



# #educatic2018

Tecnologías para transformar la docencia  
25, 26 y 27 de julio del 2018.

**El perfil de ingreso real de los alumnos del programa UNAMITA ¡Ciérrale a la brecha digital!: los desafíos para su formación como tutores digitales**

**Casillas Avalos, Itzel**

itzelcasillas@gmail.com

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad Nacional Autónoma de México

## Resumen

Este trabajo presenta el perfil de ingreso real, en cuanto a motivaciones, habilidades y ciudadanía digitales, de los alumnos de licenciatura inscritos en el Programa UNAMITA ¡Ciérrale a la brecha digital! para la realización de su servicio social o prácticas profesionales. Se contemplan tres elementos: 1) los datos obtenidos a través de un formulario de Google (los motivos por los cuales decidieron atender la convocatoria y su dominio de recursos), 2) la prueba de alfabetización digital de Microsoft aplicada como diagnóstico y 3) un test de ciudadanía digital en línea. Dar a conocer este perfil es importante para reflexionar, como objetivo de la ponencia, sobre los recursos tecnológicos usados para conocerlo, así como los desafíos que se enfrentan para su formación como tutores digitales desde el enfoque que el programa les ofrece, a través de un Diplomado cuyas actividades son en línea y están alojadas en H@bitat puma.

## Palabras clave

Perfil, Tutor, Digital, Unamita

## Introducción

El Programa UNAMITA ¡Ciérrale a la brecha digital! tuvo su origen en el 2011 en la Asociación de Scouts de México A.C., y se retomó a partir de 2015 como un programa de servicio social de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la UNAM, contando con la participación de otras Facultades como la de Ciencias Políticas y Sociales (FCPyS) y la de Contaduría y Administración (FCA). Durante este año, además, cuenta con el apoyo de la Dirección General de Personal Académico (DGAPA) a través del proyecto PAPIME PE400318.

En este trabajo se reflexiona sobre los desafíos que plantea el perfil de ingreso real de los alumnos, en cuanto a motivaciones, dominio de recursos, habilidades y ciudadanía digitales, para su formación como tutores digitales. Lo anterior a partir de la experiencia que como docente he asumido en el desarrollo de contenidos y asesoría en distintos módulos del Diplomado en línea y las actividades que los alumnos han desempeñado, así como desde la coordinación general del programa; de ahí la inserción de este documento en la línea temática: *experiencias docentes en el uso de Tecnologías para el Aprendizaje y el Conocimiento (TAC)*. Se abordan los recursos TIC que se han utilizado para conocer los elementos del perfil, un formulario de Google, una nube de palabras, una prueba de alfabetización digital de Microsoft y un test que permite Moodle, así como los resultados y una reflexión sobre su uso.

## Desarrollo

El Programa UNAMITA ¡Ciérrale a la brecha digital! se ha caracterizado, como su nombre lo indica, por el objetivo de cerrar la brecha digital, comprendiéndola como: “la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan

no saben cómo utilizarlas” (Serrano y Martínez, 2003, p. 8). Esto es, como una problemática no sólo de acceso, sino también de uso, agregando, además, que éste debe ser adecuado y responsable.

Lo anterior es lo que llevó a articular el cierre de la brecha con el planteamiento de la ciudadanía digital, definida como: “las normas de comportamiento que conciernen al uso de la tecnología. Para que se entienda la complejidad de lo que comprende la ciudadanía digital y los problemas del uso, mal uso y abuso de la tecnología, hemos detectado nueve áreas generales de comportamiento que la deben conformar” (Ribble, Bailey y Tweed, 2004, s/p): Netiqueta, Comunicación, Educación, Acceso, Comercio, Responsabilidad, Derechos, Salud, Riesgo. De manera adicional, se concibió aprovechar el marco del servicio social universitario para el ejercicio pleno de una retribución social y la consolidación de la formación profesional. El Programa se propone ofrecer a alumnos de distintas licenciaturas la posibilidad de realizar su servicio social o prácticas profesionales a través de tres etapas:

- 1) Formación: a partir de la cuarta generación se da un Diplomado semipresencial de Formación de Tutores Digitales con duración de 120hrs, donde la carga académica recae en módulos, lecciones y actividades en línea, con una sesión presencial de cierre de módulo. Este diplomado se encuentra en la plataforma Moodle, Tu Aula Virtual, que administra el programa H@bitat Puma, de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC) de la UNAM. Durante los primeros 3 años del Programa, se formaron tutores tecnológicos y para la cuarta generación esto cambió, ya que se formaron como tutores digitales (Casillas y González, 2018).
- 2) Intervención: todos los estudiantes deberán realizar intervenciones educativas no formales, además de actividades acordes a su licenciatura: investigación (bases de datos), materiales educativos digitales, gestión de páginas en redes sociales o producción y presentación de una obra de teatro.
- 3) Resultados: la realización de reportes de las intervenciones realizadas –que pueden ser la base de sus documentos recepcionales, para lo cual se les otorga un acompañamiento adicional.

