EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

ANEXO 4
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
Diplomado en Gestión Integral del Acompañamiento Estudiantil y Uso de las TIC
Convenio Especial BID N.º CO1.PCCNTR.9518027 de 2026 — MEN

El presente anexo desarrolla los instrumentos de medición del aprendizaje definidos en el *Anexo 3. Metodología de evaluación de aprendizajes y diseño de los instrumentos de medición*, con el propósito de operacionalizar la estrategia de evaluación del Diplomado en Gestión Integral del Acompañamiento Estudiantil y Uso de las TIC. Se presentan los instrumentos diseñados para valorar el desarrollo progresivo de las competencias, las evidencias y los resultados de aprendizaje establecidos para cada uno de los cinco módulos del programa.

El documento contiene la evaluación diagnóstica, el banco contiene 125 preguntas de selección múltiple distribuidas en 25 preguntas por módulo con única respuesta, diseñadas para cargarse de forma aleatoria en la plataforma. Cada aplicación puede extraer un subconjunto (por ejemplo, 10 preguntas), garantizando que dos participantes no reciban exactamente el mismo cuestionario. Todas las preguntas evalúan la competencia en el nivel de comprensión y aplicación, acorde con el rol de monitor de bienestar, y se anclan a los contenidos de todos los módulos. La trazabilidad de cada ítem (afirmación → evidencia → tarea) se detalla en la tabla de especificaciones al final de cada módulo.

El Diseño Centrado en Evidencias (DCE) se utiliza comúnmente en el diseño, desarrollo y uso de instrumentos de evaluación o pruebas, especialmente en contextos educativos, como el que adopta el ICFES para la construcción de sus pruebas en Colombia. En ese marco, el cuestionario se diseña para recoger evidencias observables que permitan sustentar inferencias válidas sobre lo que el participante sabe o puede hacer. En este enfoque, cada ítem responde a la evidencia de aprendizaje previamente definida, lo que garantiza que las respuestas obtenidas constituyan información válida para sustentar inferencias sobre el nivel de logro de los resultados de aprendizaje. De esta manera, el cuestionario no busca únicamente medir conocimientos, sino recopilar evidencias observables que permitan valorar

el desarrollo de las competencias previstas en el diplomado y fortalecer la validez de las conclusiones derivadas de sus resultados.

Estructura del banco por MÓDULO: 18 preguntas de análisis de situación (72 %) y 7 conceptuales (28 %), distribuidas en cinco evidencias derivadas de la afirmación del módulo. La clave de respuesta y la justificación aparecen bajo cada pregunta (versión para el equipo docente; en la versión para el participante se ocultan). En conjunto, los instrumentos presentados en este anexo permiten establecer la línea base de los participantes, realizar el seguimiento a su progreso durante el proceso formativo y valorar el logro de los aprendizajes esperados de manera válida, coherente y trazable.

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA - MEDICIÓN CORTE 1

FICHA DEL INSTRUMENTO

- **Propósito:** Medir el nivel de desempeño inicial del participante en las competencias transversal, específica y digital, antes de iniciar el Módulo 1, para compararlo con los cortes 2 (nota del Módulo 3) y 3 (nota del Módulo 5) y evidenciar el progreso.
- **Momento de aplicación**: Una sola vez, antes de iniciar el Módulo 1. Disponible en la presentación del diplomado en la plataforma.
- **Calificación:** No es calificable para la aprobación; su puntaje se usa solo como línea base de la medición de trayectorias.
- Variables (dimensiones) Tres competencias del diplomado: Transversal (preguntas 2 y 4), Específica (preguntas 1, 3 y 5) y Digital (preguntas 6 y 7).
- **Tipo de ítems y escala:** Selección múltiple con única respuesta (4 opciones). Puntaje global de 0 a 100 puntos; las 7 preguntas valen lo mismo (cada acierto = 100/7 ≈ 14,29 puntos).
- **Número de preguntas:** 7 ítems de opción múltiple (Parte B) + 6 campos de identificación (Parte A).
- **Criterios de análisis:** 1) Puntaje global (0–100): número de aciertos × (100/7). 2) Conversión al nivel de desempeño según la rúbrica del diplomado: Básico (0–39), Progresivo (40–69), Autónomo (70–89), Estratégico(90–100). 3) Registro de la evaluación diagnóstica en el formato de trayectorias (Corte 1), para comparar con la nota del Módulo 3 (Corte 2) y del Módulo 5 (Corte 3) mediante la columna de evolución (↑ / = / ↓).

