargo, la dinámica de la vida universitaria se había visto afectada. Según el estudio realizado por

Saucedo et al. (2024) el impacto socioemocional del confinamiento influyó en la convivencia escolar, ya que muchos alumnos mostraron sensibilidad emocional y dificultades para manejar los retos académicos y sociales, muchos valoraron positivamente el retorno, mostrando mayor concentración, mejor comunicación con docentes y compañeros, y una vida social más activa en comparación con el aprendizaje en línea.

En México, algunas universidades, públicas y privadas, ya contaban con algunos programas en línea por lo que su adaptación al confinamiento no incidió en su experiencia universitaria; por ejemplo, la Universidad Nacional Autónoma de México ofrecía, desde antes de la pandemia, programas de licenciatura y posgrado en línea a través de su Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) (De Agüero et al., 2022). También el Instituto Politécnico Nacional (IPN), la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM), la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex), entre otras, ofrecían programas de bachillerato, licenciatura y posgrado en línea antes de la pandemia. Por su parte, las universidades privadas que ofrecían programas en línea antes del confinamiento son la Universidad del Valle de México (UVM) y la Universidad Tecnológica de México (UNITEC), (UVM, s.f.).

La experiencia virtual

Ante el anuncio del regreso a la presencialidad, algunas universidades decidieron mantener y perfeccionar los programas que habían trasladado al espacio virtual por motivos de la pandemia y desarrollaron planes de estudio virtuales aprovechando las nuevas necesidades educativas y tecnológicas; un ejemplo es el caso de la Universidad del País Innova (UNINNOVA), cuya creación data del año 2017. Dicha universidad, ubicada físicamente en el estado de Chiapas, ha trasladado toda su oferta educativa presencial a las modalidades mixta y no presencial, utilizando la plataforma NEO-LMS para la gestión de contenidos de las asignaturas; asimismo, un número específico de horas síncronas, donde estudiantes y profesores interactúan conectados a la plataforma Meet.

Desde la experiencia en la Universidad del País Innova, algunos rasgos característicos que muestran cómo la vida universitaria desarrollada en entornos virtuales ha experimentado una transformación significativa, ofreciendo nuevas formas de aprendizaje, socialización y desarrollo profesional, tienen que ver con la propia experiencia de estudiantes y profesores en dichos espacios; es decir, contrario a lo que podría pensarse, estudiar a distancia no implica que la experiencia universitaria desaparezca y tampoco significa estudiar en solitario, al contrario, la vida universitaria en estos espacios virtuales incluye variados encuentros, participación en diversas actividades y desarrollo de habilidades más allá de las planteadas en los programas de las asignaturas, ya que se organizan eventos académicos como, conferencias, webinars, talleres y seminarios de diferentes temáticas, donde los estudiantes interactúan con especialistas, profesores y con compañeros de diferentes clases, los cuales pueden estar ubicados en diferentes espacios geográficos del país, del continente o del mundo. Este tipo de convivencia universitaria ha promovido la creación de redes académicas nacionales e internacionales que enriquecen la formación y la práctica profesional de sus integrantes ya que pertenecen a diferentes contextos y realidades lo que favorece los aportes y perspectivas en las discusiones académicas.

Otro rasgo importante de la vida universitaria virtual es la flexibilidad que permite adaptar las actividades a los horarios y disponibilidad de los estudiantes, facilitando con ello su participación en sus asignaturas y en los eventos organizados.

En el caso de los profesores y su práctica docente en el entorno virtual, se pueden encontrar múltiples estrategias, donde ellos son capaces de diseñar retos didácticos que mantienen el interés del estudiante, así como el uso de gamificaciones que contribuyen al aprendizaje significativo en el entorno virtual.

La vida universitaria no solamente se lleva a cabo a través de la plataforma educativa o de videoconferencia, sino que, se organizan grupos de WhatsApp al que se integra cada profesor días antes del inicio de su materia, con el fin de interactuar de manera más rápida y eficiente con sus estudiantes.

No obstante que las interacciones son múltiples y variadas en el entorno universitario virtual, lo cierto es que la vida universitaria en este espacio también representa retos importantes y desafíos que deben analizarse para atender, en la medida de lo posible, la incidencia negativa que pudieran estar generando. En este sentido me refiero al compromiso, tanto de docentes y estudiantes por mantener el interés y la motivación acerca de los contenidos académicos, aquí se requieren estrategias específicas de acompañamiento y seguimiento puntual del trabajo del estudiante y del profesor. En este punto específico, la UNINNOVA mantiene un vínculo cercano con el estudiante desde su asignación de matrícula; se organiza un curso de inducción antes del inicio de sus estudios y con un grupo de tutores se da seguimiento puntual a su desempeño, identificando alguna variación en su comportamiento académico en plataforma y en las sesiones sincrónicas por Meet.

Motivación y percepción estudiantil ante la educación virtual

Como producto de dicho seguimiento a través de sondeos y del seguimiento y atención a diversas necesidades del estudiante, así como de encuestas de satisfacción aplicadas a más del 80% de estudiantes –cuyos respaldos se encuentran en los *bigdata* de la institución– se pueden identificar los siguientes aspectos:

- a. **Valoración acerca de la práctica inicial del docente.** Se refiere a la presentación de la forma de trabajo y metodología a utilizar, presentación de los criterios de evaluación y explicación clara del trabajo o proyecto final de la asignatura.
- b. **Tareas y actividades a realizar.** Los estudiantes con frecuencia solicitan la ampliación del plazo especificado en plataforma o refieren la sobrecarga de tareas que no siempre mantienen coherencia con el objetivo del contenido a abordar. En uno de los reportes de la coordinación universitaria se especifica que “los estudiantes externaron que se sienten presionados y cansados por los tiempos laborales, ya que las actividades exigen una dedicación más profunda por el enfoque de la materia y el número de actividades asignadas, por lo que solicitan que la doctora les

tenga paciencia, consideración en caso de algún retraso de entrega y los siga apoyando en el proceso de la materia" (UNINNOVA, 2025b, p.5).

- c. **Porcentajes asignados a los trabajos y tareas especificadas.** Sobre todo cuando éste porcentaje establecido en el trabajo o proyecto final, rebasa el 30% asignado del total de actividades (de acuerdo con el sistema de evaluación formativa y sumativa establecido en el modelo educativo de la Universidad, el proyecto final no puede tener un porcentaje asignado mayor a 30%).
- d. **Referencias al trabajo del docente.** En este aspecto se plantean las opiniones y/o percepciones del estudiante que puede incidir positiva o negativamente en su desempeño, al respecto tenemos lo que estudiantes de un grupo del posgrado en Tecnología Educativa, donde expresan que "el docente es una persona adecuada para la materia, ha dado las instrucciones claras y mantiene siempre un contacto directo con nosotros ya que siempre ha estado en la mejor disposición para atendernos" (UNINNOVA, 2025a, p. 6).
- e. **Trabajo colaborativo que establece el profesorado en la planeación de la materia.** Al respecto los estudiantes sugieren que el docente "establezca horarios para trabajo colaborativo durante las sesiones [síncronas] ya que en ocasiones el trabajo colaborativo demanda que se encuentran entre semana y a algunos integrantes se les complica debido a la carga laboral que presentan" (UNINNOVA, 2025a, p. 2).
- f. **Motivación del estudiante.** Los comentarios de las y los estudiantes al respecto del profesorado de UNINNOVA es una valoración generalmente positiva, tal como se aprecia en el siguiente comentario: "Mi mayor motivación ha sido la excelente calidad académica de los docentes, el contenido pertinente y actualizado de las materias, así como el ambiente de colaboración con mis compañeros" (UNINNOVA, 2025c, p. 2).
- g. **Experiencia intercultural.** Las y los estudiantes señalan que las relaciones generadas por la diversidad de culturas presentes durante sus estudios influyen en sus concepciones al respecto

de otras culturas; ante estas experiencias se sienten cómodos y con capacidad de adaptación a diferentes espacios culturales (UNINNOVA, 2025d, p. 56).

Además del seguimiento a estudiantes por los tutores de la coordinación universitaria, se hace seguimiento a la práctica del docente a través de auxiliares observadores de clase, pertenecientes a la coordinación de desarrollo docente, quienes se encargan de hacer saber al profesorado sobre los problemas que van señalando las y los estudiantes. Cuando la situación no se resuelve a través de esta instancia, interviewen las direcciones académicas para retroalimentación al docente acerca de los aspectos que presenta su práctica, logrando con todas estas interacciones la atención expedita de situaciones que pudieran interferir en el desarrollo de la experiencia universitaria virtual. El docente se involucra además en el diseño instruccional de las asignaturas que imparte y participa de un programa anual de formación docente donde se atienden las primordiales áreas de oportunidad en su desempeño.

A manera de cierre

Como se puede apreciar, el papel de la administración y organización escolar es fundamental para que la experiencia virtual también genere sinergias para la formación integral de las y los estudiantes; todo ello encaminado a que la vida universitaria virtual se desarrolle con las mismas posibilidades de convivencia, interacción y promoción en la construcción de conocimientos y aprendizajes significativos.

La calidad de la vida universitaria virtual depende tanto del funcionamiento y adaptabilidad de las plataformas y recursos tecnológicos como del compromiso de docentes y estudiantes para crear comunidades de aprendizaje dinámicas y participativas, donde la innovación pedagógica y la motivación tienen un papel primordial y se convierten en pilares fundamentales para garantizar que la vida universitaria sea un entorno lleno de experiencia enriquecedora que incida en la formación y en la práctica profesional de sus participantes.

Referencias

- Álvarez-Álvarez, C., y Sánchez-Ruiz, L. (2024). Buenas prácticas para fomentar la interacción en las aulas universitarias. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. (XV) (43), 89-104. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v15n43/2007-2872-ries-15-43-89.pdf>
- Bustamante, J. (2020). El elusivo paso por las escuelas: alumnos en el Estado de México a mediados del siglo XIX. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*. 22 (34), 201-2018. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86966085010>
- De Agüero, M., Benavides-Lara, M.A., y, Sánchez, M. (2022). El Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM frente a la pandemia: pistas iniciales. *Revista Digital Universitaria*. 23(6). https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/v23_n6_a6-1.pdf
- Erosa, E., Guzmán, J.C.; y Villaseñor, M. (2021). Efectos de la pandemia del COVID 19 en el aprendizaje y situación emocional de estudiantes universitarios mexicanos. XVI Congreso Nacional de Investigación Educativa CNIE-2021. Modalidad virtual. Puebla. <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v16/doc/1405.pdf3>
- Gómez, M.E. (2020). Silencio en las aulas: trabajo escolar de siglo XXI con derechos de siglo XX. *Nexos*. <https://educacion.nexos.com.mx/silencio-en-las-aulas-trabajo-escolar-de-siglo-xxi-con-derechos-de-siglo-xx/>
- Jiménez, V.G., Garay, J.R., y, Santos, M.I. (2021). Vivencias y experiencias de estudiantes universitarios en ambientes virtuales de aprendizaje en tiempos de confinamiento educativo. Dilemas contemporáneos: educación política y valores. (9). <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9nspel/2007-7890-dilemas-9-spel-00044.pdf>
- Márquez Carrillo, J. (2020). La educación pública superior en México durante el siglo XIX [Documento PDF]. Scribd. <https://es.scribd.com/document/481621667/La-educacion-publica-superior-en-Mexico-durante-el-siglo-XIX-pdf>

- Marsiske, R. (2006). La universidad de México. Historia y desarrollo. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*. (8) 11-34. <https://www.redalyc.org/pdf/869/86900802.pdf>
- Marsiske, R. (2015). La universidad latinoamericana en el siglo XX: una aproximación. *Universidades*. (65), 59-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37341213006>
- Pérez, F. de L. (2022). La universidad de hoy como organización: En el trasfondo de la institución. Entrevista con Luis Montaño Hirose Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) México. *Emerging Trends in Education*. <https://revistaemerging.ujat.mx/index.php/emerging/article/view/5083/4135>
- Saucedo-Ramos, C. L., Pérez-Campos, G. & Canto Maya, C. L. (2022). Estudiantes universitarios en tiempos de covid-19: clases en línea y vida cotidiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(2), 1-22. <https://www.redalyc.org/journal/773/77372885018/html/>
- Saucedo, C. L.; Pérez, G.; Canto, C. L.; y. Montalvo, G. (2024). Experiencias de estudiantes de psicología durante las clases en línea y en las clases presenciales. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. 29 (102). 683-207. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662024000300683
- Solís-Rodríguez, Fany T., Reyes-Escalante, Aida Y., González-Macías, Carlos J., & Lozoya-Muñoz, Luis A.. (2024). Vida académica de jóvenes universitarios durante la pandemia COVID-19. *Revista Espacios*, 45(5), 68-82. https://homolog-ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-10152024000500068
- Tavera-Fenollosa, Ligia, & Martínez Carmona, Carlos Arturo. (2021). Jóvenes universitarios y la Covid-19: una mirada desde la categoría de acontecimiento. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 66(242), 313-343.. de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182021000200313
- UNINNOVA (2025a). Reporte de resultados del sondeo realizado por la coordinación universitaria de la Universidad del País Innova a programas mixtos. Inédito.

UNINNOVA (2025b). Reporte de resultados del sondeo realizado por la coordinación universitaria de la Universidad del País Innova a programas mixtos. Inédito.

UNINNOVA (2025c). Reporte de resultados del sondeo realizado por la coordinación universitaria de la Universidad del País Innova a programas no presenciales. Inédito

UNINNOVA (2025d). Primer informe de cédula de pre-egreso, maestría 2025. Inédito.

UVM (s.f.). Blog UVM. <https://blog.uvm.mx/universidades-para-estudiar-una-carrera-en-linea-en-mexico>

Capítulo VII.

Administración del tiempo en espacios virtuales

Tania Lucia Vila Cisneros

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0009-0001-9030-2082>

La mala noticia es que el tiempo vuela. La buena noticia es que tú eres el piloto.

Michael Altshuler

Introducción

Podemos comprender que, “La administración el tiempo es la serie de mecanismos con los que cuenta una organización a la hora de delimitar, de manera eficiente, sus procesos. Para ello, tiene en cuenta la duración óptima de las tareas a desarrollar.” (Galán, 2021)

Dentro de un contexto digital, se han transformado por completo las técnicas y estrategias de gestión del tiempo tradicionales. Por un lado, la tecnología ha hecho que no exista diferenciación en la gestión del tiempo entre la vida laboral, escolar o personal. Por otro lado, nos ha dotado de herramientas digitales para hacer de nuestros días más productivos y eficientes.

La clave está en encontrar un equilibrio óptimo con estrategias eficaces que nos permitan desarrollarnos de la mejor manera en los espacios virtuales de los que formamos parte. Entendemos por espacio virtual: aquellos entornos digitales donde personas y dispositivos de todo el mundo pueden colaborar, socializar, crear nuevas experiencias e intercambiar información fácilmente en tiempo real. (Carson, 2022)

Por tanto, la educación en línea, como una licenciatura a distancia, se desarrolla dentro de un espacio virtual en el que los estudiantes interactúan con contenidos, profesores y compañeros a través de plataformas digitales. Si bien esta modelo de educación supone ofrecer flexibilidad, disponibilidad y autonomía, conlleva además un reto importante: la administración del tiempo. No existen horarios fijos para clases, tampoco hay la supervisión constante de un profesor en un aula física, por todo esto podríamos decir que, el éxito del aprendizaje depende en gran medida de la planificación, priorización y gestión del tiempo que emplee el estudiante.

En este sentido, la gestión del tiempo no es sólo una habilidad deseable, sino que es una necesidad básica. Utilizar estrategias apropiadas permite evitar la procrastinación, reducir el estrés y mejorar el rendimiento en los estudios. Este capítulo explora estrategias y herramientas digitales para la gestión eficiente del tiempo en espacios virtuales, basándose en teoría académica y evidencia empírica.

Principales retos en la administración del tiempo en una licenciatura a distancia

Los beneficios de cursar la licenciatura en modalidad a distancia son bastos, desde la flexibilidad de horarios hasta el acceso remoto en cualquier lugar. Sin embargo, también lleva consigo una serie de retos que, en muchas ocasiones, dificultan la gestión del tiempo y, por ende, el rendimiento académico. A continuación, se detallan los principales retos por los que pasan los estudiantes de enseñanza virtual y cómo influyen en su día a día:

Falta de una estructura fija de horarios

A diferencia de la educación presencial, en la que existen horarios ya estipulados para la asistencia a clases y desarrollo de actividades, en una licenciatura en línea el estudiante tiene que ser responsable de administrar sabiamente su propio tiempo; de no hacerlo, puede generar desorganización y procrastinación, debido a que no hay una rutina impuesta externamente.