A continuación se hablará del perfil de ingreso requerido y deseado, así como el real (cuyos datos fueron obtenidos con recursos TIC).

#### **Perfil de ingreso: requerido, deseado y real**

El perfil de ingreso puede plantearse desde tres perspectivas. El que se requirió en la convocatoria y corresponde a elementos reglamentarios para el cumplimiento del servicio social: ser estudiante o pasante de licenciatura de la UNAM y tener por lo menos 70% de créditos cubiertos. De forma adicional, se pidió:

- 1) Ser estudiante o pasante de: Pedagogía, Literatura Dramática y Teatro, Bibliotecología, Trabajo Social, Ciencias de la Comunicación y Diseño y Comunicación Visual. La elección estuvo determinada por el direccionamiento de las actividades a realizar en la segunda etapa.
- 2) Conocimientos básicos de cómputo e Internet, de forma que no se requiriera una alfabetización tecnológica inicial dado que el diplomado era en línea.

3) Llenar un formulario de registro, exponiendo los motivos por los cuales deseaban realizar el servicio social con nosotros.

En cuanto al perfil de ingreso que deseábamos, se puede expresar lo siguiente: que fueran estudiantes y pasantes de todas las licenciaturas antes referidas (y en equilibrio en cuanto al número que correspondiera a cada una de ellas); que si bien se requería de un nivel básico de conocimiento de cómputo e internet, se contara con niveles intermedios; que fueran alfabetos digitales y que la exposición de motivos girara no sólo en torno al cumplimiento del servicio social, sino también a las problemáticas que pretende atender el programa: la brecha digital, el uso y consumo responsable de internet.

Lo anterior resulta fundamental puesto que definimos al tutor digital unamita –nuestro perfil de egreso–, como una persona capaz de orientar y alfabetizar en ciudadanía y tecnología digitales, facilitando y promoviendo el acceso al uso responsable de Internet. Lo que conlleva que el alumno que se forme sea a su vez alguien que tiene un nivel de conocimiento por lo menos intermedio y use él mismo de forma responsable Internet, es decir, sea un ciudadano digital. Sólo a partir de ello se podría dar cumplimiento al “propósito de instruir en jóvenes y adultos una actitud positiva y constructiva sobre las tecnologías de la información y la comunicación donde generen competencias que los hagan capaces de formarse a sí mismos y a otros” (Casillas y González, 2017, p. 3).

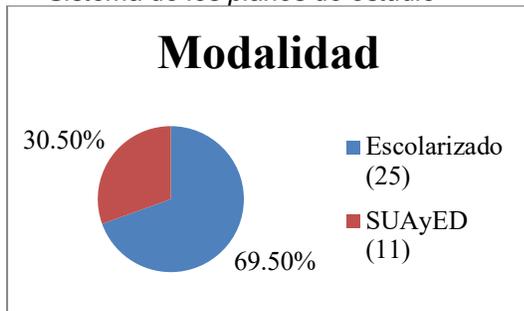
### **Características generales de los alumnos de la cuarta generación**

Para obtener datos básicos de los estudiantes y satisfacer el tercer requisito de ingreso se hizo uso de un formulario de Google, recurso abierto que nos permitió recopilar de manera rápida y sencilla la información, para su posterior análisis a partir de su descarga como hoja de Excel. Este formulario contenía preguntas sobre los estudiantes como: nombre, licenciatura, semestre, entre otros, pero también su nivel de dominio sobre varios programas. Fue requisito llenar este registro desde la emisión de la convocatoria del programa. Se registraron 76 alumnos, de los cuales, después de un proceso de selección y la inscripción, quedaron 38 alumnos, pero sólo 36 se han mantenido activos. Estos 36 alumnos provienen principalmente del sistema escolarizado, como se ve en la **Gráfica 1**, y más del 50% son de pedagogía, como se aprecia en la **Gráfica 2**. En cuanto a esto, es importante decir que en estos aspectos ya no se cumplía con el perfil esperado, ya que no se presentaron de todas las licenciaturas convocadas y en ciertos casos, fue mínimo (como un sólo alumno de comunicación) (ver **Gráfica 2**). Además, se esperaban en mayor medida alumnos del SUAyED, por las características de semipresencialidad del programa.