Introducción.
Antes de comenzar este viaje, queremos conocerte. Eres un monitor o monitora de bienestar: la primera persona a la que un estudiante se acerca cuando algo no anda bien en su salón o su programa. Tu participación es fundamental para la permanencia estudiantil, observas, acompañas y ayudas a que cada estudiante encuentre el camino hacia los servicios de la

Vicerrectoría de Bienestar Universitario.

A lo largo de cinco módulos acompañarán la historia de Laura, una estudiante que enfrentará distintos desafíos —emocionales, de convivencia, digitales— y que, con el apoyo adecuado, logrará sostener su permanencia. Pero la historia empieza contigo. Esta evaluación es tu línea de partida: un autoconcepto de lo que sabes hoy, antes de comenzar. Algunas preguntas tocan temas que aún no has estudiado; es normal no acertarlas todas —para eso está el diplomado—. Responde con calma y sinceridad.

Esta evaluación no afecta tu nota: al finalizar compararemos este punto de partida con lo que habrás aprendido, para que veas con claridad todo tu avance.

Diligencia

- Nombre completo
- Documento de identidad
- Ocupación
- Programa académico al que perteneces

Cada pregunta tiene una sola respuesta correcta. Marca la opción que consideres más adecuada. Las 7 preguntas tienen la misma ponderación. (La clave y la etiqueta de competencia son para uso del equipo docente; en la versión del participante se ocultan.)

Pregunta 1

Contexto. Laura, una estudiante de modalidad a distancia, expresa por el chat institucional de su semestre una angustia intensa y sostenida que desborda lo académico; menciona que 'ya no puede con nada'.

Enunciado. Dentro de los límites del rol del monitor, ¿cuál es la actuación más pertinente?

a. Aplicar una técnica de contención emocional y un plan de manejo del estrés para resolver el cuadro.
b. Esperar a ver si la angustia disminuye en los próximos días antes de involucrar a otra instancia.
c. Acompañar con escucha, no minimizar lo que expresa y activar de inmediato la ruta de derivación hacia Bienestar, informando el paso que se dará. ✓
d. Indagar a fondo las causas personales para determinar la gravedad antes de derivar.

Clave: C. Ante una señal de alto riesgo, el monitor acompaña sin minimizar y activa la ruta de derivación sin demora; no contiene clínicamente, no diagnostica ni retrasa la derivación indagando gravedad.

Pregunta 2

Contexto. Un estudiante con buen promedio empieza a entregar trabajos tarde, apaga la cámara en las sesiones de trabajo en grupo y responde de forma cortante, algo inusual en él.

Enunciado. ¿Qué interpretación es la correcta desde el reconocimiento temprano de señales?

a. No hay señal de alerta, porque su rendimiento académico sigue siendo bueno.
b. El cambio sostenido respecto a su comportamiento habitual es una señal de alerta, aunque el rendimiento aún no baje. ✓
c. Solo habría señal de alerta si el estudiante lo verbaliza explícitamente.

d. Es un comportamiento normal que no requiere ninguna atención.

Clave: B. La alerta temprana se define por el cambio sostenido respecto a la línea de base del propio estudiante, no por la caída del rendimiento ni por la verbalización explícita.

Pregunta 3

Contexto. Un estudiante presenta una dificultad emocional repentina durante una actividad grupal virtual y el monitor debe decidir cómo conducirse.

Enunciado. ¿Qué estilo de liderazgo es el más pertinente en ese momento, según el módulo?

a. Liderazgo delegativo, para que el grupo resuelva de forma autónoma.
b. Liderazgo transaccional, centrado en el cumplimiento de las metas de la actividad.
c. Liderazgo adaptativo, para movilizar a toda la comunidad hacia una solución sostenible.
d. Liderazgo de apoyo, que prioriza el bienestar y la escucha activa. ✓

Clave: D. Ante una dificultad emocional repentina, corresponde el liderazgo de apoyo (bienestar y escucha). El adaptativo aplica a retos complejos y sostenidos, y el transaccional a metas/procesos: son distractores conceptualmente cercanos pero no pertinentes aquí.

