

Evolución de la asesoría digital

Tecnologías Emergentes e Impacto Social | Fundamentos de Inteligencia Artificial

Descripción del Curso

DESCRIPCIÓN

En Unidad 3 de la asignatura Fundamentos de Inteligencia Artificial, Ética, seguridad y calidad en la asesoría digital, los estudiantes explorarán los principios que deben guiar un servicio de asesoría en entornos digitales. Se analizan marcos legales y derechos digitales, buenas prácticas de protección de datos y criterios para evaluar el impacto y la satisfacción de los usuarios. A través de estudios de caso y actividades prácticas, se fomenta una visión integral que combina responsabilidad ética, gestión de riesgos y búsqueda de la calidad en cada interacción de asesoría.

La unidad enfatiza que la asesoría digital debe respetar la privacidad y la seguridad de la información, promover la convivencia digital y cumplir con normativas vigentes. Se trabajará con criterios de calidad orientados a resultados reales para usuarios y comunidades, así como con herramientas de evaluación de impacto social y de satisfacción del usuario. Al completar la unidad, el estudiante habrá adquirido fundamentos para diseñar servicios de asesoría que sean confiables, transparentes y respetuosos de los derechos de las personas.

Competencias

COMPETENCIAS

- Comprender marcos éticos y derechos digitales aplicables a la asesoría digital.
- Identificar riesgos de seguridad y privacidad asociados a la asesoría en entornos digitales.
- Aplicar normas de protección de datos y buenas prácticas de seguridad y convivencia digital.
- Diseñar criterios de calidad para servicios de asesoría digital y evaluar su impacto en usuarios y comunidades.
- Analizar dilemas éticos y proponer soluciones responsables ante situaciones reales.
- Trabajar de forma colaborativa para implementar prácticas seguras, inclusivas y transparentes.

Requerimientos

REQUERIMIENTOS

- Conocimientos básicos de fundamentos de Inteligencia Artificial (recomendado para contextualizar la asesoría digital).
- Acceso a internet estable y a dispositivos compatibles para prácticas y simulaciones.
- Acceso a la plataforma educativa y a las herramientas de evaluación y colaboración utilizadas en la asignatura.
- Participación activa en debates, ejercicios prácticos y estudio de casos sobre ética, seguridad y calidad.

- Compromiso con normas de convivencia digital, protección de datos y privacidad.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Fundamentos y evolución histórica de la asesoría digital

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar hitos históricos relevantes en la asesoría digital y explicar su impacto en prácticas actuales.
- Describir los roles y perfiles profesionales involucrados en la asesoría digital a lo largo del tiempo.
- Analizar factores socioculturales y tecnológicos que impulsaron la adopción de la asesoría digital.

Contenidos Temáticos

1. **Definición y alcance de la asesoría digital** - Conceptualización de qué es la asesoría digital y cuáles son sus límites y posibilidades en distintos contextos.
2. **Historia y hitos de la asesoría digital** - Recorrido histórico desde tecnologías rudimentarias hasta plataformas modernas, destacando momentos clave.
3. **Actores y contextos de la asesoría digital** - Identificación de roles (asesor, coach, facilitador, cliente) y entornos en los que opera la asesoría digital.

Actividades

- **Actividad 1: Línea del tiempo de la asesoría digital**

Descripción: Construir una línea del tiempo con hitos relevantes desde los inicios hasta la actualidad. Trabajo en parejas o grupos pequeños para identificar fechas, tecnologías y efectos en la práctica.

Puntos clave: reconocer hitos, entender contextos, relacionar tecnología y servicio.

- **Actividad 2: Análisis de casos históricos**

Descripción: Estudiar 2-3 casos de asesoría en distintos momentos históricos e identificar qué factores permitieron su éxito o fracaso.

Puntos clave: analizar factores contextuales, aprender de experiencias pasadas, identificar buenas prácticas.

- **Actividad 3: Debates sobre roles y contextos**

Descripción: Debate guiado sobre quiénes son los protagonistas de la asesoría digital y qué necesidades cubren en distintos entornos (educativo, laboral, comunitario).

Puntos clave: empatía profesional, comprensión de necesidades del usuario, ética de la relación asesor-usuario.

- **Actividad 4: Reflexión final**

Descripción: Redactar una breve reflexión sobre cómo la evolución histórica influye en las prácticas actuales de asesoría digital y qué habilidades se requieren para adaptarse al cambio.

Puntos clave: pensamiento crítico, transferencia de ideas, planificación de aprendizaje continuo.

Evaluación

La evaluación se alinea con los objetivos específicos:

- Objetivo específico 1: Evaluación mediante la línea del tiempo (rubrica de hitos y relaciones con prácticas actuales).
- Objetivo específico 2: Evaluación del análisis de roles y perfiles a través de un informe breve y discusión en aula.
- Objetivo específico 3: Evaluación del análisis de factores mediante un ensayo corto o mapa conceptual que conecte tecnología, sociedad y adopción.
- Evaluación formativa: participación en actividades, reflexiones breves y retroalimentación entre pares.
- Evaluación sumativa: proyecto final de unidad (línea del tiempo + informe crítico) con rúbrica explícita.