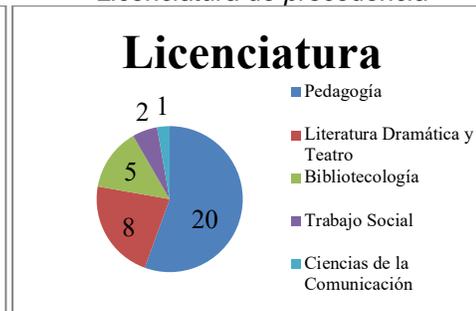
**Gráfica 1**

**Gráfica 2**

Sistema de los planes de estudio

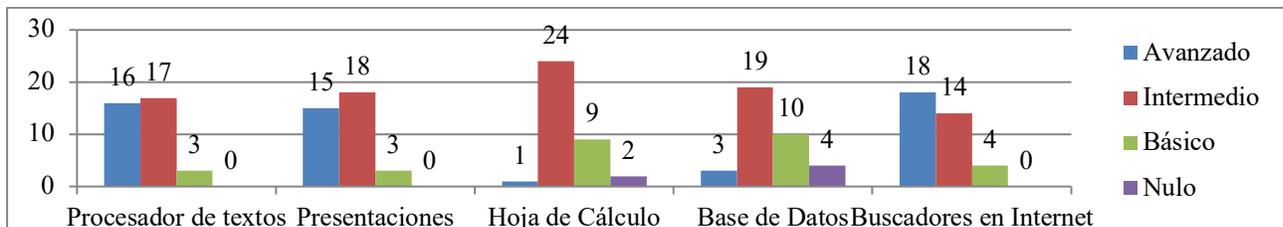


Licenciatura de procedencia



En el mismo formulario se les preguntó sobre su nivel de dominio de: procesador de texto (Word, pdf), presentaciones (power point, prezi, etc.), hojas de cálculo (Excel), bases de datos y buscadores en internet, de forma que pudiéramos tener un panorama de esto a partir de la propia consideración de los alumnos. Lo que ellos reportaron, que se muestra en la **Gráfica 3**, nos indica que en gran medida hay un uso y conocimiento sobre todos los recursos y que se rebasa el uso básico. Sólo se consideró tener dominio nulo de hoja de cálculo y bases de datos por pocos alumnos. Lo que muestra la **Gráfica 3** es que hay conocimiento de los recursos a partir de los cuales poder ejercer la tutoría en muy amplios márgenes, no obstante, faltan otras consideraciones por contemplar en relación con la ciudadanía digital.

**Gráfica 3**  
Nivel de dominio

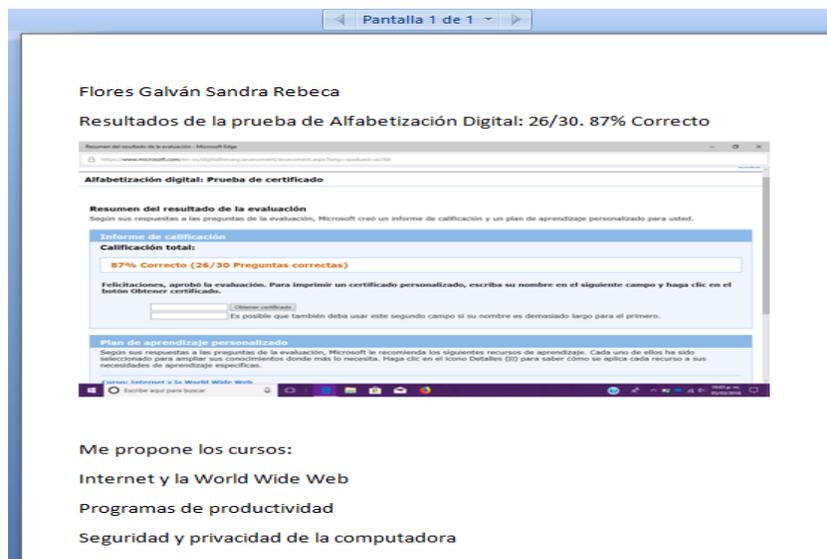


En el formulario, también se solicitaba una exposición de motivos con respuesta abierta. Para el análisis, si bien se realizó una lectura detallada, a continuación se presenta una nube de palabras (**Figura 1**), a partir de la cual se identifican las frecuencias de términos clave. Para la realización de la nube se utilizó este generador: <https://www.nubedepalabras.es/> que permitió de forma sencilla colocar el texto, y presentar las palabras con más de 3 incidencias.