Pregunta 4

Contexto. Laura no entregó su parte de un trabajo por una situación personal; el equipo concluye que 'no le importa y su excusa no es válida' y empieza a excluirla del grupo.

Enunciado. ¿Qué comprende el monitor sobre lo que ocurre en el equipo?

a. El equipo confunde el hecho (el incumplimiento) con una interpretación (falta de interés), y esa suposición escala el conflicto. ✓
b. El equipo actúa correctamente, porque un incumplimiento evidencia falta de compromiso.
c. Es un conflicto de recursos, no de comunicación.
d. No hay conflicto mientras la tarea pueda entregarse más tarde.

Clave: A. El núcleo es distinguir el hecho de la interpretación: atribuir intención ('no le importa') a un hecho (incumplir) escala un problema operativo a conflicto interpersonal. No es conflicto de recursos ni ausencia de conflicto. (Módulo 4.)

Pregunta 5

Contexto. En un conflicto entre dos estudiantes, el diálogo directo y la mediación ya se intentaron sin éxito, y se requiere una salida definitiva y de obligatorio cumplimiento.

Enunciado. ¿Qué mecanismo de resolución corresponde en este punto?

a. La negociación directa entre las partes, sin intervención de terceros.
b. Una nueva mediación idéntica a la anterior.
c. La conciliación institucional, en el que una instancia competente emite una decisión vinculante. ✓
d. Dejar el conflicto sin resolución formal para no forzar a las partes.

Clave: C. Agotados el diálogo y la mediación, corresponde la conciliación institucional (decisión vinculante de una instancia competente). La negociación y la mediación ya fracasaron; no resolver no es una salida. (Módulo 4.)

Pregunta 6

Contexto. Se propone usar una herramienta con IA que clasifique automáticamente a los estudiantes por 'nivel de riesgo' a partir de sus datos, para decidir quién recibe apoyo.
Enunciado. Según los criterios éticos del uso de las TIC y la IA, ¿qué es lo correcto?

a. Adoptarla, porque agiliza la asignación de apoyos y reduce la carga del equipo.
b. Debe primar la supervisión humana y la protección de datos; una decisión así no debe delegarse por completo a la IA ni derivar en clasificación de las personas. ✓
c. Usarla solo si la herramienta es gratuita y de fácil acceso.
d. Aplicarla siempre que se anonimicen los nombres, sin más consideraciones.

Clave: B. Los principios de ética de la IA (UNESCO) exigen supervisión humana, proporcionalidad y protección de datos, y advierten contra la calificación/clasificación social; la gratuidad o la sola anonimización no bastan. (Módulo 5 y lectura de apoyo.)

Pregunta 7
Contexto. El equipo debate si una nueva estrategia digital de bienestar universitario debe adoptarse para resolver conflictos entre estudiantes 'porque la tecnología por sí sola mejora el bienestar porque las máquinas no son emociones '.
Enunciado. ¿Qué comprensión sobre el papel de las TIC es la correcta?

a. La tecnología genera bienestar de forma automática al ampliar el acceso a recursos.
b. Cuantas más herramientas se implementen, mayor será el bienestar alcanzado.
c. La tecnología debe reemplazar el acompañamiento humano para ganar eficiencia.
d. Las TIC son un medio cuyo impacto depende de un propósito claro y de competencias digitales; complementan, pero no sustituyen, la interacción humana. ✓

Clave: D. El módulo y las lecturas de apoyo son claros: la tecnología es un medio (no un fin), su valor depende del propósito y las competencias, y complementa —no sustituye— la interacción humana. La cantidad de apps no equivale a más bienestar. (Módulo 5.)

Tabla de conversión (aciertos → puntaje → nivel)

Aciertos	Puntaje (0–100)	Nivel de desempeño
0	0	Básico
1	14	Básico
2	29	Básico
3	43	Progresivo
4	57	Progresivo
5	71	Autónomo
6	86	Autónomo
7	100	Estratégico

Nota. Como el diagnóstico evalúa contenido que aún no se ha estudiado, es esperable que muchos participantes obtengan niveles Básico o Progresivo en el Corte 1; esto es correcto y deseable para una línea base, ya que hace visible el progreso al comparar con los cortes 2 y 3 (la evidencia esperada es un ascenso de nivel).

BANCO DE PREGUNTAS CUESTIONARIOS POR COMPETENCIAS MÓDULO 1 FUNDAMENTOS PSICOSOCIALES Y EMOCIONALES.