Distacciones y dificultades para mantener la concentración

Para tener acceso a los espacios virtuales es necesario el uso de dispositivos tecnológicos ya sea: un computador o un celular. Dispositivos que, llegan a ser la mayor distracción cuando requerimos de absoluta concentración; notificaciones, redes sociales, aplicaciones de mensajería, todo a lo que se tiene acceso mientras se realizan las respectivas tareas. Sin contar, las distracciones físicas que también existen como; el ambiente en casa (familia, ruido, tareas domésticas) e incluso el trabajo. Todo esto contribuye a que se pierda el enfoque en las actividades académicas y se disminuya la productividad. Es decir, si una actividad con toda la concentración y enfoque la realizas en un lapso de hora y media con todas estas distracciones ese tiempo se duplica hasta tres horas, o más.

Sobrecarga de información y gestión del material de estudio

El acceso ilimitado a una cantidad de contenidos de carácter académico puede ser una ventaja, pero también un reto si no se tienen estrategias que permitan organizar o priorizar el contenido de estudio. De esta manera, la sensación de tener demasiada información que procesar puede generar angustia y desmotivación en el estudiante. Al tener archivos, apuntes y lecturas dispersas en diferentes plataformas o dispositivos se puede generar confusión y olvidar temas importantes. Por lo tanto, el revisar material sin una estrategia clara puede hacer que el estudiante dedique más tiempo del necesario a cada tarea.

Equilibrio entre estudio, trabajo y vida personal

Este es de los mayores retos a los que se enfrentan los estudiantes de licenciatura en línea; la búsqueda de un equilibrio en el desarrollo de las exigencias académicas, laborales y personales. Generalmente, quienes optan por una licenciatura a distancia lo hacen porque necesitan combinar sus estudios con otras responsabilidades. Entre los perfiles más comunes se encuentran: Personas que trabajan de manera parcial o completa, estudiantes que cursan otra licenciatura de forma presencial,

padres de familia o personas con responsabilidades domésticas y emprendedores o profesionales que buscan actualizar sus conocimientos. Todos estos, no solo deben cumplir con las exigencias académicas, sino también deben gestionar su tiempo de manera eficiente para no descuidar sus otras obligaciones.

Procrastinación y manejo de la autodisciplina

Los estudios en línea ofrecen flexibilidad, pero a la vez exigen un poco más de autodisciplina. Al no contar con horarios fijos, resulta más sencillo sucumbir a la tentación de dejar las tareas para después, especialmente cuando no se percibe físicamente esa figura de autoridad que supervisa el progreso.

Estrategias para una gestión eficiente del tiempo

En este apartado abarcaremos las estrategias principales para lograr que el estudiante optimice su tiempo, rendimiento académico y mejore el equilibrio entre sus estudios y otras responsabilidades de la vida.

Crear un horario de estudio fijo

El establecer y cumplir un horario de estudio fijo es primordial para la construcción de la autodisciplina y adquisición de hábitos de estudio eficaces. Un horario bien distribuido permite al estudiante concentrarse más y disminuir la tentación de la procrastinación.

Ejemplo: María una estudiante de una licenciatura a distancia, trabaja por las mañanas y debe compaginar su trabajo con sus estudios. A fin de no dejarlo todo para el último momento, organizó su día como lo siguiente:

6:00 a.m.-7:30 a.m. - Estudia antes de ir a trabajar.

8:00 a.m.-2:00 p.m. - Trabaja presencial en una oficina.

3:00 p.m.-5:00 p.m. - Descansa y realiza otras actividades personales.

6:00 p.m.-9:00 p.m. - Asiste a sus clases a distancia y va avanzando con tareas.

9:30 p.m. - Tiempo libre y descanso.

De este modo, María controlará el tiempo que se debe dedicar al estudio y el tiempo que se debe dedicar a las otras actividades.

Usar un calendario o agenda

El uso de calendarios y agendas facilita que los estudiantes tengan un esquema con sus plazos de entrega, fechas de videoconferencias y eventos sobresalientes en un único soporte, para esto existen herramientas digitales y tradicionales que lo hacen posible y compartiremos más adelante.

Ejemplo:

Alberto, que se encuentra en el proceso de completar una licenciatura universitaria en línea mientras tiene que cuidar de su familia, recurre a Google Calendar para ir programando todas sus actividades académicas y también de su vida personal. En su calendario:

- Programas recordatorios para un día antes de cada entrega.
- Usa colores diferentes para distinguir las tareas, proyectos y reuniones.
- Sincroniza su agenda con su teléfono para recibir notificaciones.

Todo esto lo hace para poder mantener el orden y para asegurarse que se acuerde de las actividades más importantes que tiene que realizar.

Dividir las tareas en objetivos pequeños

En ocasiones, las grandes tareas pueden parecer abrumantes, lo que puede provocar que caigamos en la procrastinación. Una estrategia muy útil para ayudar a superar esa falta de motivación ante una actividad que parece interminable es dividir la tarea en pasos más pequeños y, por tanto, más prácticos.

Ejemplo:

Ana debe escribir un ensayo de 30 páginas para la facultad de Derecho y, en lugar de concentrarse en el objetivo del día que le propone hacer esas 30 páginas, decide dividir la tarea en tareas más pequeñas:

- Día 1. Buscar y recoger fuentes
- Día 2. Esquematizar el contenido con los puntos más significativos
- Día 3. Redactar la introducción y el primer apartado
- Día 4. Escribir el cuerpo del ensayo
- Día 5. Redactar las conclusiones y repasar el contenido

Dividir la tarea le permite poder ir avanzando sin sentirse agobiada y así también mejorar la calidad del trabajo final.

Priorizar actividades con la matriz de Eisenhower

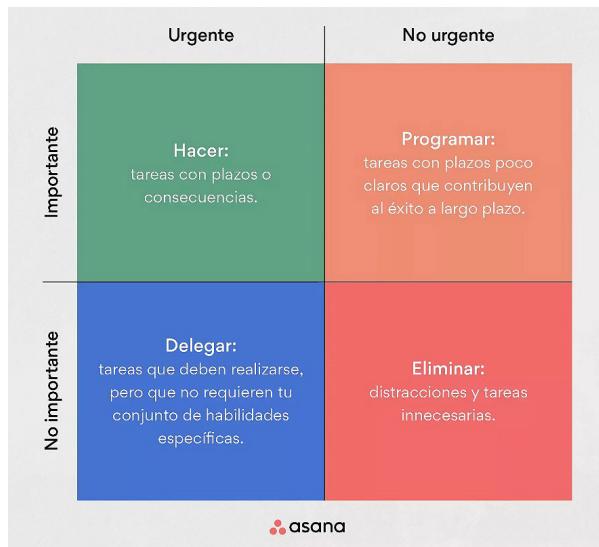
La matriz de Eisenhower es una forma de organizar las tareas según su urgencia e importancia para que puedas priorizar de manera efectiva el trabajo más importante” (Asana, 2025).

Dwight D. Eisenhower, el 34º presidente de los Estados Unidos y un general que tuvo cinco estrellas en el periodo de la Segunda Guerra Mundial fue quien presentó la idea que más tarde se transformó en la matriz de Eisenhower. En un discurso dado en 1954, Eisenhower, citando anónimamente al rector de una universidad, diría: “Tengo dos tipos de problemas, los urgentes y los importantes. Los urgentes no son importantes, y los importantes nunca son urgentes” (Asana, 2025).

La matriz de Eisenhower (ver figura 1) es un recurso que se puede usar positivamente para la gestión del tiempo, clasificando tareas en función de su urgencia e importancia.

Figura 1

La matriz de Eisenhower



Nota. Asana, T. (2025, 29 enero). Crea tu matriz de Eisenhower y aprende a priorizar tu lista de tareas pendientes [Imagen]. Asana. <https://asana.com/es/resources/eisenhower-matrix>

Se organiza en cuatro cuadrantes:

- Cuadrante I: Hacer: se refiere a tareas urgentes e importantes, inmediatas en su realización a consecuencia de su impacto.
- Cuadrante II: Programar: tareas que se consideran importantes, pero no urgentes, la necesidad de organizarlas para que no se conviertan en urgentes es primordial.
- Cuadrante III: Delegar: se refiere a tareas urgentes, pero no importantes, pueden ser delegadas a otros para conseguir un uso más eficiente del tiempo.
- Cuadrante IV: Eliminar: se refiere a tareas que no son urgentes ni tampoco importantes, es decir, distracciones.

Ejemplo: Paola estudia la licenciatura de marketing digital a distancia y a su vez trabaja medio tiempo, ella organizó de la siguiente manera sus tareas:

- Cuadrante I (Hacer): Proyecto de Marketing de Contenidos que tiene para entrega 2 días.
- Cuadrante II (Programar): Ir avanzando en un libro para un ensayo que debe entregar en un plazo de dos semanas.
- Cuadrante III (Delegar): Pedir los apuntes de videoconferencia a un compañero ya que no pudo asistir.
- Cuadrante IV (Eliminar): Pasar demasiado tiempo en redes sociales sin ningún propósito académico.

Técnica Pomodoro

La técnica Pomodoro, desarrollada por Francesco Cirillo en los años 80, es un método de gestión del tiempo que se basa en la división de tareas en intervalos de 25 minutos de concentración, seguidos de breves descansos de 5 minutos (Cirillo, s.f.). Después de completar cuatro ciclos, se toma un descanso más prolongado de 15 a 30 minutos. Este método ha demostrado ser eficaz para mejorar la productividad y la retención de información, ya que respeta los procesos cognitivos naturales del cerebro (Oakley, Sejnowski & Judd, 2015).

Hoy en día la sobreexposición a pantallas y el llamado “multitasking” pueden disminuir la capacidad para centrarse en algo concreto, es así que esta estrategia se ha constituido como un recurso muy efectivo para aumentar el enfoque y la gestión del tiempo. Según estudios recientes, los períodos de atención sostenida tienden a disminuir en entornos digitales debido a la constante interrupción de notificaciones y la facilidad para cambiar entre tareas (Chasiquiza, 2022). Al segmentar el tiempo en intervalos específicos, esta técnica permite que el cerebro se enfoque plenamente en una tarea sin distracciones, promoviendo un aprendizaje más significativo (Hernández Rojas, 2012). Además, investigaciones han señalado que la alternancia entre períodos de concentración y descanso favorece la memoria a largo plazo y la creatividad, al permitir que el cerebro procese la información de manera más eficiente durante los momentos de reposo (IONOS, 2019).

Esta estrategia también contribuye a la autorregulación emocional y la reducción del estrés, ya que establece tiempos definidos para el trabajo y la recuperación mental (Duran Vela, 2010).

Los beneficios de la Técnica Pomodoro en la administración del tiempo incluyen:

- Autodisciplina superior: Su ejercicio regular contribuye a mejorar la concentración y la autorregulación, disminuyendo la impulsividad y la tendencia a postergar.
- Eficiencia con respecto al tiempo: La segmentación de las tareas permite completar tareas en menos tiempo y con menos esfuerzo mental.
- Mejor rendimiento cognitivo: La alternancia de la atención y el descanso optimiza la curva de rendimiento y la robustez de la capacidad de aprendizaje.
- Reducción del cansancio digital: En un mundo hiperconectado, esta técnica hace que se minimice la sobrecarga de información y la fatiga mental.

Herramientas digitales para la administración del tiempo

Las herramientas digitales para administrar el tiempo son aliados que te ayudan a pasar del “voy tarde” al “voy en control”. Centralizan tu agenda, te recuerdan plazos, priorizan tareas, bloquean distracciones y, además, te muestran en qué se te va el día para ajustar hábitos. No se trata de usar muchas, sino de armar un kit ligero que encaje con tu ritmo y dispositivos. A continuación, te presento algunas herramientas digitales y su utilidad práctica para planificar, priorizar y reducir distracciones(Palomás, 2024).

Google Calendar

Imprescindible por ser un servicio omnipresente, accesible y muy fácil de utilizar (además es gratis). Si tienes cuenta de Gmail, ya tienes Calendar/Calendario disponible en el PC, smartphone o cualquier dispositivo móvil que estés utilizando. Google Calendar es un servicio muy completo que se puede utilizar tanto para gestionar tu propia agenda

como para poder cuadrar con otras personas el plan. Esta herramienta es una excelente opción para organizar tus actividades, tareas, y establecer horarios específicos para llevarlas a cabo.

Rescue Time

RescueTime es una aplicación digital de gestión del tiempo que monitoriza de forma automática cómo usas tus dispositivos para acotar y analizar tu productividad. Con base en esos registros, ofrece funciones clave que facilitan tomar decisiones y mejorar hábitos; a continuación, se describen.

- **Informe automático de tiempo:** muestra cuánto tiempo has estado en aplicaciones y sitios web. No necesitas iniciar un temporizador manual.
- **Informes detallados:** ofrece estadísticas sobre en qué inviertes más tiempo y clasifica las actividades como productivas o distractoras.
- **Bloqueo de distracciones (FocusTime):** bloquea sitios no productivos cuando necesitas concentrarte.
- **Fijación de metas:** permite establecer objetivos de productividad diaria y envía avisos cuando se superan los límites definidos.

Estas funciones trabajan de manera integrada para ayudarte a priorizar tareas, reducir interrupciones y sostener rutinas más enfocadas.

Notion

Notion es una plataforma digital todo en uno que combina notas, bases de datos, gestión de tareas y colaboración en equipo. Puede usarse para organizar información, planificar proyectos y gestionar el tiempo de manera eficiente. Con base en estas capacidades, a continuación, se describen sus funciones principales.

- **Notas y documentos:** permite escribir información y organizarla con texto, imágenes, enlaces y archivos.

- **Bases de datos personalizables:** es posible crear listas de tareas, calendarios y tableros para visualizar avances.
- **Gestión de proyectos:** ofrece vistas, estados y fechas para planificar y dar seguimiento a actividades personales o laborales.
- **Colaboración en tiempo real:** permite compartir documentos, comentar y trabajar en equipo de forma sincronizada.

Estas funciones se integran en un solo espacio, lo que reduce la dispersión de herramientas y favorece rutinas de trabajo más claras.

Forest

Forest es una aplicación que ayuda a los alumnos a que no se interpongan en sus teléfonos al mismo tiempo que trabajan. Es una premisa sencilla, al abrir la aplicación, al iniciar la aplicación Plantar una semilla y la semilla se convertirá en un árbol, mientras no salga de la aplicación. Si los alumnos pueden concentrarse y resistir la tentación de usar sus teléfonos, todos terminarán en un bosque virtual. Lo mejor de todo, es que los alumnos son recompensados con monedas virtuales por la concentración y estas monedas se pueden usar para plantar árboles reales a través del socio sin ánimo de lucro de Forest “Tree’s for the Future”.

Pomodoro Timer & To Do List

Esta aplicación se elabora en relación con la Técnica Pomodoro. Ésta constituye un gran potenciador de la productividad e induce a limitar las distracciones y las interrupciones de tus sesiones de estudio. Se trata de una aplicación de temporizador digital que te invita a estudiar 25 minutos seguidos de 5 de descanso. Al final del cuarto Pomodoro, los estudiantes tienen su descanso largo, que es de 15 minutos.

TickTick

TickTick es una aplicación de productividad centrada en la gestión de tareas y proyectos, útil en entornos híbridos y remotos. Permite or-

ganizar el tiempo de forma efectiva a través de funciones integradas; a continuación, se describen.

- **Lista de tareas:** crea y organiza listas, asigna fechas de vencimiento, notas y prioridad.
- **Tableros Kanban:** visualiza proyectos de forma gráfica con elementos organizados en columnas.
- **Recordatorios y alarmas:** establece avisos para no olvidar tareas importantes.
- **Calendario integrado:** muestra tareas y proyectos en un calendario para gestionar mejor tu tiempo.
- **Repetición de tareas:** configura tareas recurrentes para que se repitan de forma automática.
- **Gestión de hábitos:** permite hacer seguimiento de hábitos y metas con rachas y estadísticas.