habituarse al ambiente digital, prevenir abusos y clasificar la información que se requiera.  
(Fundación UNAM, 2014, s/p)

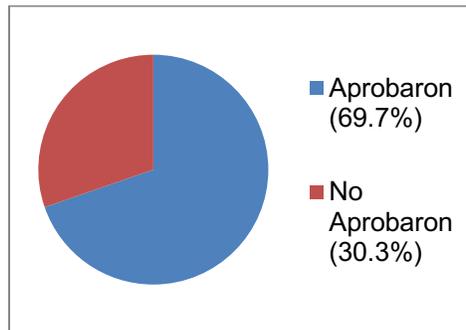
Por lo anterior, una vez dentro de la plataforma del Diplomado, para tener un diagnóstico al respecto, decidimos colocar como actividad inicial la realización de una prueba diseñada por Microsoft y que se encuentra disponible en Internet (Microsoft, 2018a). Es un recurso abierto que nos permitió tener un panorama sobre las condiciones de los alumnos que recibimos. La prueba consiste en 30 preguntas de opción múltiple que giran en torno a los siguientes ejes: comunicación, seguridad y privacidad, herramientas básicas, navegación y responsabilidad en el uso de Internet. El tiempo estimado de realización es de 30 a 60 minutos, y como requisitos están la conexión de banda ancha y conocimientos sobre el área o bien haber cursado las lecciones del programa Alfabetización Digital de Microsoft (Microsoft, 2018b). Al final, junto con el resultado, y a partir de las preguntas que no se hayan respondido correctamente, se sugieren tres cursos de formación que el propio Microsoft oferta. A esta sugerencia le llaman plan de aprendizaje. A los estudiantes se les pidió resolvieran la prueba y enviaran captura de su resultado y los programas sugeridos (**Figura 2**). 33 alumnos de la generación actual del programa realizaron la prueba, de los cuales sólo el 69.7% aprobaron (como se muestra en la **Gráfica 4**).



**Figura 2**  
*Ejemplo de envío de alumna*

**Gráfica 4**

### Resultados de la Prueba de Alfabetización Digital Microsoft

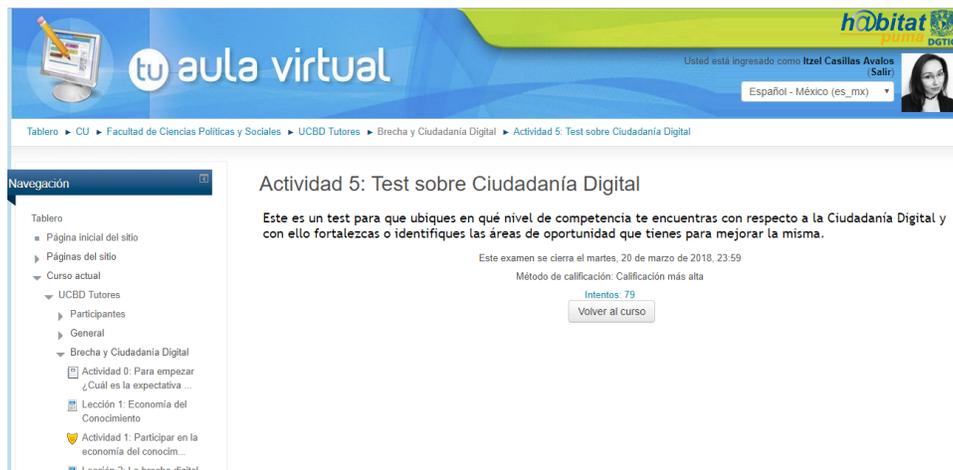


El puntaje más alto obtenido fue de 28 aciertos, mientras que el más bajo fue de 19. De los programas que les fueron sugeridos se encuentran: a 31 alumnos, programas de productividad; a 22 alumnos, aspectos básicos de una computadora y estilos de vida digitales, y a 17 alumnos, seguridad y privacidad de la computadora. Lo anterior planteó desafíos para el programa, ya que si bien se tenía contemplado en el Diplomado un segundo módulo sobre Tecnología Digital, los resultados hicieron que se prestara especial atención a ciertos aspectos. No obstante, permanece el desafío de formar a los tutores en varios aspectos que les permitan solventar carencias de habilidades digitales, pero se trata ya de algo compartido, puesto que ellos mismos tendrán que buscar opciones adicionales al programa para avanzar en ello.