Evidencia de aprendizaje: Comprende los factores psicosociales y emocionales que inciden en la permanencia estudiantil y reconoce tempranamente las señales de alerta, dentro de un acompañamiento humano, ético e inclusivo.

Pregunta 1

Contexto. Un estudiante que asistía con regularidad empieza a faltar a las clases y a entregar tarde. Al conversar, cuenta que en su casa una sola conexión a internet se comparte entre cuatro personas y que últimamente se siente desanimado y le cuesta concentrarse.

Enunciado. ¿Cuál interpretación refleja mejor la naturaleza multicausal de la situación?

a. El bajo rendimiento se debe principalmente a la falta de motivación del estudiante.
b. Un factor social externo (conectividad limitada) interactúa con un factor emocional interno (desánimo), afectando en conjunto su permanencia. ✓
c. El problema es exclusivamente técnico y se resuelve garantizando el acceso a internet.
d. La situación responde solo a factores internos que el estudiante debe superar por su cuenta.

Clave: B. A y D reducen todo a la causa interna; C solo a la externa. El módulo plantea la interacción entre ambos tipos de factores.

Pregunta 2

Contexto. Una estudiante con excelentes calificaciones comienza a mostrar ansiedad antes de cada entrega y menciona presiones económicas en su hogar. Su desempeño empieza a bajar.

Enunciado. ¿Qué relación entre factores describe mejor lo que le ocurre?

a. La precariedad económica (factor externo) dispara ansiedad (factor interno), que dificulta la concentración necesaria para aprender. ✓
b. Su bajón es normal y no requiere atención, pues sus notas eran altas.
c. La ansiedad es un rasgo fijo de su personalidad, sin relación con su contexto.
d. El único factor relevante es la dificultad académica de las entregas.

Clave: A. El contenido señala que la precariedad económica suele disparar ansiedad, bloqueando memoria y concentración. Las demás niegan la interacción o minimizan la señal.

Pregunta 3

Contexto. En una reunión de seguimiento, un monitor afirma: "Este estudiante falta porque es perezoso y no le interesa el curso".

Enunciado. ¿Por qué esta interpretación es inadecuada desde el enfoque del módulo?

a. Porque los estudiantes nunca son responsables de su propio proceso.
b. Porque atribuye el comportamiento a una sola causa (desinterés) e ignora la posible interacción de factores externos e internos. ✓
c. Porque el monitor no debe observar la asistencia de los estudiantes.
d. Porque la pereza no existe como explicación en ningún caso.

Clave: B. El error es el juicio apresurado monocausal que el módulo advierte; se debe analizar el contexto completo antes de concluir.

Pregunta 4

Contexto. Un estudiante comenta que trabaja de noche para ayudar en su casa y que llega agotado a las sesiones, lo que afecta su participación.

Enunciado. Comprender esta situación de forma multicausal implica reconocer que:

a. La causa exclusiva es la falta de disciplina para organizar su tiempo.
b. Una circunstancia social (trabajo nocturno) y un estado interno (agotamiento) se combinan y repercuten en su desempeño. ✓
c. El trabajo del estudiante no tiene relación con su vida académica.
d. El agotamiento se resuelve simplemente exigiendo más compromiso.

Clave: B. Reconoce la interacción entre un factor social externo y uno emocional/físico interno, eje de la evidencia 1.

Pregunta 5

Enunciado. Según el módulo, los factores emocionales internos se definen como:

a. Condiciones del entorno como la conectividad o la situación económica.
b. Estados internos, como la motivación o la ansiedad, que interactúan con las circunstancias sociales del estudiante. ✓
c. Las calificaciones obtenidas en las evaluaciones del curso.
d. Las normas institucionales que regulan la permanencia.

Clave: B. Definición literal del contenido: los factores emocionales son estados internos (motivación, ansiedad) que interactúan con lo social.

Pregunta 6

Enunciado De acuerdo con el módulo, la resiliencia en el entorno educativo se entiende como:

a. La capacidad de evitar por completo los desafíos académicos.
b. La capacidad dinámica de transformarse ante la adversidad, integrando los desafíos como oportunidades de aprendizaje. ✓
c. La obligación del estudiante de resolver sus problemas sin ningún apoyo externo.
d. Un rasgo con el que se nace y que no puede desarrollarse.