En conjunto, estas funciones te ayudan a planificar, priorizar y dar seguimiento sin cambiar de herramienta, lo que reduce la fricción y mejora la consistencia diaria.

¿Por qué vale la pena organizar tu tiempo?

Quizá te estés preguntando: “¿Realmente necesito todo esto?” La respuesta es un rotundo sí. Administrar bien tu tiempo no solo te ayuda a ser más productivo, sino también mejora tu calidad de vida. Aquí te cuento algunos de los beneficios que puedes experimentar:

Optimización del tiempo y aumento de la productividad

La correcta gestión del tiempo da acceso a los estudiantes a poder exprimir sus horas de estudio. Al ser capaces de planificar y priorizar tareas, se permiten reducir tiempos muertos y ajustar la eficiencia. Eso no solo mejora su rendimiento, también les hace sentir un mayor grado de satisfacción personal, en consecuencia, aumenta su motivación para seguir adelante con sus estudios.

Reducción del estrés y mayor bienestar

Uno de los efectos más inmediatos de gestionar bien el tiempo es que reduce el estrés. Los estudiantes que anticipan su tiempo y planifican las tareas a lo largo del semestre en lugar de dejarlas para el final experimentan menos ansiedad. La planificación con la suficiente antelación permite a las personas adoptar una postura más distendida y reflexiva frente a los estudios, con el consiguiente aumento en la calidad del trabajo y de la salud mental y emocional. La planificación del tiempo se convierte por tanto en una herramienta para combatir el cansancio y la presión.

Mejora de la calidad de vida integral

La correcta catalogación de las tareas no solo sirve de ayuda a la hora de mejorar el rendimiento académico, sino que también se desempeña positivamente en el ámbito de la vida del alumno. De este modo y de tal forma, quien no deja acumular tareas, que ya en sí ocupa tiempo para hacer cosas de ocio, trabajo, descansar, realizar ejercicio físico, pasar más tiempo con sus amigos o con su familia, es el propio hecho de lograr la convivencia entre el estudio, el ocio y trabajo lo que permite el hecho de generar bienestar subjetivo y por tanto mayor satisfacción personal.

Conclusión

La administración del tiempo en espacios virtuales no es solo una herramienta para ser más productivo, es una forma de cuidar de ti mismo. Encontrar un sistema que funcione para ti puede marcar la diferencia entre un día lleno de estrés y un día en el que realmente sientas que avanzaste hacia tus metas.

No olvides que no se trata de ser perfecto, sino de dar pequeños pasos que te lleven a mejorar cada día. Prueba algunas de las estrategias y herramientas que mencionamos aquí, y ajústalas según tus necesidades. Con un poco de práctica, verás cómo el administrar tu tiempo puede ayudarte no solo a cumplir con tus responsabilidades, sino también a disfrutar más de la vida.

Referencias

- Asana. (2025, enero 29). Crea tu matriz de Eisenhower y aprende a priorizar tu lista de tareas pendientes [2025]. Asana. <https://asana.com/es/resources/eisenhower-matrix>
- Carson, O. (2022, diciembre 12). The four components to every Virtual Space. PubNub. https://www-pubnub-com.translate.goog/blog/the-four-components-to-every-virtual-space/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=rq
- Chasiquiza, M. (2022). La síntesis y el pomodoro como técnicas en el desarrollo de la comprensión lectora. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/e31027f1-4ede-43a7-9ffd-74a7b39e285d>
- Focus To-Do Team. (s. f.). *Focus To-Do — Pomodoro Technique & Tasks*. Recuperado el 12 de agosto de 2025.
- Galán, J. S. (2021). Administración del tiempo. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/administracion-del-tiempo.html>
- Google LLC. (s. f.). *Shareable online calendar and scheduling — Google Calendar* [Página de producto]. Google Workspace. Recuperado el 12 de agosto de 2025, de <https://workspace.google.com/products/calendar/>
- Notion. (s. f.). What is Notion? Centro de ayuda de Notion. Recuperado el 12 de agosto de 2025, de <https://www.notion.com/help/guides/what-is-notion>.
- Palomas, L. (2024). [GESTIÓN DEL TIEMPO 2025] Aquí las mejores HERRAMIENTAS. Doofinder. <https://www.doofinder.com/es/blog/gestion-del-tiempo>
- RescueTime. (s. f.). Cómo funciona RescueTime. Recuperado el 12 de agosto de 2025, de <https://www.rescuetime.com/>
- Seekrtech. (2025). Forest: Mantente enfocado [Aplicación móvil Google Play. Recuperado el 12 de agosto de 2025, de <https://play.google.com/store/apps/details?id=cc.forestapp>
- TickTick Team. (s. f.). TickTick: A To-Do List and Calendar. Recuperado el 12 de agosto de 2025.

Capítulo VIII. Comunicación digital y sus elementos

Bertha Karina Bravo Ocaña

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0009-0002-2480-0953>

Ana Sofía Ramírez Cruz

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0009-0009-8476-2953>

Introducción

El desarrollo y crecimiento de la tecnología digital ha transformado radicalmente el esquema de comunicación. La forma en se interactúa y se comprende el mundo a través de tecnologías innovadoras y diversas plataformas digitales, ha permitido el incremento de hábitos, estilos de vida y formas de comunicación activa y de manera global.

En este capítulo se abordarán tres temas importantes, el tema uno hace referencia a La comunicación y sus elementos, ya que la comunicación digital se ha convertido en un soporte fundamental para el aprendizaje en línea, porque permite transmitir e intercambiar información, dependiendo del contexto en el que nos relacionemos.

El tema dos aborda la importancia de conocer y aplicar las Netiquetas, las cuáles ayudan a que exista una mejor interacción, debido a que, la forma en que se relacionan, en el mundo digital, da a conocer las características de los participantes. Al estudiar en línea, se participa en foros o se envía mensajes a compañeros y asesores, sin contexto esto puede causar confusión.

Debido a la interacción que se da en la comunidad estudiantil, los docentes y tutores, en el tema tres, se proporcionarán Técnicas y sugerencias para que, más allá de interactuar, colaborar y acceder a información, se pueda desarrollar estrategias de manera eficiente para mejorar la experiencia del aprendizaje en el entorno virtual.

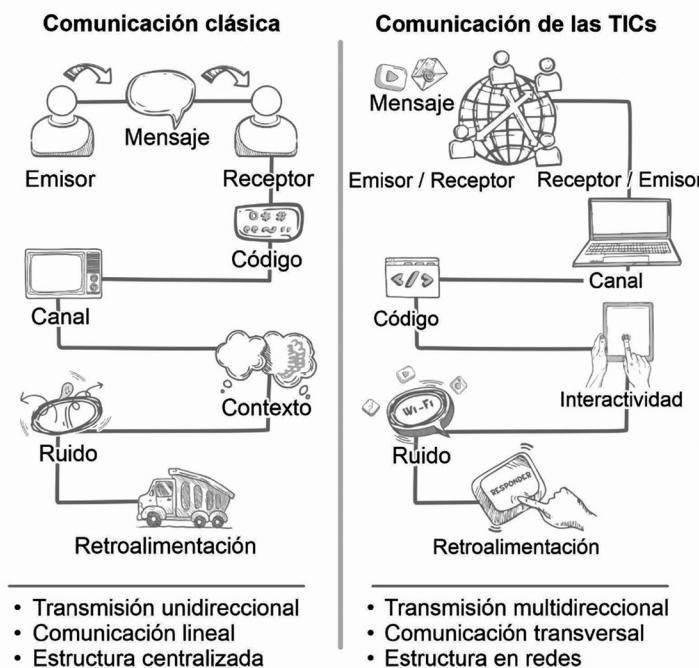
Comunicación y sus elementos

La importancia de la comunicación radica en la forma en que como seres humanos nos comunicamos, ya que de esto depende el éxito de las relaciones laborales, personales y sociales. Es importante entender que la comunicación, en su definición más básica, es la transmisión de información e ideas de un sujeto a otro. Es decir, la comunicación es un proceso que implica transmitir o intercambiar información en un cierto contexto determinado.

Debemos recordar que, la comunicación clásica, en donde existe la transmisión unidireccional y lineal (emisor – receptor), a través de los medios de comunicación, ha sufrido cambios considerables en comparación con el esquema de comunicación de las TICs, la cual es multidireccional, transversal y se estructura en redes; lo que ocasiona la creación de comunidades virtuales capaces de generar conocimiento (como se ilustra en la figura 1).

Figura 1

Cambios en el esquema de comunicación



Nota. Adaptado de Bertolotti (2009).

A continuación, se mencionan los elementos que conforman la comunicación clásica (Fajardo, 2009, parr. 6-81):

1. **Emisor:** Es la persona que crea, diseña y comparte el mensaje, mediante el proceso de codificación.
2. **Receptor:** Es quien recibe y decodifica el mensaje enviado por el emisor.
3. **Mensaje:** Es la información que se transmite del emisor al receptor.
4. **Código:** Es un sistema de códigos, signos, señales, idiomas, que deben ser conocidos por el emisor, así como por el receptor, que sirve para intercambiar la información.

5. **Canal:** Es el medio por el cual se transmite el mensaje, por ejemplo, el teléfono, un documento, radio, televisión, o personalmente.
6. **Contexto:** Es la situación externa que rodea el acto comunicativo y que ayuda a comprender el mensaje, o en su caso lo puede modificar.
7. **Ruido:** Es cualquier limitación o interferencia que impide que el mensaje sea enviado o recibido con éxito.
8. **Retroalimentación:** Es la acción que garantiza la comprensión del mensaje, o en su caso, hace que la otra persona mejore su desempeño con los comentarios que le hacemos.

Estos elementos permiten que la comunicación clásica sea de una manera fluida entre dos o más personas de manera unidireccional, lineal y con una estructura centralizada.

Pero los elementos que intervienen en la comunicación a distancia son similares a los que se utilizan en la comunicación clásica, como se muestra en la figura 1, la variante sería la interactividad, que podríamos decir que es la interacción, entre diversos actores, sobre un mismo sistema.

Dicha variante, se clasifica a su vez en tres partes que serían la selección (en donde el usuario se convierte en un receptor de la comunicación, en donde se puede elegir lo que se ve, pero no se puede personalizar, ejemplo un taller, clases en línea, etc.), la personalización (siguiendo como receptor de la información, el usuario puede elegir como se le presenta el contenido, por ejemplo la elección de un sitio web de su preferencia cuyo contenido, puede ser visual, auditivo o audiovisual) y la participación (el usuario no sólo se limita a la selección, ni a la personalización de dicho contenido, si no que se involucra participando al convertirse en emisor, por ejemplo las videoconferencias, foros, chats, mensajería, etc.)

A diferencia de la comunicación clásica, la comunicación de las TIC permite la transmisión multidireccional, es transversal y se estructura a través de redes, y que por tener estas características, debe cumplir ciertos criterios, por ejemplo: Debe ser interactivo, integrador, participativo, innovador, multimedia, transparente, con herramientas de búsqueda y consulta en línea, independiente del espacio, del tiempo y de la tecnología, con variedad de expertos, autónomo, no excluyente, fácil de desarrollar y mantener, además debe ser seguro, colaborativo, evaluable, acredititable, entre otros.

Ahora, vale la pena mencionar que el concepto de interactividad, trae consigo la compañía de otros dos términos importantes que son: *hipertextualidad* (la cuál provee de muchos textos en la red) y la multimedialidad (que sería la combinación de distintos formatos comunicativos, por ejemplo, el texto, el sonido, las imágenes, los videos, etc). Estos conceptos se pueden visualizar fácilmente través del internet, ya que, como medio de comunicación masiva, a través de sus múltiples plataformas pone a nuestro alcance y disposición infinidad de archivos y base de datos de diversos temas y en diferentes formatos.

Un ejemplo claro de la comunicación de las TICs, es el esquema de la educación a distancia, ya que permite la interacción de la comunidad estudiantil, docentes y tutores, a través de las tecnologías y medios digitales. Debido a que ofrece a los usuarios la selección del contenido que se acople a sus necesidades de acuerdo a su situación personal, profesional y tecnológica. Como se menciona en la figura 2, en la educación a distancia existen factores que afectan la formación de los usuarios, por ejemplo, no todos tenemos los mismos objetivos, expectativas, formación inicial, las situaciones personales, profesionales, tecnológicas, disposición de tiempo, conectividad, Hardware y Software (Zapata, 2003, p. 39).

Figura 2
Elementos definitorios de un modelo de formación de redes



Nota. Adaptado de Zapata (2003)

Es por esto, que, para los docentes, es importante que el estudiante en línea pueda desarrollar habilidades de lectura, redacción, expresión verbal y no verbal, así como el establecimiento de un plan de estudio para la realización de las actividades que se encuentran en la plataforma virtual.

Netiquetas

En relación al tema anterior, la comunicación de las TICs se lleva a cabo en plataformas digitales, es por esto que las netiquetas, nos ayudan a comunicarnos mejor, pero, ¿De dónde proviene la palabra netiqueta?, está formada por la palabra inglesa *Net* (red en español) y la francesa *Etiquette* (etiqueta). En el ciberespacio, es necesario comportarse de manera educada, es por esto que a mediados de los años 90's, surgen una serie de reglas que garantizan una comunicación en la red agradable, respetuosa y sin conflictos. Estas normas fueron compiladas en octubre de 1995 en el *Request for Comments 1885* por *Sally Hambridge*.

La autora Virginia Shea (2002, pp. 1-7), en su libro *Netiquette*, contribuyó a la adopción del término netiqueta y recomendó el Decálogo para comportarse en la red, el cual sigue vigente y que a continuación, se mencionan:

1. **Recuerda lo humano.** Tu interrelación con la otra persona son sólo palabras, trátalo como te gustaría que te trataran. Sé cortés, respetuoso y profesional, con lenguaje neutro y evita ser ofensivo. No tardes mucho en responder los mensajes y nunca ignores un mensaje.
2. **Estándares de comportamiento.** Haz tu mayor esfuerzo por ser ético en el ciberespacio, así como respetas la ley en la vida real. Verifica la información antes de compartirla, comprueba su veracidad en fuentes confiables. No uses las mayúsculas en tus mensajes: Esta acción puede ser percibida como agresión. Puedes hacer uso de los símbolos, dibujos o emoticones.
3. **Conoce dónde estás del ciberespacio.** Las netiquetas varían de un dominio a otro: Existen diversos grupos de discusión y no todo es permisible, lee y respeta las normas de uso de cada plataforma para utilizar el contenido, lenguaje y comportamiento que se requieren.

4. **Respetá el tiempo de las otras personas y su ancho de banda.** Recuerda que todos tenemos actividades y prioridades diferentes y probablemente no te puedan contestar rápido tu mensaje. Evita el spam y la publicidad no solicitada, no envíes información o publicidad sin el consentimiento de la otra persona.
5. **Muestra tu lado bueno cuando navegues.** Aprovecha tu ánimo: Recuerda que te juzgarán por la calidad de tu escritura. Asegúrate de escribir de manera clara y lógica, sin errores ortográficos, se agradable y educado.
6. **Comparte tu conocimiento.** Colabora con temas de los cuales eres experto, da respuestas inteligentes y recuerda que el internet es una herramienta para la enseñanza-aprendizaje y que tu conocimiento ayudará a formar un mundo mejor.
7. **Ayuda a que las controversias se mantengan bajo control.** Ten consideración y sé paciente en las discusiones en línea. No actúes por impulso ni con agresividad. Procura que exista una relación cordial en un grupo de discusión, recuerda que “la blanda respuesta, calma la ira”.
8. **Respetá la privacidad de las otras personas.** No debes compartir información personal o confidencial de otras personas o etiquetarlas sin su consentimiento. Cuida tus datos y considera la pertinencia de compartirlos. Cada acción tiene una reacción y puedes vulnerar el derecho de los demás y esto es un delito. Tu libertad de expresión termina, donde comienzan los derechos de los demás.
9. **No abuses de las ventajas que puedes tener.** Saber más que otros, tener información privilegiada o estar en un puesto jerárquico más alto, no te da derecho de aprovecharse de los demás.
10. **Perdona los errores de otras personas.** Sé paciente con las personas que probablemente son nuevos en la red y tienden a equivocarse, de manera amable corrígetlo, no seas arrogante.
11. Haciendo referencia al ejemplo del esquema de la educación a distancia, es imperativo y de suma importancia el uso y aplicación de las netiquetas, lo que favorecerá una comunicación assertiva, respetuosa y sin conflictos.