Sobre esta prueba de alfabetización digital, cabe asumir una perspectiva autocrítica, ya que la utilizada es de Microsoft y está supedita a sus programas de productividad, de forma que los reactivos podrían mostrar cierta tendencia, lo mismo que los cursos sugeridos en el plan de aprendizaje. Pero es un recurso abierto y gratuito y digno de recuperarse. Sin embargo, considerar la realización de una prueba propia es un desafío importante para el programa, o bien, solicitar una institucional, como el TICómetro para estudiantes de licenciatura.

#### **Ciudadanía digital**

En el módulo 1 del Diplomado sobre Brecha y Ciudadanía Digital, los alumnos realizaron un test de ciudadanía digital, a partir del cual podían identificar su nivel en el tema. 34 alumnos respondieron. Fue una actividad tipo examen según la configuración de Moodle, con 10 preguntas de respuesta sí/no, dirigidas a aspectos en relación con la ciudadanía digital, rasgos sobre la misma, el tipo de uso que hacen de Internet, identificación de responsabilidades en éste, etc. El test podían responderlo en dos ocasiones, pero se toman los resultados sólo de la primera respuesta.

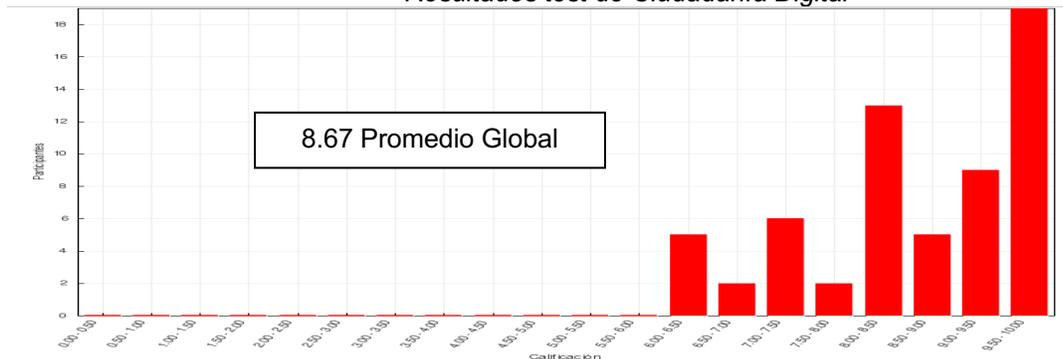


**Figura 3**

*Actividad 5: Test sobre Ciudadanía Digital*

El promedio global de los alumnos fue de 8.67, como se muestra en la **Gráfica 5** (generada por la propia aula virtual), lo que indica que en gran medida los alumnos conocen la ciudadanía digital y la ejercen de forma intuitiva, esto es, podrían no conocer los términos y específicamente sus nueve áreas. Es importante considerar, no obstante, que hubo alumnos con dificultados en este test, lo que representa un desafío, puesto que los tutores digitales unamita tienen que ser ciudadanos digitales para poder promoverla.

**Grafica 5**  
*Resultados test de Ciudadanía Digital*



Es importante decir que cambió el panorama a comparación del año pasado, en que establecíamos “que el conocimiento y ejercicio de los derechos y obligaciones planteados en el ámbito digital -los nueve componentes de la ciudadanía digital- no se encontraban muy presentes en los estudiantes.” (Casillas y González, 2017, p. 6). Ahora se encuentran en mayor medida presentes, pero con el desafío de reforzarse y apropiarse del lenguaje apropiado sobre la ciudadanía digital para su ejercicio y la tutoría a emprender el uso de Tu aula virtual de h@bitat puma, y las opciones que Moodle ofrece es lo que hasta el momento nos ha permitido formar a través de cursos o, en esta generación, todo un diplomado, a los tutores del programa. Fue precisamente una actividad tipo examen de la plataforma lo que permitió conocer el estado de los

alumnos en cuanto a la ciudadanía digital, otorgándonos varias posibilidades de análisis de los datos. El desafío estriba en ampliar la prueba, validarla, y mejorarla cada vez más.