Clave: B. Definición textual del contenido. C es el error frecuente que el propio módulo desmiente; A y D contradicen la idea de adaptación dinámica.

Pregunta 7

Contexto. Un estudiante reprueba un módulo y queda muy frustrado. Piensa en abandonar el diplomado. Todas las respuestas siguientes son bien intencionadas.

Enunciado. ¿Cuál actuación promueve mejor la resiliencia académica, según el enfoque del módulo?

a. Animarlo con frases positivas y asegurarle que la próxima vez le irá bien si se esfuerza más.
b. Ayudarle a analizar qué estrategias de estudio ajustar y a movilizar redes de apoyo para reorganizar su proceso. ✓

c. Ofrecerle repetir de inmediato la evaluación para que recupere la nota cuanto antes.
d. Sugerirle que descanse unos días y retome cuando se sienta con más ánimo.

Clave: B. Las cuatro son amables, pero solo B corresponde a la resiliencia del módulo (ajustar estrategias + redes de apoyo). A tranquiliza sin transformar la estrategia; C atiende la nota, no el aprendizaje; D pospone sin acompañar el ajuste.

Pregunta 8

Contexto. Tras una crisis personal, una estudiante debe reorganizar su proceso académico. Se siente perdida sobre cómo continuar.

Enunciado. El acompañamiento resiliente, según el módulo, consiste en:

a. Mapear con ella redes de apoyo institucionales y afectivas y potenciar su autoeficacia para que diseñe estrategias realistas. ✓
b. Indicarle que espere a que la situación se resuelva sola.
c. Tomar todas las decisiones por ella para evitarle el esfuerzo.
d. Sugerirle que abandone y se inscriba más adelante.

Clave: A. El contenido habla de mapeo de redes de apoyo y de potenciar la autoeficacia y la autonomía; las demás anulan al estudiante o lo desalientan.

Pregunta 9

Contexto. Un estudiante dice: "Ya fracasé una vez, seguro no sirvo para esto". El monitor quiere responder de forma que fortalezca su resiliencia.

Enunciado. ¿Cuál respuesta refleja mejor la resiliencia entendida como en el módulo?

a. Recordarle que muchas personas fracasan y que no debe tomárselo tan a pecho.
b. Invitarlo a revisar qué puede ajustar de su estrategia para que este tropiezo fortalezca su trayectoria. ✓
c. Asegurarle que tiene todas las capacidades y que el fracaso fue solo mala suerte.
d. Proponer no pensar en lo ocurrido y concentrarse solo en lo que viene.

Clave: B. A minimiza, C atribuye a suerte externa (no promueve agencia) y D evita procesar el error. Solo B integra el fracaso como aprendizaje ajustando la estrategia, núcleo de la resiliencia del módulo.

Pregunta 10

Contexto. Ante la frustración de un estudiante por reprobar, un monitor centra la conversación en las notas y en lo mal que estuvo.

Enunciado. ¿Qué enfoque sería más coherente con el módulo ("más allá de las calificaciones")?

a. Evitar el juicio sobre las notas, generar confianza e identificar fortalezas y redes de apoyo para reorganizar el proceso. ✓
b. Insistir en la calificación hasta que el estudiante se comprometa.
c. Comparar su desempeño con el de sus compañeros.
d. Recomendarle que no vuelva a intentarlo.

Clave: A. La diapositiva "Más allá de las calificaciones" plantea evitar el juicio, construir confianza y centrarse en fortalezas y superación.

Pregunta 11

Enunciado. Según el módulo, son ejemplos de factores protectores del bienestar psicológico:

a. El aislamiento y el estrés prolongado.
b. La autoestima y el apoyo familiar, que fortalecen la estabilidad emocional. ✓
c. La falta de conectividad y la precariedad económica.
d. La ansiedad y la desmotivación.

Clave: B. El contenido define autoestima y apoyo familiar como pilares protectores; las demás opciones son factores de riesgo o barreras.

Pregunta 12

Enunciado. Los factores de riesgo, según el módulo, actúan como:

a. Pilares que fortalecen el bienestar emocional.
b. Barreras (como el aislamiento y el estrés prolongado) que comprometen la salud y el equilibrio mental. ✓
c. Elementos sin ninguna incidencia en el proceso académico.
d. Recursos institucionales de apoyo al estudiante.