Técnicas y sugerencias

Las herramientas comunicativas en los entornos virtuales son la clave para que el aprendizaje en línea funcione bien, pues no se trata solo de mandar mensajes o correos, sino de saber cómo interactuar en cada espacio. Para ello, existen técnicas que permiten hablar en tiempo real, como las videoconferencias, y otras que dejan compartir información, aunque no estén conectados al mismo tiempo, como la mensajería y los foros en la plataforma Virtual, o el correo electrónico. Usarlas de la mejor manera ayuda a que la comunicación entre estudiantes y asesores sea más clara y eficiente, haciendo que el proceso de aprendizaje sea accesible.

Cuando se estudia en línea, no solo es leer y realizar actividades, también es comprender y seguir las indicaciones, analizar y desarrollar contenidos, adquirir conocimiento y promover la participación colaborativa. Así cómo saber comunicarse e interactuar para no malinterpretar lo que otros dicen. Es por eso, que a continuación se mencionan unos prácticos consejos, que harán que la trayectoria y el desempeño escolar sea eficiente para lograr los objetivos (Arteaga, Villapudua, & Rodríguez 2019, párr. 27-51).

1. Es importante elegir el medio adecuado según la necesidad. En ocasiones, si se necesita una respuesta rápida, se puede hacer uso del chat del grupo de WhatsApp que los docentes (asesores) crean por grupo y unidad de aprendizaje (opcional) o de la mensajería de la plataforma virtual reconociendo que la mejor opción es la videoconferencia sincrónica.

Pero si se trata de compartir información detallada o personal, se recomienda que sea por correo institucional o llamada telefónica. La recomendación a los asesores es dar el seguimiento a dichos mensajes, ya que esto fomenta la participación de los estudiantes. Cada plataforma virtual, debería contener un protocolo de participación que ayude a mejorar la comunicación, y hacer que el aprendizaje en línea sea más efectivo.

2. Desarrollar habilidades de lectura y redacción. La lectura regular permite identificar las diferentes formas de redactar. Escribir diariamente, ayudará a desarrollar la fluidez y se convertirá en un hábito, una vez que se haya elegido un tema, se debe planificar la escritura, en donde se plantea la idea principal y las secundarias, se debe escribir y

reescribir, considerando la cantidad de palabras y una vez que se haya finalizado el escrito, se debe leer en voz alta, lo que permitirá identificar los errores ortográficos.

Utilizar herramientas digitales que ayuden a mejorar la gramática y ortografía harán que la redacción mejore, esto ayudará a entender mejor los temas, analizar los contenidos y lograr los objetivos de cada unidad.

Las dependencias que ofrecen la opción de estudiar en línea, por lo general, deben contar con una biblioteca virtual, donde el alumno puede acceder a una extensa variedad de libros, revistas, artículos científicos y al repositorio, además de poder descargar la aplicación y poder leer en los tiempos que lo deseé. Es importante hacer uso de esta herramienta gratuita para reforzar los conocimientos, desarrollar las habilidades de lectura y despertar la investigación que conlleva el mejoramiento del área de redacción.

3. Desarrollar habilidades de comprensión y retención lectora. Establecer el hábito de lectura, y cuánto más se lea, mejorará la comprensión. Se recomienda subrayar las ideas clave; así cuando se vuelve al texto, será más fácil encontrar lo importante. Además de tomarse el tiempo para reflexionar sobre la lectura y examinar los contenidos.

Hacer resúmenes o mapas mentales ayuda a organizar la información, cuestionar lo que se lee, ayudará a comprender mejor la lectura. Analizar si se tienen conocimientos previos a lo que se está leyendo y si se encuentra una palabra que no se conoce, se recomienda buscarla en el diccionario además de investigar sobre ejemplos o explicaciones en otras fuentes. Resumir lo que se ha leído, reforzará la retención y comprensión, es recomendable sacar conclusiones y leer diversos géneros.

4. Reflexionar sobre la importancia y responsabilidad en la formación académica. Para lograr los objetivos es necesario esforzarse, es por esto que se deben establecer objetivos realizables, congruentes y alcanzables a corto plazo. Dedicarle el tiempo necesario al estudio y apoyarse de los docentes (asesores) y tutores que son los que dan el acompañamiento en este proceso de enseñanza-aprendizaje. Se recomienda no dejar todo para mañana... Decidir en hacer las cosas hoy. Y reconocer que la prioridad es concluir con los estudios propuestos.

Cuando la actividad sea realizable en equipo se recomienda cumplir con la participación que ha sido encomendada para su realización,

también se debe reconocer el trabajo de los demás, demostrar empatía y apoyo cuando se pueda hacer, ya que es necesario considerar que existen diversas personalidades. Eso fortalecerá el respeto y la confianza. Se debe tener presente que, con esfuerzo, se puede avanzar.

5. Procurar la comunicación asertiva. Para lograr esto, se debe utilizar un lenguaje amable y empático y que la forma de comunicación sea oportuna, eficiente, constante y de respeto mutuo. Manejar las emociones y practicar la escucha activa, además de utilizar la retroalimentación promoverá que la información sea comprendida y aceptada, es por esto que se hace hincapié en el empleo del lenguaje adecuado, respetar las opiniones de los demás y mantener la calma.

6. Participación activa. Procurar la participación en foros virtuales y presenciales, conferencias, videoconferencias, ponencias, paneles de expertos, investigación, programa delfín, coloquios, redes sociales, Facebook, chats, etc. Esto ayudará a poner en práctica expresión corporal, tono y velocidad de la voz, organización de la información e interacción con la audiencia. Así mismo, ayudará a usar el lenguaje adecuado y la redacción clara, sin faltas de ortografía y con buen léxico y sintaxis.

7. No quedarse con dudas y promover la retroalimentación. Esto permitirá que el mensaje sea comprendido, que se aclaren las ideas y se obtenga un mejor desempeño.

Si se toman estas técnicas y sugerencias, identificando el medio adecuado de comunicación, desarrollando habilidades de lectura y redacción, habilidades de comprensión y retención lectora, reconociendo la importancia y responsabilidad en la formación académica, utilizando la comunicación asertiva y la participación activa, el aprendizaje en línea se vuelve menos complicado y más efectivo.

8. Conocer y aplicar el protocolo de participación. Cada institución educativa que promueve la educación virtual, debería contar con un protocolo de participación para docentes (asesores), tutores y estudiantes, este documento, es una guía de interacción entre los participantes y la plataforma.

Este protocolo indica el proceso de participación en foros, mensaje privado, entrega de actividades, videoconferencias, correo electrónico, llamada telefónica, mensajería instantánea privada y grupal, parti-

cipación general del asesor, participación general de los estudiantes, bullying cibernético, suplantación de usuarios y por último reporte de incidencias en plataforma.

Conclusión

Los medios digitales ejercen una gran influencia en todos los procesos de la comunicación, ya sea en el registro, manipulación, almacenamiento, interpretación y la distribución de la información. Existe una transformación en los medios y canales de comunicación que lleva implícito un cambio en la mentalidad, de procesos y modos; lo que hace más común la cantidad de usuarios multiplataformas y multitareas, capaces de ver en línea un programa de televisión, al mismo tiempo que usan sus dispositivos móviles para chatear.

En este capítulo se analizó la importancia de los elementos en el proceso de la comunicación digital, en donde el emisor es el docente (asesor) al elaborar la asignatura, el receptor es el estudiante quien obtiene el conocimiento, el mensaje son las instrucciones, material de apoyo, videos y actividades a realizar.

El canal es representado por la plataforma virtual, el código son los signos, señales e idiomas que son conocidos tanto por el emisor, como por el receptor. El contexto es la situación que ayuda a comprender el mensaje y que rodea al acto comunicativo, por ejemplo, la modalidad a distancia.

El ruido, es representado por todas las limitaciones que impiden que el mensaje sea comprendido, por ejemplo, el desconocimiento de las normas, la falta de habilidades de redacción, retención y comprensión lectora, la mala administración del tiempo y la falta de empatía. La retroalimentación es el intercambio de ideas que garantizan la comprensión del mensaje, por ejemplo, la entrega de actividades con todos los requisitos solicitados.

Y por último la interactividad, en donde los docentes, el tutor y los estudiantes se comunican a través de textos, sonidos, imágenes, videos, videoconferencias, coloquios y presentación de actividades con el apoyo del internet, quien provee los datos, y la plataforma Virtual es quien facilita la comunicación a través de los medios oficiales tales como el

Foro de dudas al Asesor, Foro para atención del tutor, el mensaje privado, el correo electrónico y la llamada telefónica.

Al ser parte de una comunidad académica es responsabilidad de todos construir un espacio donde exista el respeto y el diálogo sea adecuado, pertinente, profesional, ético, asertivo, empático y libre de violencia.

Ya que parte del propósito de las instituciones educativas que promueven el aprendizaje virtual, es que los estudiantes se formen profesionalmente y sean competentes en el mundo laboral a nivel nacional e internacional, se proponen técnicas y sugerencias para el desarrollo de habilidades de lectura, redacción, comprensión lectora, comunicación asertiva, reconocer la importancia y responsabilidad sobre su formación académica, la participación activa, retroalimentación y el conocimiento del protocolo de participación.

Referencias

- Arteaga, M, Villapudua, C., & Rodríguez, J. (2019). Estrategias de aprendizaje en la educación a distancia. Revista de Investigación en Tecnologías de la Información: RITI, 7(14), 199-214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242776>
- Bertolotti, Patricia: Conceptos básicos comunicación digital (2009). Posadas: Universidad Nacional de Misiones. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Secretaría de Investigación y Posgrado. 3 p. <https://argos.fhycs.unam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/152/Conceptos%20Comunicacion%20digital.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Fajardo Uribe, L. A. (2009). A propósito de la comunicación verbal. Forma y función, 22(2), 121-142. <https://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>
- Shea, V. (2002). Las 10 reglas básicas de la netiqueta. Revista Eduteka, <https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/netiqueta>
- Zapata, M. (2003). Evaluación de sistemas de educación a distancia a través de redes. Revista de Educación a Distancia (RED), (9) <https://revistas.um.es/red/article/view/25591>

PARTE II

Capítulo IX. Academias docentes

Gloriana Coutiño López

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0009-0006-9148-622X>

Paola Shazel Arce Marín

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0009-0004-2597-2874>

Introducción

El presente capítulo tiene como propósito proporcionar orientación acerca de la integración y operación de las academias de la licenciatura de Marketing Digital. Se explica lo que son las academias, su integración y funciones con relación a docentes y alumnos de la licenciatura. Por medio de este apartado se entienden los beneficios que resultan de que los docentes se dividan en academias y cómo esto viene también a beneficiar al alumno en su paso por la carrera.

El trabajo colegiado no es exclusivo de una universidad o del nivel superior. La Secretaría de Educación Pública (2015), en la guía Elementos básicos para el trabajo colegiado de docentes del nivel medio superior menciona que este trabajo es importante para la mejora continua de la práctica docente y del plantel en su conjunto.

Por lo tanto, vemos que estos beneficios no son exclusivos de este nivel, y es por eso que diversas universidades tienen academias, cada

una regida por sus propias reglas y guías de formación. En este capítulo se explica cómo es ese trabajo colegiado, su integración, funciones y beneficios para docentes y estudiantes.

Las academias

Las academias son cuerpos colegiados integrados por los docentes activos y, de manera específica para la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas [UNICACH] (2024), están organizadas de acuerdo a las materias que imparte cada docente dentro de la estructura curricular que tiene el plan de estudios. En la tabla 1 se observa cómo se hace la división de materias en relación con las tres fases curriculares: básica, disciplinar y de consolidación (UNICACH, 2019).

Tabla 1

División de las academias de acuerdo a las Unidades de Aprendizaje y semestres

Academia Básica		Academia Disciplinar				Academia Consolidación	
Aprender a aprender	Tecnologías de información y comunicación II	Marco legal de negocios	Marco legal de negocios digitales	Creación de contenido	Gestión de redes sociales	Proyecto de negocios	Electiva
Inglés I	Inglés II	Ingles con propósitos específicos I	Ingles con propósitos específicos II	Ingles con propósitos específicos III	Ingles con propósitos específicos IV	Comercio electrónico	Taller de elaboración de Tesis
Comunicación oral y escrita I	Comunicación oral y escrita II	Redacción para medios digitales	Diseño web	Sistemas de información de mercados	Optativa I	Estrategia y planeación de medios	Servicio social
Marketing	Economía, empresa y entorno global	Comportamiento del consumidor	Estrategias de marketing	Marketing internacional	Imagen de marca	Optativa II	

Academia Básica		Academia Disciplinar			Academia Consolidación	
Fundamentos de administración	Modelos de negocio	Diseño gráfico	Marketing de contenidos	Planeación estratégica	Diagnóstico organizacional	Posicionamiento web
Matemáticas empresariales	Fundamentos de contabilidad y finanzas	Costos y presupuestos	Matemáticas financieras	Administración financiera	Inteligencia de mercados	Taller de proyectos de investigación
Tecnologías de información y comunicación I	Medios digitales	Estadística para los negocios	Investigación de mercados	Métrica y analytics		

Nota. Adaptado de Plan de estudios de la licenciatura en Marketing Digital, UNICACH, 2019, <https://fcayted.unicach.mx/marketing/index.php?p=page&v=NA==>.

Estos cuerpos colegiados impulsan el trabajo académico y su principal función es la óptima implementación del plan de estudios. Para ello, le dan seguimiento al desarrollo de las competencias, las actividades de aprendizaje y la evaluación de cada una de las unidades de aprendizaje. La academia constituye el espacio para la discusión, el análisis y el intercambio de ideas académicas.

La integración

De acuerdo con la *Guía para la Integración de Academias*, diseñada por la UNICACH (2024), para la formación de las academias de la universidad y de manera específica de la licenciatura en Marketing Digital, se toman en cuenta los siguientes aspectos:

1. Todos los docentes que se encuentren laborando en la licenciatura en Marketing Digital pueden formar parte de las academias.
2. Las academias tienen como representantes a un Presidente y un Secretario, que son nombrados de acuerdo al desempeño y compromiso académico que han demostrado en su trayectoria.

3. El Presidente y el Secretario de las academias son elegidos por los integrantes de estas, quienes podrán votar de manera libre y secreta.
4. El coordinador de la licenciatura en Marketing Digital otorga los nombramientos a los Presidentes y Secretarios.
5. El tiempo del cargo como Presidente y Secretario es de dos años. Asimismo, depende de la disposición del docente o, si la academia así lo considera, el cambio o extensión del cargo.
6. Los docentes pueden pertenecer a más de una academia, dependiendo de las materias que imparten en el semestre, de acuerdo a la división mostrada en la tabla 1.

Funciones de las academias

Después de conocer los lineamientos para la integración de las academias, se presentan las funciones que hacen especial e importante el trabajo realizado por estos cuerpos colegiados (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, 2024):

1. Las academias elaboran un plan de trabajo a desarrollarse semestralmente. En dicho plan deben plasmarse las acciones o actividades a implementar, las cuales serán de ayuda para la mejora de docentes y alumnos.
2. Los integrantes de las academias se reúnen durante todo el semestre, de acuerdo al plan de trabajo acordado. Deben planificarse, como mínimo, una reunión al inicio del semestre para determinar el plan de trabajo, y otra al final, para analizar y evaluar los logros alcanzados. Estas sesiones se realizan de manera sincrónica, por medio de videoconferencias, como se puede ver en la figura 1, las cuales son grabadas, y posteriormente compartidas con todos los asistentes.

Figura 1

Reunión ordinaria de academia



Nota. Reunión ordinaria de la academia básica en enero de 2025 [Captura de pantalla]. 2025. Google Meet.