## Conclusiones y aportes del trabajo

Los desafíos que el perfil de ingreso real de los alumnos de la cuarta generación del programa UNAMITA plantea van en dos sentidos: con respecto de las vías empleadas para conocer dicho perfil y lo que puede mejorarse, y los desafíos formativos para lograr que de ese perfil se llegue al de egreso.

Lo que los recursos nos permitieron conocer sobre el perfil, al tratarse de características y condiciones que posibilitan o problematizan su formación como tutores, plantea desafíos de generación, reforzamiento o modificación de prácticas, actitudes, conocimientos, etc., en favor de un uso responsable y adecuado de las herramientas digitales tanto de ellos como de quienes se vean beneficiados con sus servicios. Recapitulando, entre estos desafíos, se encuentran concretamente: propiciar que los alumnos identifiquen a la brecha digital como una problemática cercana a ellos, de manera que su acción tutorial tenga como objetivo cerrarla como lo plantea el programa; fomentar que los estudiantes busquen maneras de solventar carencias en habilidades y competencias digitales que puedan estar presentes en ellos, para consolidar su formación como tutores digitales; y promover la ciudadanía digital, porque no basta con un acceso y uso de Internet, y ellos deben asumirse como ciudadanos digitales para hacer que otros lo hagan. Los desafíos tendrán que sortearse en el corto y mediano plazo contemplándolos en el marco del actuar propio y de todo el equipo, los contenidos y actividades del Diplomado, el seguimiento de las intervenciones de los alumnos, entre todos aquellos espacios de posibilidad que la estructura del programa nos permita.

Finalmente, valdría la pena reflexionar sobre la formación profesional de cada uno de los prestadores de servicio social o prácticas, ya que, aun habiendo cursado una licenciatura o estar a punto de concluirla, tienen carencias propias del ámbito digital que solventar, de manera que la brecha digital habría que considerarla en varios niveles, pero particularmente en cuanto al uso, en los propios alumnos de la UNAM. El programa, en ese sentido, ha venido funcionando entonces con una doble perspectiva, una compensatoria para su formación profesional de alfabetización digital y construcción de ciudadanía digital, así como de formación de tutores digitales que procuren ambos en otros.

## Referencias

- Casillas, Itzel y González, Adriana. (2017). "La formación de la 3a generación de tutores tecnológicos en línea. Reflexiones a partir del Programa de Servicio Social: UNAMITA ¡Ciérrale a la brecha digital!", Ponencia presentada en el Encuentro EDUCATIC 2017. Recuperado de: <https://encuentro.educatic.unam.mx/educatic2017/memorias/172.pdf>
- Casillas, Itzel y González, Adriana. (2018). "Del tutor tecnológico al tutor digital: la formación en el programa UNAMITA ¡Ciérrale a la brecha digital!", en Sociedad Mexicana de Cómputo en Educación (SOMECE), *Construcción Social de una cultura digital educativa*, Recuperado de: <http://www.telematica.ccadet.unam.mx/someceweb/index.html>
- Dirección General de Cómputo y Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC) UNAM. Tu Aula Virtual, h@bitat puma, (<https://tuaulavirtual.educatic.unam.mx>)

Formularios de Google. ([https://www.google.com/intl/es\\_mx/forms/about/](https://www.google.com/intl/es_mx/forms/about/))  
Fundación UNAM (2014) “Alfabetismo digital. La brecha de conocimiento del siglo XXI”, Recuperado de:  
<http://www.fundacionunam.org.mx/mi-tecnologia/alfabetismo-digital/>  
Generador de nube de palabras (<https://www.nubedepalabras.es/>)  
Microsoft. (2018a). Alfabetización Digital: prueba de certificado (<https://www.microsoft.com/en-us/digitalliteracy/assessment/instructions.aspx?lang=spa&aid=as26b>)  
Microsoft. (2018b). Programa de cursos estándar de Digital Literacy versión 4 (<https://www.microsoft.com/es/digitalliteracy/curriculum4.aspx>)  
Ribble, Mike, Bailey, Gerald y Ross, Tweed. (2004). “Digital Citizenship, addressing appropriate technology behavior”. *Learning & Leading with Technology 21* (1-2). Traducción de Eduteka. Recuperado de:  
<http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/CiudadaniaDigital>  
Serrano, Arturo y Martínez, Evelio. (2003). *La Brecha Digital: mitos y realidades*. Recuperado de:  
[http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf)  
Programa de Servicio Social UNAMITA ¡Ciérrale a la brecha digital! ([unamitacierralabrechadigital.org](http://unamitacierralabrechadigital.org))