Clave: B. Definición del contenido: los factores de riesgo (aislamiento, estrés prolongado) comprometen la salud y el equilibrio mental.

Pregunta 13

Contexto. Un estudiante vive solo, lejos de su familia, y menciona que casi no habla con nadie y se siente muy tensionado desde hace semanas.

Enunciado. ¿Qué factores identifica el monitor en esta situación?

a. Factores protectores: autoestima y apoyo social sólido.
b. Factores de riesgo: aislamiento y estrés prolongado, que pueden comprometer su bienestar. ✓
c. Ningún factor relevante para el acompañamiento.
d. Únicamente un problema de organización del tiempo.

Clave: B. Aislamiento y estrés prolongado son los factores de riesgo nombrados en el módulo.

Pregunta 14

Contexto. Una estudiante atraviesa dificultades, pero cuenta con una familia que la respalda y con buena valoración de sí misma.

Enunciado. ¿Cómo influyen estos elementos en su proceso, según el módulo?

a. Son factores protectores que fortalecen su estabilidad emocional y su permanencia. ✓
b. Son irrelevantes frente a las dificultades académicas.
c. Constituyen factores de riesgo que agravan su situación.
d. Impiden que el monitor deba acompañarla.

Clave: A. Autoestima y apoyo familiar son factores protectores que sostienen el bienestar; su presencia no elimina el acompañamiento pero lo favorece.

Pregunta 15

Contexto. Un monitor quiere fortalecer el bienestar de un grupo con varios estudiantes que reportan sentirse solos. Dispone de tiempo limitado y varias ideas posibles.
Enunciado. ¿Qué acción incide más directamente sobre un factor protector, según el módulo?

a. Enviar a cada estudiante material de autoayuda sobre manejo de la soledad.
b. Crear espacios de conexión y apoyo entre pares que fortalezcan el vínculo y reduzcan el aislamiento. ✓
c. Reunirse individualmente con cada uno para revisar su rendimiento académico.
d. Recomendarles servicios externos de acompañamiento psicológico.

Clave: B. A y D pueden ayudar pero son indirectos o derivan afuera; C se centra en lo académico. B actúa sobre el apoyo social entre pares, factor protector nombrado en el módulo, atacando el aislamiento (factor de riesgo).

Pregunta 16

Enunciado. Según el módulo, la escucha activa implica principalmente:

a. Responder rápido con soluciones antes de que la persona termine.
b. Estar presente para captar las emociones, los silencios y las preocupaciones subyacentes del interlocutor. ✓
c. Tomar nota de los errores del estudiante para corregirlos luego.
d. Interrumpir para aclarar cada punto de inmediato.

Clave: B. El contenido define la escucha activa como trascender las palabras y captar emociones, silencios y preocupaciones de fondo.

Pregunta 17

Contexto. Durante una sesión virtual, un estudiante empieza a contar por qué se ha atrasado. El monitor quiere demostrar escucha activa real.
Enunciado. ¿Qué acción la refleja mejor?

a. Esperar a que el estudiante termine de hablar antes de responder, validando lo que expresa. ✓
b. Ofrecer soluciones rápidas basadas en juicios personales.
c. Interrumpir para corregir de inmediato su percepción.
d. Prometer resultados que excedan las funciones del acompañante.

Clave: A. La diapositiva de escucha activa contrasta justamente esta opción con las otras tres, que son errores frecuentes.

Pregunta 18

Contexto. Un estudiante expresa angustia por su situación. El monitor va a responder.
Enunciado. Según las técnicas de diálogo del módulo, ¿cuál es la secuencia adecuada?

a. Orientar primero con una solución y luego, si hay tiempo, escuchar.
b. Validar las emociones antes de orientar y formular preguntas abiertas que inviten a reflexionar. ✓
c. Juzgar la actitud del estudiante para que reaccione.
d. Cerrar la conversación rápidamente para no profundizar.

Clave: B. El módulo enuncia: validar emociones antes de orientar, preguntas abiertas y escuchar sin interrumpir.

Pregunta 19

Contexto. En un acompañamiento por chat y correo, el monitor quiere generar confianza pese a la distancia.

Enunciado. ¿Qué refleja la "conexión humana en lo virtual" según el módulo?

a. Usar lenguaje escrito claro, tiempos de respuesta coherentes y herramientas digitales para fortalecer el vínculo. ✓
b. Responder sólo cuando sea estrictamente obligatorio.
c. Usar un tono técnico y distante para mantener autoridad.
d. Evitar el contacto escrito para no comprometerse.