1. De cada reunión se levanta una minuta, la cual contiene los acuerdos a los que se llegó.
2. Las academias tienen como obligación dar seguimiento y actualizar las unidades de aprendizaje o asignaturas que están a su cargo, con el fin de mejorar permanentemente los procesos de formación de los estudiantes y, de esta manera, ofrecer programas educativos de calidad.
3. Las academias coordinan la elaboración y mantienen actualizada la planeación o secuencia didáctica, según sea el caso.
4. Las academias impulsan y participan en la elaboración de libros de texto, apuntes, antologías, manuales, monografías y otros productos que fortalecen las labores de docencia que dependen de la academia, como es el caso del presente libro.
5. Las academias plantean estrategias didácticas y metodologías de evaluación en congruencia con el Modelo Educativo de la UNICACHI.

6. Las academias establecen estrategias para evaluar de manera integral los programas de unidades de aprendizaje del mismo semestre.
7. Los integrantes de las academias mantienen comunicación constante con los Comités de Desarrollo Curricular, con el fin de contribuir a la toma de decisiones en relación con:
 - La actualización en los programas de las unidades de aprendizaje o asignatura.
 - El diseño y rediseño de su plan de estudios.
 - La evaluación y seguimiento de los programas educativos.
 - La capacitación docente en cursos correspondientes a la disciplina o a la formación pedagógica.
1. Los integrantes de las academias mantienen comunicación constante con el coordinación de tutorías de la licenciatura en Marketing Digital, por tratarse de una instancia en permanente relación con los estudiantes. Su función consiste en atender de manera coordinada las problemáticas relacionadas con el desempeño académico (reprobación, deserción, bajo rendimiento), o bien, socioafectivas que impactan en el rendimiento de los estudiantes.
2. El profesorado integrante de las academias participan en proyectos académicos de la siguiente naturaleza:
 - Desarrollo curricular: evaluación, seguimiento, reestructuración y/o diseño curricular, entre otros (incluyendo diseño, rediseño o actualización de planes, programas de estudio y unidades de aprendizaje).
 - Actividades académicas orientadas a la formación docente: participación en cuerpos académicos conforme a sus líneas de investigación; organización y participación en congresos, foros o encuentros; publicación y difusión científica, tecnológica y cultural; así como asesoría en proyectos de investigación.
 - Tutoría, talleres, cursos extracurriculares, conferencias, encuentros, foros, congresos, programas de movilidad o inter-

cambio, y cualquier otra actividad académica que favorezca el desempeño académico de los estudiantes y fortalezcan su formación integral.

En la figura 2 se puede ver un ejemplo de un curso en el que participa profesorado de la licenciatura en Marketing Digital. Este tipo de actividades busca mantener actualizado al personal docente en el uso de tecnología educativa, lo cual beneficia directamente al estudiantado al con docentes capacitados en herramientas tecnológicas aplicadas a la enseñanza.

Figura 2

Curso extracurricular a docentes de la Licenciatura en Marketing Digital



Nota. Curso impartido para actualización de los docentes de la licenciatura durante el 2023 [Captura de pantalla]. 2023. Google Meet.

Funciones específicas de las academias

Dentro de las academias existen ciertas funciones que son realizadas únicamente por miembros con un cargo específico. En primer lugar, se encuen-

tran las funciones del presidente de academia. Este tiene la responsabilidad de representar a la academia, convocar a las reuniones de trabajo, coordinar el desarrollo y la evaluación del plan de trabajo, e informar al Comité de Desarrollo Curricular sobre problemas o ausencias de contenidos detectadas en el plan de estudios. Además, proponer cursos de formación o actualización —disciplinaria o pedagógica— de acuerdo con las necesidades que se presenten durante el ejercicio de la práctica educativa.

En caso de que el estudiantado tenga dudas o propuestas relacionadas con los contenidos o actividades pertinentes a las academias, el primer contacto debe realizarse con el presidente, quien actúa como representante de dicha instancia.

También existen funciones específicas asignadas a los secretarios, entre las que destacan: la elaboración de las invitaciones para las reuniones convocadas por el presidente; la coordinación, en colaboración con este último, y el seguimiento de los cambios realizados en los programas de estudio correspondientes a la academia a la que pertenecen. Asimismo, tienen la responsabilidad de coordinar reuniones en ausencia del presidente, mantener contacto directo con los Comités de Desarrollo Curricular ante cualquier modificación de los planes de estudio, y conocer el programa de trabajo de cada academia.

Para el resto de los integrantes, las dos funciones principales se resumen en asistir a las reuniones que convocadas por el presidente de academia y participar activamente en los trabajos que se acuerden en la misma.

De las actividades de formación para docentes y estudiantes

Los cursos, talleres, foros, conferencias, encuentros y demás actividades que tienen que ver con la disciplina pueden ser impartidos por los mismos docentes de la licenciatura que dominen el tema, por profesorado invitado o por personal académico de otras universidades con las que se tenga convenio. En la figura 3 se presenta un curso impartido al profesorado por un docente de la misma licenciatura, con el objetivo de grabar y mejorar la introducción a las unidades de competencia, con el fin de que la información presentada en estas sea más clara y completa.

Figura 3

Curso para docentes impartido por un docente experto



Nota. Curso de desarrollo de videos de introducción a las unidades de competencia para docentes impartido por un docente de la licenciatura experto en el tema [Captura de pantalla]. 2023. Google Meet.

En el caso de las actividades orientadas al apoyo estudiantil para mejorar el rendimiento académico, se recurre al personal de la universidad con experiencia en el tema o a especialistas externos. De manera específica, en la licenciatura en Marketing Digital, se propone la realización de videoconferencias organizadas por cada academia, las cuales deben estar alineadas con los intereses y necesidades del estudiantado de cada semestre y, además, contar con valor curricular y académico.

Conclusiones

Como puede observarse, la función de las academias permite que la licenciatura en Marketing Digital mantenga de manera constante un plan de trabajo orientado a la mejora continua del profesorado y del estudiantado. Dicho plan se implementa de forma organizada cada

semestre y aborda temas relevantes que generan valor e impacto, destacando la colaboración tanto interna como externa como medio para fortalecer el proceso educativo.

Las academias representan un espacio de colaboración y reflexión académica que permite a la licenciatura en Marketing Digital mantenerse vigente, pertinente y de calidad. Su funcionamiento adecuado no solo impacta de manera positiva en la formación de los estudiantes, sino que también fortalece el desarrollo profesional de los docentes y una cultura institucional de mejora continua.

Estos cuerpos colegiados no solo tienen valor dentro del ámbito específico de esta licenciatura, sino que su modelo y prácticas pueden servir como referencia para otras disciplinas y programas educativos; la organización de reuniones, la toma de decisiones en conjunto, la actualización constante de los contenidos y la atención integral a los estudiantes constituyen buenas prácticas que pueden ser replicadas en otros contextos académicos y demuestran que una licenciatura en línea también puede manejar de manera organizada y eficaz una colaboración para la mejora de docentes y estudiantes.

Dentro del contexto general de este libro, este capítulo muestra una visión clara y práctica sobre cómo funcionan las academias docentes y su papel fundamental dentro de la licenciatura en Marketing Digital. Lo explicado aquí puede ser útil para otras instituciones que quieran fortalecer su trabajo colaborativo ya sean en modalidad presencial o en línea.

Referencias

- Secretaría de Educación Pública. (2015). *Elementos básicos para el trabajo colegiado*. https://educacionmediasuperior.sep.gob.mx/work/models/sems/Resource/12183/1/images/elementos_basicos_tc.pdf
- Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. (2024). *Guía para la Integración de Academias*. URL. <https://app.luminpdf.com/es/viewer/5f3acd0093ac150015de325f>
- Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. (2019). *Plan de estudios de la Licenciatura en Marketing Digital*. URL. <https://fcayted.unicach.mx/marketing/index.php?p=page&v=NA==>.

Capítulo X.

La tutoría en entornos virtuales, experiencias y oportunidades: El caso del programa de Marketing Digital de la UNICACH

Jesús Manuel Grajales Romero

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0009-0003-4397-0058>

Introducción

En la actualidad, la educación superior enfrenta el reto de adaptarse a un mundo altamente digitalizado, donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han transformado la manera en que las personas acceden al conocimiento y desarrollan sus habilidades profesionales. El marketing digital se ha convertido en una disciplina esencial para las empresas de todos los sectores. La digitalización del comercio y el auge de plataformas como redes sociales, e-commerce y publicidad en línea han generado una demanda creciente de profesionales especializados en áreas como la optimización para motores de búsqueda (SEO), y el marketing en buscadores (SEM), el análisis de datos, la automatización de marketing y la gestión de contenidos digitales.

De acuerdo con un informe publicado por la plataforma global de datos e inteligencia empresarial Statista (Statista, 2023), la inversión global en publicidad digital alcanzó la impresionante cifra de 680 mil millones de dólares. Esta cantidad representa más de dos tercios del

gasto total en publicidad a nivel mundial, que ascendió a un billón de dólares. Las cifras, subrayan el papel fundamental que desempeña la publicidad digital en la economía global actual, evidenciando su creciente importancia y dominio en el sector publicitario.

Al igual, el comercio digital ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, y se prevé que esta tendencia continúe. La globalización y la digitalización han permitido que pequeñas y medianas empresas compitan en mercados internacionales sin necesidad de una infraestructura física robusta. Se espera que para el 2025, 2.770 millones de personas a nivel mundial compren sus productos en línea; de igual forma; se considera que el 21% de las compras minoristas se realicen por este medio (Statista, 2023).

En este contexto, desde 2017, la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH) ofrece la licenciatura en Marketing Digital en modalidad en línea. Este programa educativo (PE) es el único que la universidad imparte en la modalidad virtual. La creación de esta licenciatura responde a tres factores principales: las tendencias globales del comercio digital, las nuevas condiciones tecnológicas que facilitan la educación a distancia, y la política institucional de ampliar el acceso a la formación superior en Chiapas. Esta iniciativa busca beneficiar a sectores de la población que enfrentan barreras para acceder a la educación presencial, contribuyendo así a la democratización de la educación superior en la región.

Desde su creación y en un proceso de mejora continua, la licenciatura en Marketing ha ido incorporando a su planta docente a profesionales calificados, lo que ha posibilitado la consolidación de la licenciatura, logrando, a seis años de su creación, la acreditación por cinco años de parte de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

La educación que se imparte en el PE se desenvuelve en un entorno completamente diferente al de la enseñanza presencial. En la modalidad virtual, el docente (asesor) dispone de materiales elaborados por especialistas en las distintas disciplinas de la licenciatura, con los cuales gestionará la unidad de aprendizaje correspondiente. Por su parte, el docente (tutor), da seguimiento generacional a los estudiantes y se

centra, en gran medida, en proporcionar apoyo psicopedagógico, coordinar actividades y proyectos institucionales, y supervisar el rendimiento académico del alumnado.

Para poder cumplir con los propósitos académicos de la licenciatura, los contenidos de las unidades de aprendizaje se encuentran alojados en una plataforma educativa web a la cual ingresan ingresar docentes y estudiantes, y la mediación pedagógica se realiza mediante recursos y tecnología que se puede establecer desde el diseño instruccional.

Por lo tanto, existe una cultura y un ritmo de trabajo educativo distinto al presencial. En lugar de ofrecer clases magistrales, el asesor tiene la responsabilidad de monitorear el rendimiento académico del estudiante, manteniéndose atento a la comunicación que este tenga mediante los recursos y herramientas disponibles en la plataforma y en la unidad de aprendizaje previamente estructurada. El asesor interactúa con el grupo utilizando las TIC y la plataforma educativa; fomenta una comunicación cercana con el estudiante y contribuye a crear un ambiente positivo en el aula virtual (Chávez et al., 2018, p. 20).

Por otra parte, el tutor orienta a los alumnos en torno a la gestión de sus emociones y conducta, así como en el desarrollo de habilidades académicas. Además, actúa como mediador entre el estudiante y el sistema educativo, promoviendo una comunicación efectiva y el sentido de pertenencia. Su objetivo principal es facilitar el aprendizaje y el bienestar emocional del estudiante, favoreciendo su desarrollo integral (Chávez et al., 2018, p. 21).

Rol del tutor en línea

La tutoría, como función esencial en el ámbito educativo, se despliega en diversas modalidades que buscan abordar de manera integral las necesidades de los estudiantes. Sin embargo, a diferencia de la tutoría tradicional, que requiere la presencia física del estudiante y el tutor en un mismo lugar, la tutoría en línea se lleva a cabo a distancia, a través de internet. Esto permite a los estudiantes acceder al apoyo que necesitan desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que les brinda una mayor flexibilidad y comodidad.

En este contexto, en la licenciatura de Marketing Digital se efectúan, fundamentalmente, dos tipos de acompañamiento al estudiante: la asesoría académica y la tutoría psicopedagógica, cada una con un enfoque y objetivos específicos, pero complementarios en su misión de promover el desarrollo integral del alumno.

La tutoría académica se centra en el aprendizaje dentro de una materia específica. Proporciona asesoría académica y disciplinar en contenidos, apoyo en tareas y exámenes, además de monitorear el progreso del estudiante. Como experto en su área, el tutor disciplinar facilita la comprensión y aplicación del conocimiento; es decir, se convierte en un guía fundamental para el estudiante en su proceso de aprendizaje dentro de un área de conocimiento específico.

Por su parte, la tutoría psicopedagógica aborda tanto el desarrollo cognitivo como socioemocional del estudiante, brindando apoyo personalizado para mejorar su rendimiento académico. Su enfoque integral incluye orientación emocional, gestión del tiempo y estrategias para potenciar habilidades como la memoria y la concentración, promoviendo un crecimiento equilibrado (Chávez et al., 2018, p. 22-23).

La asesoría académica disciplinar y la tutoría psicopedagógica, aunque distintas en el enfoque, convergen en un objetivo común: el desarrollo integral del estudiante. Mientras que la primera se enfoca en el aprendizaje y la comprensión de contenidos específicos de una disciplina, la segunda se centra en el bienestar emocional y el desarrollo de habilidades cognitivas generales. En conjunto, ambas modalidades ofrecen un apoyo completo y personalizado que busca promover en el estudiante su máximo potencial tanto en el ámbito académico como personal.

En el caso de la licenciatura en Marketing Digital, los docentes, más allá del rol específico que tengan asignado, deben combinar habilidades técnicas, disciplinares, pedagógicas y personales para ofrecer un acompañamiento efectivo a los estudiantes. Entre sus competencias esenciales se encuentra la comunicación efectiva, que les permite transmitir información de manera clara y adaptada a las necesidades de cada estudiante a través de distintos canales digitales. La empatía es otro aspecto clave, ya que le ayuda a comprender y atender las preocupaciones emocionales de los estudiantes, generando un entorno de apren-

dizaje seguro y de apoyo. Asimismo, deben poseer una gran capacidad de organización para gestionar el tiempo y los recursos eficientemente, asegurando la planificación adecuada de sus actividades y la entrega oportuna de la retroalimentación tan necesaria en la modalidad.

Es evidente que el éxito de la asesoría y tutoría requiere un dominio de la tecnología, incluyendo plataformas de videoconferencia, sistemas de gestión del aprendizaje y herramientas colaborativas. Además, la creatividad es fundamental para diseñar actividades innovadoras que mantengan la motivación del alumnado. Una atención ágil y eficaz a las dificultades técnicas y académicas fomenta la participación activa del estudiante en su proceso de aprendizaje (Silva Quiroz, 2010).

Por último, la personalización de la tutoría permite atender las necesidades individuales de cada estudiante y su integración a espacios colaborativos, elemento clave para fortalecer la interacción y el aprendizaje conjunto (Rodríguez Vidal & Guerrero Rodríguez, 2019, párr. 3).

El programa de tutoría en la UNICACH: estrategias para el acompañamiento y la acción tutorial

La UNICACH, a través del Departamento de Seguimiento a la Trayectoria Estudiantil (DSTE), es el responsable institucional de implementar el programa de tutorías en cada uno de los PE. El programa tiene la finalidad fortalecer el desarrollo integral de los estudiantes mediante la atención psicopedagógica, abordando tanto aspectos cognitivos como socioemocionales que puedan influir en el rendimiento de los alumnos.

La Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (2023, p. 4) estableció los lineamientos clave en la revisión y aprobación del Programa Institucional de Tutoría. En el documento se define el concepto de tutoría como:

El acompañamiento que reciben los estudiantes durante su proceso formativo, desarrollando habilidades para aprender, interactuar y tomar decisiones asertivas en aspectos académicos, personales y profesionales, logrando así una trayectoria formativa efectiva que les permita desenvolverse como profesionales y ciudadanos éticos competentes

En este ámbito, la UNICACH establece una diferenciación clara entre el acompañamiento tutorial y la acción tutorial. Estas dos nociones son esenciales ya que permiten clarificar el papel y la función que desempeñan los agentes educativos en el proceso formativo de los estudiantes.