Unidad 2: Unidad 2: Tecnologías y prácticas actuales en la asesoría digital

Objetivos de Aprendizaje

- Explicar conceptos clave de IA y aprendizaje automático aplicados a la asesoría digital.
- Describir plataformas y herramientas de comunicación, gestión de clientes y colaboración relevantes para la asesoría digital.
- Evaluar métricas de desempeño y calidad para servicios de asesoría digital.
- Desarrollar un prototipo conceptual de servicio de asesoría digital centrado en el usuario.

Contenidos Temáticos

1. **Tecnologías clave en la asesoría digital** - IA, chatbots, analítica de datos y automatización aplicadas a la orientación y asesoría.
2. **Plataformas y herramientas de servicio** - CRM, plataformas de videoconferencia, gestión de proyectos y seguimiento de casos.
3. **Métricas y calidad del servicio** - SLA, KPIs, satisfacción del usuario y evaluación de impacto.

Actividades

• Actividad 1: Exploración de herramientas

Descripción: Comparar 3 plataformas de asesoría (CRM, videollamadas y gestión de casos) y justificar la selección basada en necesidades de usuarios.

Puntos clave: evaluación práctica, usabilidad, seguridad y costos.

• Actividad 2: Taller de IA aplicada

Descripción: Analizar casos de uso de IA (chatbots, recomendaciones) y diseñar una interacción básica de asesoría con IA respetando la privacidad.

Puntos clave: comprensión de límites, ética en IA, diseño centrado en usuario.

• Actividad 3: Métricas de desempeño

Descripción: Definir indicadores de desempeño para un servicio de asesoría digital y crear un tablero de control simple.

Puntos clave: selección de KPIs, seguimiento y mejora continua.

- **Actividad 4: Prototipo conceptual de servicio**

Descripción: Construir un prototipo de servicio de asesoría digital que integre tecnología, flujos de interacción y criterios de calidad.

Puntos clave: ideación, diseño de usuario, viabilidad técnica.

Evaluación

La evaluación está ligada a los objetivos específicos:

- Objetivo 1: Evaluación mediante un informe corto y demostración de comprensión de IA y su aplicación en asesoría.
- Objetivo 2: Evaluación de la capacidad para seleccionar y justificar herramientas con una matriz de comparación.
- Objetivo 3: Evaluación de la definición de métricas y de un plan de medición para un servicio hipotético.
- Objetivo 4: Evaluación del prototipo conceptual a través de un documento de diseño y una breve presentación.
- Evaluación formativa: quizes breves y revisión entre pares durante las actividades.
- Evaluación sumativa: proyecto final de unidad que integre tecnología, métricas y diseño de servicio.

Unidad 3: Unidad 3: Ética, seguridad y calidad en la asesoría digital

Objetivos de Aprendizaje

- Explicar marcos éticos y derechos digitales aplicables a la asesoría digital.
- Identificar riesgos de seguridad y privacidad asociados a la asesoría en entornos digitales.
- Aplicar normas de protección de datos y buenas prácticas de seguridad y convivencia digital.
- Diseñar criterios de calidad y evaluar el impacto de servicios de asesoría digital en usuarios y comunidades.

Contenidos Temáticos

1. **Ética y derechos digitales** - Principios éticos, equidad, consentimiento y derechos de los usuarios.
2. **Seguridad y privacidad** - Riesgos, protección de datos, buenas prácticas y respuestas ante incidentes.
3. **Calidad y evaluación de impacto** - Normas de calidad, evaluación de resultados y mejora continua.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis ético de casos**

Descripción: Analizar escenarios de asesoría digital y aplicar un marco ético para tomar decisiones responsables.

Puntos clave: dilemas éticos, equidad, transparencia, consentimiento informado.

- **Actividad 2: Evaluación de seguridad y privacidad**

Descripción: Identificar posibles vulnerabilidades en un servicio de asesoría y proponer medidas de mitigación.

Puntos clave: riesgos, controles, respuesta ante incidentes, cumplimiento normativo.

- **Actividad 3: Diseño de calidad**

Descripción: Elaborar criterios de calidad y un plan de evaluación de impacto en usuarios y comunidades.

Puntos clave: indicadores de calidad, satisfacción, retroalimentación y mejora continua.

Evaluación

La evaluación se orienta a verificar la comprensión y aplicación de principios éticos, de seguridad y de calidad:

- Objetivo 1: Ensayo corto o debate estructurado sobre un dilema ético en asesoría digital, con argumentación basada en marcos éticos.
- Objetivo 2: Análisis de riesgos y propuesta de plan de mitigación ante incidentes en un caso práctico.
- Objetivo 3: Elaboración de normas y prácticas de protección de datos para un servicio ficticio.
- Objetivo 4: Diseño de criterios de calidad y evaluación de impacto mediante un informe y presentación.
- Evaluación formativa: observación de participación, reflexiones y feedback entre pares.
- Evaluación sumativa: proyecto final de unidad con documentos de ética, seguridad y calidad, más una defensa oral.