Clave: A. El contenido asocia la asertividad virtual con lenguaje claro, tiempos de respuesta coherentes y uso estratégico de herramientas digitales.

Pregunta 20

Contexto. Un estudiante plantea, con voz quebrada, una preocupación personal en medio de una sesión. El monitor debe elegir cómo continuar.

Enunciado. ¿Cuál respuesta aplica mejor la comunicación asertiva y empática del módulo?

a. Reconocer lo que el estudiante siente y preguntarle, con una pregunta abierta, qué necesita en ese momento. ✓
b. Tranquilizarlo diciéndole que no se preocupe, que seguramente todo se resolverá pronto.
c. Darle enseguida un consejo concreto para resolver su preocupación y continuar con la actividad.
d. Guardar silencio y esperar a que el estudiante decida si quiere seguir hablando o no.

Clave: A. B minimiza, C salta a la solución antes de validar y D deja al estudiante sin sostén. A valida la emoción y abre con pregunta abierta, secuencia que el módulo señala como asertiva. Nótese que D no es "mala" del todo, pero es menos pertinente que acompañar activamente.

Pregunta 21

Enunciado. Según el módulo, una buena práctica de acompañamiento consiste en:

a. Asumir juicios apresurados para actuar más rápido.
b. Analizar el contexto completo del estudiante y escuchar activamente antes de concluir. ✓
c. Suponer desinterés cuando un estudiante no entrega.
d. Resolver personalmente todos los problemas del estudiante.

Clave: B. El módulo contrasta buenas prácticas (analizar el contexto, escuchar) con errores frecuentes (juicios apresurados, asumir desinterés).

Pregunta 22

Enunciado. Dentro de su rol, cuando una situación excede sus funciones, el monitor de bienestar debe:

a. Asumir el rol de terapeuta y resolver el caso por su cuenta.

b. Orientar y conectar al estudiante con los servicios de bienestar institucional disponibles. ✓
c. Ignorar la situación para no excederse.
d. Prometer resultados que garanticen la solución.

Clave: B. El plan de acompañamiento incluye conectar con los servicios de apoyo disponibles; el monitor acompaña y deriva, no sustituye a un profesional.

Pregunta 23

Contexto. Ante la falta de entregas de un estudiante, el monitor podría asumir que "simplemente no le interesa".

Enunciado. ¿Qué actuación evita un error frecuente, según el módulo?

a. Confirmar el desinterés y reportarlo sin más indagación.
b. Realizar una indagación respetuosa que permita descubrir posibles barreras (por ejemplo, económicas o de conectividad). ✓
c. Reducir la exigencia sin conversar con el estudiante.
d. Presionar académicamente para forzar la entrega.

Clave: B. La diapositiva "Indagación respetuosa" muestra pasar de la presión punitiva al apoyo, evitando asumir desinterés.

Pregunta 24

Contexto. Un monitor diseña un plan de acompañamiento para un estudiante en dificultad. Considera varias acciones, todas útiles en algún grado.

Enunciado. ¿Qué combinación corresponde de forma más completa al plan de acompañamiento del módulo?

a. Conectarlo con los servicios de apoyo y hacer seguimiento periódico de su asistencia.
b. Fomentar que tome sus propias decisiones, conectarlo con los servicios de apoyo y reconocer sus avances y esfuerzos. ✓
c. Reconocer sus logros y motivar con mensajes de aliento constantes.
d. Darle un plan de estudio detallado y verificar que lo cumpla al pie de la letra.

Clave: B. A y C recogen sólo una parte del plan (apoyo, o reconocimiento); D anula la autonomía. B integra los tres componentes del módulo: autonomía decisiva, búsqueda de apoyo y reconocimiento de logros.

Pregunta 25

Contexto. Un estudiante manifiesta un malestar emocional que parece superar el ámbito académico y requerir atención especializada.

Enunciado. ¿Cuál es la actuación más adecuada del monitor?

a. Intentar brindar apoyo psicológico profesional él mismo.
b. Acompañar con empatía y orientar al estudiante hacia los servicios de bienestar institucional competentes. ✓
c. Restar importancia al malestar para no alarmar.
d. Esperar a que el estudiante lo mencione nuevamente antes de actuar.