En primer lugar, el acompañamiento tutorial se refiere a la atención inmediata que el tutor proporciona a los estudiantes. Este tipo de atención se fundamenta en un diagnóstico hecho por el tutor que identifica los intereses y necesidades de los tutorados. La información recabada facilita la elaboración de un plan de intervención que orienta la gestión tutorial a lo largo del semestre. Este plan refleja la visión del tutor para abordar de manera específica las necesidades de los estudiantes, ya sea a través de la tutoría en la modalidad grupal o individual, según las particularidades del grupo (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, [UNICACH] s.f.).

Al mismo tiempo, la acción tutorial se centra en el trabajo realizado por el Programa Educativo, ofreciendo una perspectiva que permite abordar los desafíos globales de la licenciatura. La acción tutorial se planifica a través de un Plan de Acción Tutorial semestral, el cual se elabora con base en un diagnóstico integral del programa. Este diagnóstico contempla diversos indicadores, que entre otros, incluye: el desempeño académico de los estudiantes que se evalúa semestralmente y a lo largo de las diferentes generaciones. Además, se consideran las etapas de formación en la que se encuentran los estudiantes, así como temas disciplinares y de desarrollo integral, (UNICACH, s.f). Ambos conceptos, aunque distintos, son complementarios y esenciales para construir un entorno educativo más solidario y eficaz, donde se valore la integralidad del aprendizaje y se promueva el éxito académico del alumnado.

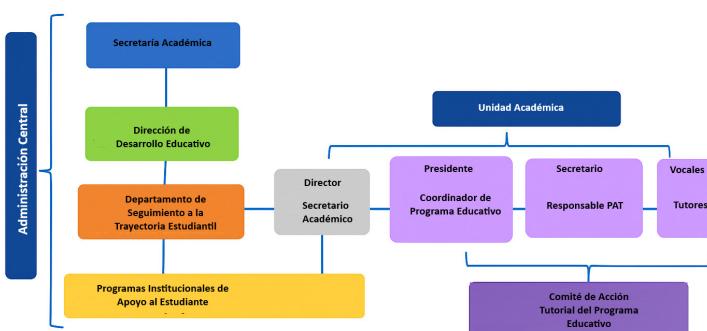
Para hacer realidad estos postulados, en el programa de tutorías intervienen diversos actores institucionales (figura 1). No obstante, debido a su participación directa en la problemática específica de cada programa educativo, destacan los siguientes:

- Directores y/o secretarios académicos de las unidades académicas quienes validan y dan seguimiento al Plan de Acción Tutorial (PAT) y asignan a los responsables de tutoría, entre otras funciones.

- Coordinador(a) del Programa Educativo: Integra y organiza el Comité del Plan de Acción Tutorial, coordina y participa en el diseño del PAT y supervisa su cumplimiento semestral.
- Responsable del Programa: docente asignado por la Dirección y/o Coordinación del PE, da seguimiento a las estrategias de tutoría establecidas en el PAT, asegurando el acompañamiento académico y personal de los tutores.
- Tutores y Tutoras: docentes que guían y orientan a los estudiantes en su proceso formativo, brindándoles apoyo tanto en el ámbito académico como en el socioemocional (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, 2023, p. 3).

Figura 1

Estructura de seguimiento a la tutoría en la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

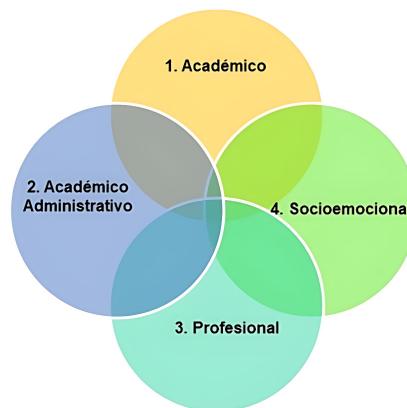


Nota. Tomado de Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, s.f.

La tutoría en la UNICACH se aborda desde cuatro dimensiones clave (figura 2): la académica, que busca potenciar el rendimiento y las competencias; la académico-administrativa, que asegura el cumplimiento de normativas esenciales; la profesional, que conecta el aprendizaje con el futuro laboral; y la socioemocional, que se enfoca en el bienestar psicológico. A través de estas dimensiones, la tutoría se erige como un recurso estratégico para propiciar un entorno de apoyo integral, fundamental en la búsqueda de un rendimiento académico óptimo y un desarrollo personal satisfactorio.

Figura 2

Dimensiones del acompañamiento tutorial en la UNICACH



Nota. Tomado de Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, s.f.

Plan de Acción Tutorial

El Plan de Acción Tutorial tiene como objetivo primordial el desarrollo integral de los estudiantes, enfocándose tanto en la adquisición de competencias blandas como en las competencias disciplinarias. Este enfoque holístico está diseñado para fomentar la permanencia y el egreso exitoso de los alumnos mediante un acompañamiento tutorial que no solo responda a las necesidades académicas, sino que también potencie las habilidades personales y sociales de cada estudiante.

Las competencias blandas, en particular, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el pensamiento crítico, son fundamentales en el entorno académico y profesional actual. El Plan de Acción Tutorial impulsa programas y talleres que facilitan la práctica y el fortalecimiento de estas habilidades, propiciando un ambiente donde los estudiantes se sientan seguros y motivados para interactuar y colaborar entre ellos.

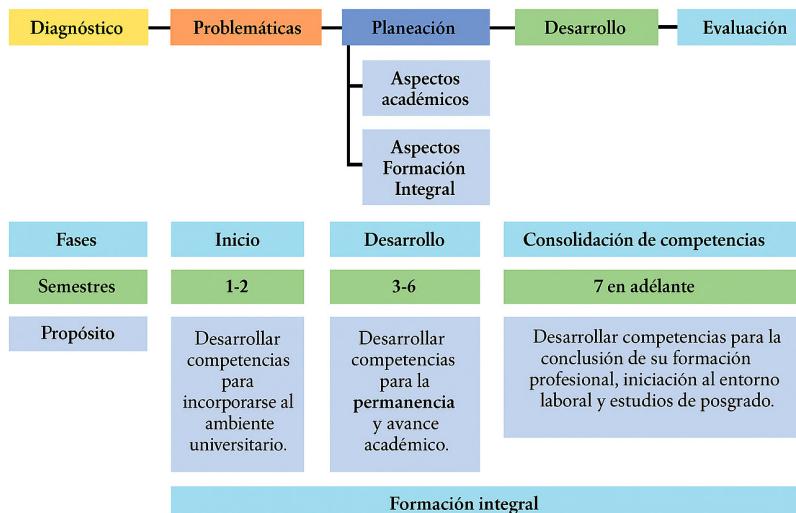
Ahora bien, las competencias disciplinarias deben ser cultivadas a través de estrategias didácticas que se complementen con el acompañamiento tutorial. Esto incluye tutorías personalizadas, asesoramiento

to académico y la creación de espacios de aprendizaje que conecten la teoría con la práctica real. Además, mediante el sistema de trayectorias escolares se promueve un seguimiento sistemático del progreso académico de cada estudiante, brindando retroalimentación constructiva que favorezca un aprendizaje significativo.

La integración de estos elementos en el Plan de Acción Tutorial (Figura 3) busca construir un modelo educativo centrado en el estudiante, donde el acompañamiento sea el hilo conductor que vincule las aspiraciones académicas con el desarrollo personal y social. De este modo, se busca no solo garantizar la permanencia en el sistema educativo, sino también preparar a los alumnos para que egresen con un perfil integral y competitivo en el ámbito laboral y social. Este enfoque transformador y proactivo es esencial para formar individuos capaces de enfrentar los desafíos del futuro con confianza y resiliencia.

Figura 3

Estructura de Integración del Plan de Acción tutorial en la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas



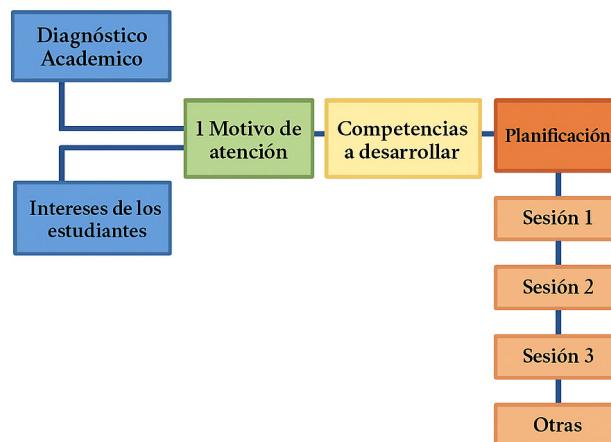
Nota. Tomado de Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, s.f.

Plan de Intervención Tutorial

El acompañamiento tutorial se comprende como un proceso sistemático de planificación y seguimiento (Figura 4), donde el tutor trabaja de manera cercana con sus estudiantes asignados, fundamentándose en un diagnóstico preciso de su situación académica y socioemocional. Este enfoque estructurado permite a los tutores identificar áreas de mejora y potenciar aquellas habilidades y competencias que favorezcan el rendimiento integral del estudiante (Cantoral Pérez, s.f.).

Figura 4

Plan de intervención tutorial en la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas



Nota. Tomado de Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, s.f.

El Plan de Intervención se articula en cuatro fases clave:

1. **Diagnóstico.** Para realizar un diagnóstico efectivo, se emplean diversas fuentes de información, como los datos del Sistema de Trayectorias Escolares, que ofrecen una visión clara del rendimiento académico de los estudiantes, entrevistas grupales o individuales, así como reuniones de academia, que proporcionan un contexto más amplio sobre la situación del alumnado. Este

paso es crucial, ya que permite identificar necesidades, intereses y dificultades que pueden estar afectando el desempeño individual o del grupo.

2. **Planificación.** Consiste en estructurar el acompañamiento en un mínimo de cuatro sesiones a lo largo del semestre, asegurando un seguimiento continuo.
3. **Ejecución.** Se llevan a cabo sesiones mensuales de tutoría de forma individual o grupal donde se realizan actividades específicas previamente definidas en el Plan de intervención. De igual forma, a lo largo del mes se realizan las actividades programadas en el Plan de acción Tutorial, en donde se abordan distintos ámbitos de atención estudiantil, tales como: el apoyo en aspectos socioemocionales, refuerzo académico en asignaturas críticas y orientación profesional que incluye asesoría sobre el servicio social, elaboración de currículums y preparación para entrevistas laborales. Estas intervenciones están diseñadas para responder a las diversas necesidades de los estudiantes, promoviendo su bienestar y éxito académico.
4. **Seguimiento.** Proceso que permite evaluar los resultados obtenidos, documentar el impacto de las intervenciones y ajustar estrategias cuando es necesario.

Atención Psicopedagógica

La atención psicopedagógica es un servicio fundamental que proporciona el Departamento de Seguimiento a la Trayectoria Estudiantil de la UNICACH, el cual busca optimizar y enriquecer el apoyo que los tutores y responsables de tutoría brindan a los estudiantes en su proceso educativo. Mediante un enfoque cognitivo-conductual, la atención Psicopedagógica se considera un soporte esencial para los estudiantes, dirigida a potenciar sus habilidades socioemocionales que influyen en su rendimiento académico. Esto implica fomentar la comprensión de su entorno educativo y la creación de estrategias adaptadas a sus necesidades y demandas educativas, profesionales y personales. De esta manera, se busca potenciar la habilidad de los estudiantes para fijar ob-

jetivos y metas que favorezcan su desempeño académico (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, s.f.).

En un mundo educativo cada vez más complejo, es crucial reconocer que el rendimiento académico no solo está vinculado a la adquisición de conocimientos y habilidades, sino que también se ve influido por una variedad de factores socioemocionales. La Atención Psicopedagógica se centra en identificar y tratar estas variables que pueden convertirse en obstáculos para el aprendizaje del estudiante, entre otros: ansiedad, depresión, estrés, baja autoestima, bullying, acoso y las dificultades en el manejo de las relaciones interpersonales.

Este servicio que ofrece la universidad es un espacio seguro y confidencial donde los estudiantes pueden expresar sus inquietudes y problemáticas. A través de la atención de un psicólogo asignado al programa educativo, se proporcionan estrategias individualizadas que ayudan a los estudiantes a desarrollar habilidades de afrontamiento y resiliencia.

En tal sentido, la atención psicopedagógica no sólo se limita a resolver problemas inmediatos, sino que busca potenciar el desarrollo integral del estudiante, asegurando un equilibrio entre su bienestar emocional y su éxito académico. Este enfoque integral es clave para formar individuos preparados para enfrentar los desafíos del presente y del futuro.

Análisis y evaluación del Plan de Acción Tutorial: Impacto y retroalimentación para la mejora educativa

La evaluación de la tutoría en la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas se enfoca en medir el impacto del Plan de Acción Tutorial (PAT) antes y después de las acciones implementadas durante el año académico anterior. Se utilizan indicadores de calidad para valorar estas acciones, abordando aspectos como la reprobación, deserción y eficiencia terminal. Asimismo, se genera una retroalimentación que permite identificar las gestiones que han sido efectivas en la atención a los estudiantes, así como los aspectos que han dificultado el cumplimiento de lo planificado en el PAT. Además, se proponen alternativas

desde la Unidad Académica para mejorar la atención a los estudiantes, basándose en las dificultades identificadas y los logros alcanzados.

Finalmente, la evaluación de la tutoría busca sistematizar el impacto educativo del PAT con un enfoque en la mejora continua a través de indicadores específicos y el análisis de resultados para fortalecer la acción tutorial universitaria.

En este marco evaluativo, también se realiza una encuesta de satisfacción que tiene como característica ser trasversal, es decir, se inicia con el Departamento de Seguimiento a la trayectoria Estudiantil a nivel central y se continua en cada programa educativo de las unidades académicas que integran a la UNICACH (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, s.f.).

Para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios se aplican dos encuestas:

La primera va dirigida a Directivos y responsables de tutoría de la UNICACH y se denomina Encuesta de Satisfacción del Proceso Certificado del Programa Institucional de Tutoría. Su propósito es conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios en la atención y seguimiento que proporciona el Departamento de Seguimiento a la Trayectoria Estudiantil con respecto al proceso de tutoría. Esta encuesta se aplica desde el Departamento de Seguimiento a la Trayectoria Estudiantil y los resultados se analizan para la mejora continua del proceso.

La segunda encuesta se realiza con los Estudiantes-Tutorados de cada uno de los PE. Su propósito es conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto al acompañamiento tutorial que reciben. Esta encuesta es aplicada desde las unidades académicas por los coordinadores de licenciatura en colaboración con los responsables de tutoría, el análisis de los resultados sirve para retroalimentar la acción y acompañamiento tutorial, siendo enviados los resultados a la Dirección de Desarrollo Educativo para la atención pertinente (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, 2023, p. 7).

Conclusión

El programa de tutoría de la Licenciatura en Marketing Digital la UNICACH, se ha consolidado como un pilar esencial de la educación en

línea que proporciona un acompañamiento académico y psicopedagógico que favorece el desarrollo integral de los estudiantes. Su impacto positivo ha contribuido a incentivar la permanencia y egreso de los alumnos mediante una orientación personalizada en aspectos tanto educativos como socioemocionales. Además, la clara diferenciación entre la tutoría académica y psicopedagógica ha permitido atender de manera específica tanto el rendimiento académico como el bienestar emocional de los estudiantes, garantizando un apoyo integral.

La flexibilidad y accesibilidad del modelo en línea han sido factores clave para facilitar el acceso a la tutoría sin limitaciones geográficas ni de horario, beneficiando especialmente a quienes enfrentan dificultades para participar en sesiones presenciales. Asimismo, la evaluación continua del programa, a través de encuestas de satisfacción, ha permitido detectar áreas de mejora y ajustar estrategias para optimizar el acompañamiento brindado. No obstante, persisten desafíos en su optimización, entre ellos, el fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas, la mejora en la capacitación de los tutores y la promoción de una mayor interacción entre estudiantes y docentes en el entorno virtual, aspectos que resultan fundamentales para garantizar la evolución académica y consolidación del programa.

Referencias

- Cantoral Pérez, A. K. (s.f.). *Cómo elaborar un plan de intervención* [Material de trabajo didáctico interno]. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, Departamento de Seguimiento a la Trayectoria Estudiantil. <https://seguimientoestudiantil.unicach.mx/index.php?p=page&v=MzQ=>
- Chávez Toledo, A. D., Bravo Ocaña, B. K., Gómez Hernández, E. E., & Sierra Hernández, C. (2018). *Plan de estudios Licenciatura en Marketing Digital*. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- Rodríguez Vidal, P. L., & Guerrero Rodríguez, S. (2019). El tutor virtual, sus funciones y roles como apoyo a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información en la Modalidad a Distancia del SUA-yED-UNAM. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad*, 6(II). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/688>

- Silva Quiroz, J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Innovación Educativa*, 10(52), 13–23.
- Statista. (noviembre de 2023). Evolución del gasto en publicidad digital a nivel mundial desde 2017 hasta 2028. <https://es.statista.com/estadisticas/598616/gasto-en-publicidad-digital-en-el-mundo/>
- Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. (2023, febrero 24). *Revisión y aprobación del Programa Institucional de Tutoría* [Documento interno]. Secretaría Académica.
- Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. (s.f.). *Seguimiento estudiantil*. <https://seguimientoestudiantil.unicach.mx/index.php?p=page&v=Mzg->
- Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. (s.f.). *[Figura sobre Estructura de seguimiento a la tutoría]*. Seguimiento Estudiantil. <https://seguimientoestudiantil.unicach.mx/index.php?p=page&v=MTY->

Capítulo XI. Proceso y modalidades del servicio social en UNICACH

Alma Delia Chávez Toledo

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0000-0002-6150-1533>

Christian Cruz Hernández

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0009-0000-4337-7113>

Introducción

La universidad juega un papel crucial en la formación integral de los estudiantes, superando el hecho de solo transmitir conocimientos. Su objetivo es prepararlos para el mundo laboral, desarrollando habilidades y competencias profesionales específicas de cada disciplina, pero también fomentando su crecimiento personal. En este sentido, debe considerar una visión holística que abarque no solo lo académico, sino también lo físico, creativo y emocional. Así, se formarán profesionales aptos para contribuir al desarrollo de la sociedad y al bien común (Blanco et al., 2013).

Además, tiene la función esencial de brindar una educación de alta calidad que fomente el desarrollo personal de los estudiantes. Esto implica cultivar un pensamiento crítico, la capacidad de resolver problemas y un fuerte sentido de la responsabilidad social y ética. Para lograrlo, la

universidad debe promover activamente estos valores a través de actividades académicas y de vinculación con el sector productivo y social.

Es crucial que una institución de educación superior estimule el aprendizaje continuo y la búsqueda autónoma de conocimiento. Esto puede lograrse mediante la investigación, la creación de conocimiento autodidacta y el apoyo de profesores expertos que guíen a los estudiantes en la actualización constante de la información, complementando así el aprendizaje en clases que llevarán a la práctica más adelante.

De acuerdo con Ruiz-Corbella y López-Gómez (2019), las universidades han experimentado una transformación significativa, alejándose progresivamente de la enseñanza tradicional, caracterizada por la unidireccionalidad de la comunicación y la limitada retroalimentación. Este cambio no ha sido abrupto, sino un proceso impulsado por las profundas transformaciones sociales y tecnológicas de las últimas décadas.

¿Qué es el servicio social?

El servicio social es una herramienta valiosa que permite a los estudiantes conectar con la sociedad, aplicar sus conocimientos en beneficio de otros y desarrollar un sentido de responsabilidad social (Amaya, 2017). Ayuda a fomentar el desarrollo de habilidades profesionales y personales, como el trabajo en equipo, la comunicación y la resolución de problemas. Además, contribuye a la formación de ciudadanos comprometidos y conscientes donde no solo beneficia a la comunidad, sino que también enriquece significativamente la formación integral del estudiante.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen la posibilidad de poner en práctica un acto de servicio y utilidad del conocimiento para la sociedad, al vincularse de forma efectiva con la población a través de sus estudiantes mediante la prestación del servicio social, considerando elementos primordiales para el desarrollo de las partes involucradas en donde los planes y programas del sector público se benefician al igual que las instituciones como los prestadores del servicio social.

El Artículo 137 de la Ley General de Educación (2019), contempla el desarrollo del servicio social como una prestación de carácter tempo-

ral y obligatoria, como requisito previo para obtener el título o grado académico que corresponda. Esto refleja una visión positiva de la educación como un derecho y responsabilidad social, donde los estudiantes contribuyen al bienestar colectivo a cambio de los beneficios que reciben tanto de la educación pública como de la educación particular.

El servicio social es una forma en la que estudiantes de educación superior pueden aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación académica; es una manera de acercarse al mundo laboral de acuerdo al área que hayan elegido. En el servicio social los estudiantes aplican los conocimientos de su especialidad para atender problemas concretos, en particular de los sectores excluidos (Cortez, 2008).

En este sentido, la UNICACH, establece en su reglamento de servicio social los aspectos de registro, prestación y liberación del servicio social, señala que puede realizarse en la propia universidad, en alguna institución federal, estatal o municipal; en organismos públicos descentralizados, de investigación o de servicio social y en fundaciones o asociaciones civiles sin fines de lucro en beneficio de los sectores marginados.

Modalidades

La UNICACH (2020), considera tres modalidades de servicio social:

- **Intrainstitucional:** Cuando se realiza al interior de la universidad.
- **Extra institucional:** el que se realiza en una institución u organismo externo a la universidad.
- **Multidisciplinario:** En un proyecto autorizado por la Dirección de Extensión Universitaria (DEU), para la atención comunitaria.

El servicio social en la UNICACH busca que los estudiantes complementen su formación profesional, se vinculen con la realidad social, desarrollen sus habilidades y competencias profesionales, y fomenten en ellos el compromiso social en las diferentes áreas que incluyen el arte, la ciencia, cultura, el medio ambiente, las tecnologías digitales, entre algunas otras. Este proceso formativo no solo impacta positivamente

te en las comunidades, sino que también enriquece el perfil del futuro egresado, preparándolo para ser un profesional activo y responsable.

Si bien el reglamento no especifica si las actividades pueden desarrollarse en formato presencial, virtual o híbrido, la licenciatura en Marketing Digital ofrece las tres opciones a sus estudiantes, considerando que se trata de un programa educativo no escolarizado y que sus estudiantes cuentan con diversas características, condiciones y lugar de residencia. Independientemente del formato en que se lleve a cabo, los prestadores de servicio social deberán cumplir con un total de 480 horas distribuidas en 6 meses de trabajo.

Los estudiantes podrán realizar su servicio social en el marco de la convocatoria emitida por la Dirección de Extensión Universitaria, la cual se difunde dos veces al año, a inicios de cada semestre. Para contar con el estatus de candidatos, deberán hacer su registro con antelación en el Sistema de Servicio Social Universitario (SSSU) en las fechas establecidas por la universidad.

La licenciatura en Marketing Digital cuenta con un responsable de servicio social que brinda el acompañamiento a los estudiantes durante este proceso académico - administrativo, y que funge como enlace entre ellos y el departamento de servicio social de la universidad. Adicionalmente, el programa contempla la Unidad de Aprendizaje 'Servicio Social', diseñada para garantizar que los prestadores cumplan con esta actividad en tiempo y forma.

El proceso de servicio social en la UNICACH

El servicio social en la universidad contempla 4 etapas:

1. Pre registro a través del enlace de servicio social
2. Registro y expediente inicial
3. Reportes Bimestrales
4. Informe global y expediente final.

Pre Registro:

Antes de iniciar el servicio social, el estudiante deberá de:

- Seleccionar una Institución o Asociación Civil de las registradas en el Programa Educativo. Estas son presentadas por el responsable de servicio social de la licenciatura.
- En caso de no elegir una institución, podrá registrar a una nueva institución receptora, la cual será analizada por el responsable de servicio social para validar que cumple con los lineamientos establecidos por la universidad para recibir a prestadores de nuestro programa educativo.
- Contactar al titular de la institución o jefe inmediato del programa de adscripción para validar su aceptación como prestador y determinar las actividades y proceso de entrega de avances.
- Reunir la documentación necesaria.

Registro y expediente inicial:

Una vez que el estudiante aseguró su participación en la institución de su interés deberá hacer el registro oficial a través del SSSU. En este sistema, se valida la información para que el estudiante genere la documentación inicial:

- Ficha de identificación
- Registro del programa
- Carta de presentación
- Carta compromiso de la institución
- Carta compromiso del prestador.

Esta documentación deberá enviarse a la institución para que firmen y sellen los documentos, esto puede ser en digital, apoyados de programas o plataformas de gestión y edición de documentos en formato PDF. Posteriormente deben enviarse al responsable de servicio social junto con:

- Carta de aceptación emitida por la institución receptora
- Credencial de la universidad
- Constancia de estudios con créditos
- Vigencia de derechos del IMSS y Carnet del IMSS; o en su defecto, documento que acredite que cuenta con seguro médico por otra institución.

El expediente inicial completo se envía en formato digital al responsable del servicio social para su entrega física al Departamento de Servicio Social de la UNICACH; para que los estudiantes se conviertan en prestadores de servicio social y estén en condiciones de comenzar sus actividades. Este proceso garantiza la correcta documentación y seguimiento de cada estudiante, facilitando la validación y reconocimiento de su servicio social al finalizar.

Reportes bimestrales:

Conforme avanzan en su servicio social, los prestadores entregan reportes de las tareas asignadas y, los primeros cinco días de cada bimestre registran las actividades realizadas en el SSSU, de acuerdo a la agenda establecida. Estos informes son enviados en formato digital al enlace de servicio social para su validación, siguiendo las características previamente establecidas.

Informe global y expediente final:

Al término del servicio social, los prestadores completan el informe global y solicitan a su institución receptora que llene el formato de evaluación correspondiente y les emita la carta de liberación, en donde se acredite que el prestador cumplió con lo establecido en el programa. Con estos documentos, junto con el tercer reporte bimestral, se integra el expediente final, que debe enviarse en formato digital al enlace de servicio social, con las mismas características que los reportes anteriores.

Estos reportes sirven para llevar un registro de las actividades realizadas y las personas beneficiadas así como el aprendizaje adquirido y el valor que su labor ha aportado a la sociedad; son el reflejo de la experiencia, logros alcanzados y dificultades a las que se encontraron a lo largo del proceso, es una herramienta de autoevaluación y crecimiento personal.

¿Qué esperar del servicio social?

Aquellos estudiantes que dada sus condiciones prefieren realizar el servicio social en modalidad presencial, asistirán 5 días a la semana durante 4 horas diarias por un periodo de seis meses a la institución receptora. Sus actividades se asignan paulatinamente y se entregan avances, productos o resultados durante la estancia en la institución, por lo que se pueden atender dudas y tener retroalimentación de forma inmediata.

Los estudiantes que realizan un servicio social híbrido, podrán elegir el periodo de trabajo remoto y la asistencia presencial, se sugiere que se presenten al menos una vez a la semana a la institución para que se les asignen nuevas actividades y reciban retroalimentación de su desempeño. Los productos o resultados solicitados por lo general se entregan durante la visita presencial o bien se envían en el periodo establecido (de uno a tres días después de la asignación) a través de medios electrónicos para la revisión del jefe inmediato.

Para el servicio social que se realiza de forma virtual por lo general no existen horarios de trabajo específicos, las actividades se desarrollan primordialmente de forma asincrónica y se prioriza el trabajo por proyectos u objetivos; se debe delimitar el periodo de entrega de avances, resultados o productos una vez que se asignan las actividades y la institución podrá establecer un periodo máximo para su entrega. Es crucial entonces, establecer claramente desde el inicio la forma de trabajo, los objetivos a alcanzar, los horarios de atención de ambas partes, considerando que la mayoría del trabajo se realizará de forma asíncrona y que los prestadores tendrán derecho a la desconexión digital, es decir, limitar el uso de las tecnologías, mensajes y correos electrónicos para garantizar su tiempo de descanso (Vallencillo, 2020), así como definir los productos que se deberán entregar, ya que será la forma de validar el desarrollo de servicio social a través del cumplimiento de los resultados esperados por la institución.

Para que esto quede bien establecido, es necesario que los estudiantes agendan una reunión previa a iniciar su servicio social, con quienes serán sus jefes inmediatos para delimitar muy bien estas directrices y

exponer cualquier información que sea importante para el desarrollo de las actividades, así como para aclarar dudas e inquietudes.

Si bien, establecer un plan de trabajo inicial en el servicio social es lo ideal, habrá ocasiones en las que se requerirá el apoyo para actividades no contempladas en dicho plan, o que no están tan relacionadas con su perfil profesional. Los prestadores deben recordar que están colaborando con una institución con necesidades reales en donde los cambios y ajustes son necesarios y que en muchas ocasiones no cuentan con personal suficiente para atender dichas necesidades, por lo que tendrán que apoyarse de sus prestadores de servicio social. Es importante considerar esta situación como una oportunidad para desarrollar nuevas habilidades, ampliar su experiencia y enriquecer su perspectiva profesional. La comunicación con el jefe inmediato será clave en estas situaciones para tener muy claro lo que se espera del prestador ante estos cambios y también conocer cuando se regresarán a las actividades planificadas al inicio.

Al tratarse de un servicio social en modalidad virtual, la comunicación será mediada por el uso de dispositivos y tecnologías, se facilita la comunicación al instante y de manera continua tanto sincrónica como asincrónicamente (Moreno Castañeda, 2011) a través de videoconferencias, correo electrónico o redes sociales de mensajería instantánea como WhatsApp. Si bien se depende del canal de comunicación elegido por la institución, los estudiantes deberán considerar que los productos solicitados o generados, se envíen también a través de medios formales como el correo electrónico ya que les permitirá contar con un respaldo de todo lo trabajado y entregado, independientemente de que la institución los solicite por WhatsApp, que es lo más común por su inmediatez.

En algunos casos, es posible que no se tenga una comunicación fluida con el jefe inmediato y no reciban retroalimentación de los avances entregados o bien de las actividades desarrolladas. Esto no debe minar su motivación, ni su compromiso con la labor que están realizando. Por el contrario, deben verlo como una oportunidad para aprender a adaptarse a los cambios y a desarrollar su capacidad de resiliencia, habilidades valiosas para su futuro profesional.

Durante el desarrollo del servicio social, independientemente de la modalidad, los estudiantes podrán desarrollar habilidades blandas como la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, organización, resolución de problemas, etc; permitiéndoles relacionarse de manera efectiva con los demás y desenvolverse con éxito en diversos ámbitos de la vida, ya que tendrán la oportunidad de colaborar no solo con sus jefes inmediatos, sino con otras áreas de la institución e incluso con otros prestadores de servicio. Además, tienen la oportunidad de conocer de cerca la realidad del entorno en el que viven o trabajan, lo que les brinda una perspectiva más amplia y contextualizada.

Seguimiento y apoyo institucional

Se recomienda que, ante cualquier eventualidad o duda, el estudiante se dirija a su tutor o al responsable de servicio social de la licenciatura, ya que es primordial que los prestadores de servicio social alcancen un nivel de desempeño adecuado, conforme a lo aprendido en la licenciatura, y si bien la ejecución del servicio social recae primordialmente en el estudiante, éste contará en todo momento con el respaldo y la guía de su tutor, del responsable de servicio social y de la coordinación toda vez que es un requisito indispensable para la titulación por lo que se prioriza su atención.

Conclusión

El servicio social en la licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH es un requisito obligatorio para la titulación, diseñado para complementar la formación profesional de los estudiantes, vincularlos con la realidad social y fomentar su compromiso social. El proceso está estructurado en cuatro etapas: pre-registro, registro, envío de reportes bimestrales e informe final; en cada una de estas etapas, los estudiantes cuentan con apoyo del enlace de servicio social y la coordinación de la licenciatura, garantizando un seguimiento adecuado y la validación de su participación. La universidad contempla diferentes modalidades de servicio social: presencial, híbrida y virtual; en cada una se cumple con

un total de 480 horas durante 6 meses; estas opciones resultan valiosas para que los estudiantes de programas educativos no escolarizados puedan realizar su servicio social independientemente del contexto en el que se encuentren.

En particular, el mayor reto lo tendrán los estudiantes que realicen este proceso en modalidad virtual, toda vez que implica una dinámica de trabajo asincrónica, donde la comunicación depende en gran medida del uso eficiente de medios digitales como el correo electrónico, video-llamadas o mensajería instantánea. Esta modalidad requiere establecer desde el inicio y en conjunto con la institución, los objetivos de trabajo, productos esperados y canales de comunicación. La planificación, el cumplimiento oportuno de entregables y el registro adecuado de actividades en la plataforma institucional son fundamentales para culminar exitosamente el servicio social.

Con el servicio social se busca que los estudiantes desarrollen habilidades profesionales y blandas, adaptándose a los desafíos y aprovechando las oportunidades de aprendizaje que ofrece esta experiencia.

Referencias

- Amaya, A., Ramos, C., & Castillo, L. (2017). El servicio social en los programas educativos en línea. *Apertura*, 9 (1), 97-109. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n1.994>
- Blanco, C., Guevara, C., Zamudio, J., Correa, E., Cruz, W. (2013). El papel de las universidades en la formación integral de los futuros profesionales. *Revista Estrategia Organizacional*, 2, 99-113. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7830532.pdf>
- Cortez, C. (2008). Retos y posibilidades del servicio social universitario en Latinoamérica. Buena práctica I.4 en Global University Network for Innovation (GUNI) (Ed.), *La educación superior en el mundo. Educación superior, Nuevos retos y roles emergentes para el desarrollo humano y social.* (pp 156-157). Madrid: GUNI : Mundi-Prensa
- Ley General de Educación, [L.G.E.], Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 30 de septiembre de 2019, (México).

- Moreno, M. (2011). Por una docencia significativa. Guadalajara: UdeG.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1850>
- Ruiz-Corbella, M., & López-Gómez, E. (2019). La misión de la universidad en el siglo XXI: comprender su origen para proyectar su futuro. *Revista de la educación superior*, 48(189), 1-19.
- Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. (2020). Reglamento de Servicio Social. <https://sg.unicach.mx/views/images/source/Normatividad/REGLAMENTO%20DE%20SERVICIO%20SOCIAL.pdf>
- Vallencillo, M. (2020). El derecho a la desconexión digital: perspectiva comparada y riesgos asociados. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*. 8 (1), 210 - 238. https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/836

Capítulo XII.

Voces que guían: recomendaciones desde la experiencia estudiantil en línea

Dolores Guadalupe Sosa Zúñiga
Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

<https://orcid.org/0000-0003-0395-3766>

Rebeca Garzón Clemente

Universidad Autónoma de Chiapas
<https://orcid.org/0000-0002-7174-0466>

Introducción

La educación en línea es una experiencia transformadora que exige no sólo habilidades tecnológicas, sino también emocionales, personales y sociales. A lo largo de los capítulos anteriores, se han abordado las bases pedagógicas, tecnológicas y organizativas que conforman el ecosistema de la educación virtual en la licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH. Sin embargo, cerrar esta obra sin escuchar a quienes realmente viven y construyen el día a día de este modelo educativo sería perder una de las voces más importantes: la de las y los estudiantes.

Este capítulo surge de una encuesta aplicada a estudiantes activos de la licenciatura, con el propósito de recoger en sus propias palabras los consejos, dificultades, estrategias y logros que han marcado su trayectoria universitaria en línea. Se suman también testimonios de egresados que comparten sus aprendizajes más valiosos. Participar en esta

encuesta tenía un carácter opcional y cada estudiante decidió si quería mostrar su nombre o un alias.

Como profesoras que han acompañado estas trayectorias, presentamos aquí una selección de recomendaciones nacidas del sentir estudiantil, que pueden orientar y fortalecer el camino de quienes hoy inician su formación profesional en esta modalidad.

Organiza tu tiempo: la clave para no rendirse

Uno de los factores determinantes en el éxito de la formación en línea es la capacidad de autogestionar el tiempo. La ausencia de un horario presencial fijo obliga al estudiantado a establecer rutinas autónomas y comprometerse con sus objetivos personales. Esta sección nos permite escuchar cómo estudiantes reales enfrentan esta exigencia diaria, qué estrategias han desarrollado y qué consejos pueden dar a quienes comienzan. Sus testimonios nos muestran que la organización no es una habilidad innata, sino un proceso de ensayo y error que se fortalece con práctica, constancia y apoyo entre pares.

Uno de los principales desafíos mencionados por quienes estudian en línea es la gestión del tiempo. Muchos estudiantes trabajan, cuidan a sus familias o enfrentan situaciones personales complejas. En este contexto, la organización se convierte en un pilar fundamental.

“Planifico mis actividades desde el lunes, divido por prioridad y dejo espacios para descansar. Eso evita que me sature.” (KG)

“Avanzar poco a poco con las actividades a lo largo de la semana me ayudó mucho. Evita que todo se junte.” (Chus)

“Generalmente ocupaba las noches para trabajar en mis tareas. Es cuestión de disciplina.” (Respuesta anónima)

El consejo común: usa agendas, recordatorios y establece horarios realistas. Aprender a decir “no” a otras demandas para priorizar tu formación es parte del aprendizaje.

Aprende a manejar el estrés y la presión

El entorno universitario en línea conlleva exigencias académicas, tecnológicas y personales que pueden generar altos niveles de estrés. A diferencia de la educación presencial, en la virtualidad las emociones suelen experimentarse en soledad, lo que refuerza la necesidad de contar con estrategias emocionales eficaces. En esta sección, se recogen las voces de estudiantes que comparten cómo enfrentan la ansiedad, la saturación de tareas y las dudas personales. Sus respuestas reflejan un aprendizaje emocional que acompaña al académico, y permiten comprender que cuidar de uno mismo también es parte de estudiar con éxito.

La carga académica, la falta de tiempo y las expectativas personales pueden generar ansiedad. Varios estudiantes compartieron estrategias personales para mantener el equilibrio emocional:

“Con ejercicio de respiración. Parece sencillo, pero ayuda a enfocarte.” (Luis Alonso Marroquín Santana)

“Con motivación de lograr un paso importante como persona. Pensar en la meta final te da fuerza.” (Lazos)

“Haciendo ejercicio, me ayuda a liberar tensiones y pensar mejor.” (Griselda Lizeth Pérez Zavala)

El mensaje es claro: no ignores tu salud mental. Busca estrategias que funcionen para ti, desde caminatas hasta pausas activas, meditación o conversar con alguien de confianza.

La motivación como motor constante

La motivación es uno de los pilares fundamentales en la trayectoria educativa, especialmente en entornos no presenciales, donde el acompañamiento físico y las señales del entorno son más limitadas. Comprender cómo se mantiene viva esa fuerza interna —aun en medio de la rutina, las dificultades o el cansancio— es clave para quienes inician. En este apartado, se reúnen fragmentos de experiencias que revelan cómo cada estudiante se conecta con sus sueños, metas familiares y proyectos per-

sonales, mostrando que el verdadero motor para seguir adelante muchas veces nace desde lo más profundo de la identidad.

Mantenerse motivado durante varios semestres no es fácil, pero conocer las razones personales para estudiar ayuda a sostener el esfuerzo. Los estudiantes comparten motivaciones que van desde lo familiar hasta lo profesional:

“Estudiar esta licenciatura es un compromiso moral con mis padres.

Quiero demostrarles que no se equivocaron al apoyarme.” (Julio César Noble Trejo)

“Mi mayor motivación ha sido mi hijo y mi esposo. Quiero sacar adelante mi negocio y dar una mejor calidad de vida.” (Jula Susana Mondragón Ostría)

“Es una carrera que me gusta. Siempre es un placer aprender cosas nuevas.” (Chus)

“La motivación no es constante, pero la disciplina me mantiene caminando.” (Luis Alonso Marroquín Santana)

Recomiendan escribir tus motivaciones y tenerlas visibles. Recorrerte por qué empezaste te ayudará a no rendirte.

No estás solo: construye comunidad en línea

La educación virtual puede generar una sensación de aislamiento si no se desarrollan vínculos significativos entre los participantes. La interacción con docentes, asesores y compañeros permite construir una red de apoyo que humaniza la experiencia en línea. Este apartado reúne comentarios que muestran la importancia de compartir más allá del contenido académico: desde mensajes de ánimo hasta redes de amistad que trascienden lo escolar. La construcción de comunidad no solo mejora el rendimiento, sino que fortalece la salud emocional y el sentido de pertenencia, recordándonos que aprender también es un acto colectivo.

La educación virtual puede parecer fría o solitaria si no se construyen redes de apoyo. La mayoría coincide en que el acompañamiento entre pares es fundamental:

“Al principio no lo piensas, pero sí se siente el vacío. Lo mejor es hacer amigos y hablar de más cosas, no solo de tareas.” (Belen Alejandra Chandoqui Gutiérrez)

“Nuestro grupo fue muy unido. Aún de madrugada, cuando teníamos mucha tarea, nos mandábamos mensajes de ánimo en WhatsApp.” (Valeria Morales Fernández)

“Pequeñas reuniones con compañeros ayudan a mantener el vínculo.” (Chus)

El consejo es buscar espacios de comunicación, integrarse en grupos, participar en foros y no temer a escribir primero.

Conciliar estudios, trabajo y vida personal es posible

Uno de los grandes retos para quienes cursan una carrera en línea es equilibrar sus múltiples roles. Estudiar mientras se trabaja, se cuida de una familia o se enfrentan situaciones personales demanda una organización que va más allá de lo académico. Esta sección permite visibilizar cómo el estudiantado construye estrategias para responder a esta exigencia, reconociendo que no existen fórmulas únicas, pero sí aprendizajes valiosos que otros pueden aprovechar. Escuchar estas voces es reconocer que detrás de cada tarea entregada hay una historia de esfuerzo cotidiano.

El reto de combinar varias responsabilidades es recurrente en la vida de los estudiantes en línea. Sus estrategias se centran en la planificación realista y la autocomprensión:

“Es difícil, pero con disciplina se puede. A veces fallas, pero te levantas.” (Luis Alonso Marroquín Santana)

“Distribuyendo bien el tiempo. Y sabiendo que también tienes que descansar.” (Chus)

“Tener una muy buena organización, aunque sea complicado.” (Lazos)

“Aún no lo he logrado del todo. Es un proceso.” (Griselda Lizeth Pérez Zavala)

Las respuestas recuerdan que la perfección no existe. Se trata de ajustar y aprender con el tiempo.

Historias que inspiran

Detrás de cada estudiante hay una historia personal que muchas veces permanece invisible en los informes académicos o en las plataformas virtuales. Sin embargo, escuchar esas historias permite dimensionar la verdadera magnitud del esfuerzo que representa estudiar en línea. Esta sección recupera experiencias que inspiran no sólo por los logros alcanzados, sino por los obstáculos superados, los aprendizajes construidos en medio de la adversidad y la capacidad de resignificar los retos como oportunidades. Son relatos que evidencian que la educación en línea no sólo transforma el futuro profesional, sino también la vida misma.

No hay mejor forma de cerrar este capítulo que con las historias de quienes, con esfuerzo, han transformado su experiencia educativa en oportunidades concretas. A continuación, algunas voces:

“Actualmente trabajo en la delegación del DIF Villaflores, tengo a cargo varios municipios. He sido becado por Santander, Google y otras instituciones. Desde que entré, solo pagué la primera colegiatura; las demás fueron exoneradas por promedio.” (Luis Alonso Marrquín Santana)

“Realicé mi empresa de servicios de Gerontología y he dado conferencias sobre el tema.” (Griselda Lizeth Pérez Zavala)

“Estuve en dos licenciaturas al mismo tiempo. Una en arquitectura que había dejado incompleta, y esta. Perdí a mi madre por cáncer y estudiar me ayudó a salir del duelo. Terminar las dos fue mi mayor logro. Me siento orgullosa y con ganas de dejar huella.” (Adriana)

“He tenido muchos obstáculos que casi me hacen desistir, pero gracias al apoyo de mis seres queridos, continúo.” (Lazos)

Cada testimonio es una muestra del poder transformador de la educación en línea cuando se encuentra con la determinación y el sueño de cambiar la propia vida.

Recomendaciones finales para quien inicia

Escuchar a quienes han recorrido ya el camino académico en línea permite trazar rutas más seguras para quienes están por comenzarlo. Esta sección recoge consejos directos, prácticos y emocionalmente significativos que estudiantes y egresados ofrecen a sus pares. Se trata de recomendaciones que no vienen de un manual institucional, sino de la experiencia viva de adaptarse, persistir y construir saberes desde lo cotidiano. En estas voces se condensa la sabiduría del tránsito universitario en modalidad virtual y se hace evidente el deseo genuino de que nadie se sienta solo al dar sus primeros pasos.

Finalmente, los estudiantes ofrecen consejos para quienes están por iniciar este camino:

“No te confíes. Es una licenciatura en línea, pero exige compromiso.” (Chus)

“Aprovecha todos los recursos que ofrece la universidad. Participa, pregunta, involúcrate.” (Griselda Lizeth Pérez Zavala)

“Mantén el contacto con tus tutores. Te ayudará a no perderte en los momentos difíciles.” (Luis Alonso Marroquín Santana)

“Busca motivarte más allá de los reconocimientos. Estudia por ti.” (Lazos)

“Recuerda que estudiar en línea no es fácil, pero tampoco imposible. Tú también puedes hacerlo.” (Jula Susana Mondragón Ostría)

Reflexión final

Este capítulo no pretende ser una receta única, sino un compendio de voces, de vivencias que han sido tejidas en la cotidianidad de aulas virtuales, plataformas y videollamadas. Quienes estudian en esta modalidad tienen mucho que enseñarnos: sobre resiliencia, sobre autonomía, sobre comunidad.

Escuchar estas voces es también una forma de honrar la tarea educativa. Como profesoras, reiteramos el compromiso de seguir aprendiendo de ustedes y con ustedes. Gracias por permitirnos ser testigo de su esfuerzo. Gracias por ser ejemplo para quienes vienen detrás.

Las palabras que aquí se recogen no sólo cierran una obra colectiva: abren caminos. Invitan a reconocer que la educación en línea no se limita a un formato ni a una modalidad, sino que representa una apuesta por la equidad, por la inclusión y por la posibilidad real de que muchas personas accedan a una formación profesional sin abandonar sus contextos de vida. En este capítulo resuenan también las esperanzas, los miedos y los logros de quienes, desde sus hogares, escriben su historia universitaria.

La voz estudiantil que aquí se expresa es también una interpelación para quienes diseñamos, gestionamos y acompañamos estos procesos: nos obliga a hacer mejor las cosas, a tender puentes más sólidos, a cuidar más la experiencia de cada persona que confía en esta modalidad para transformar su vida.

Queda dicho: no están solos. Este libro y esta comunidad existen también para ustedes. Su palabra es presente y es futuro.

Rectoría

ArqIga. Juana de Dios López Jiménez
RECTORA

Lic. Enrique Pérez López
SECRETARIO ACADÉMICO

Mtro. Roberto Hernández Soto
DIRECTOR DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Dra. Elizabeth Céspedes Ochoa
DIRECTORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLOGÍAS DIGITALES

**Colección
Encrucijada**



UNICACH

*Más allá de la pantalla.
Orientación para el estudiante en línea*

Se terminó de editar en el mes de noviembre de 2025. El diseño tipográfico estuvo a cargo de Salvador López Hernández, la corrección de estilo de Luciano Villarreal Rodas y la supervisión del proceso editorial estuvo a cargo de Noé Martín Zenteno Ocampo en el Departamento de Procesos Editoriales de la UNICACH, durante el rectorado de la arqueóloga Juana de Dios López Jiménez.

Más allá de la pantalla. Orientación para el estudiante en línea, es una obra que reúne conocimientos, reflexiones y experiencias en torno a la educación en línea, dirigida principalmente para acompañar a los estudiantes en su proceso formativo. Su propósito es informar sobre la transición de la educación presencial hacia la modalidad virtual, haciendo este recorrido más claro y accesible.

Esta obra está escrita desde las voces de los docentes, pero también desde las estudiantes, aportando orientaciones prácticas y motivadoras, que ayuden a transitar con mayor confianza y seguridad el camino del aprendizaje en entornos digitales.