Clave: B. Reconocer los límites del rol y derivar a los servicios competentes es la actuación ética y coherente con el módulo.

Tabla de especificaciones

Competencia (dominio)	Específica: comprensión de factores psicosociales, orientación y acompañamiento estudiantil (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje	RA1 Al finalizar el diplomado, el estudiante aplica habilidades psicosociales y emocionales, autorregulación, comunicación asertiva, liderazgo y manejo de conflictos en sus interacciones académicas, sociales y digitales, evidenciando prácticas de bienestar y autocuidado en entornos presenciales y mediados por las TIC.
Nivel cognitivo	Comprensión, en el rol de monitor de bienestar.

Evidencia	Total	Preguntas de situación	Preguntas conceptuales
Comprende los factores psicosociales y emocionales que inciden en la permanencia estudiantil y reconoce tempranamente las señales de alerta, dentro de un acompañamiento humano, ético e inclusivo.	25	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25	5, 6, 11, 12, 16, 21, 22
TOTAL	25	18 preguntas (72 %)	7 preguntas (28 %)

Nota. Las preguntas de situación evalúan la comprensión aplicada a casos de acompañamiento; las conceptuales verifican el dominio de las nociones clave del módulo.

Esta correspondencia —competencia → resultado de aprendizaje → evidencia → pregunta— es la que garantiza que cada ítem mide lo que dice medir.

BANCO DE PREGUNTAS CUESTIONARIOS POR COMPETENCIAS MÓDULO 2 SALUD MENTAL Y BIENESTAR EN EL ENTORNO DIGITAL

Evidencia de aprendizaje: identifica las rutas de derivación y los principios de primeros auxilios psicológicos para la orientación estudiantil, reconociendo señales de alerta y actuando dentro de su rol.

Pregunta 1

Enunciado. Según el módulo, la salud mental se define mejor como:

a. La simple ausencia de un trastorno mental diagnosticado.
b. Un estado de bienestar integral en el que lo emocional, lo psicológico y lo social se entrelazan y permiten afrontar los retos cotidianos. ✓
c. Un rasgo estable que no cambia a lo largo de la vida.
d. Una condición que solo compete a los profesionales de la psicología.

Clave: B. El contenido enfatiza que la salud mental es "mucho más que la ausencia de trastornos": es bienestar integral (emocional, psicológico y social).

Pregunta 2

Enunciado. ¿Cuál de los siguientes es un factor de riesgo para la salud mental del estudiante, según el módulo?

a. El agotamiento académico (burnout) por sentir que los recursos personales son insuficientes. ✓
b. La participación activa en actividades del curso.
c. El uso equilibrado del tiempo de estudio.
d. El acceso a redes de apoyo entre pares.

Clave: A. El módulo enumera ansiedad, estrés crónico, burnout, dificultades socioeconómicas y depresión como factores de riesgo. B, C y D son protectores o saludables.

Pregunta 3

Contexto. Un estudiante manifiesta sentirse sobrepasado por la presión de las evaluaciones y dice que "por más que estudia, siente que nunca es suficiente".

Enunciado. ¿Qué factor de riesgo reconoce el monitor en esta expresión?

a. Un uso saludable de sus recursos personales.
b. Signos de estrés académico y posible agotamiento (burnout) ante la alta presión. ✓
c. Una muestra de desinterés por el curso.
d. Una situación sin relación con su bienestar.

Clave: B. La sensación de que los recursos son insuficientes frente a la presión es la descripción del burnout académico que da el módulo.

Pregunta 4

Contexto. Una estudiante empieza a bajar su rendimiento, se muestra desmotivada y se aísla de sus compañeros.

Enunciado. Según el vínculo que plantea el módulo, ¿cómo interpreta el monitor esta situación?

a. El bienestar emocional y el rendimiento académico están vinculados; el malestar afectivo compromete el aprendizaje y la permanencia. ✓
b. El rendimiento académico no tiene relación con el estado emocional.
c. La desmotivación es siempre una decisión voluntaria del estudiante.
d. El aislamiento es irrelevante para el acompañamiento.

Clave: A. El módulo plantea un vínculo directo entre bienestar emocional y rendimiento: las dificultades afectivas derivan en aislamiento, menor motivación e impacto en la permanencia.

Pregunta 5

Contexto. En una charla con su grupo, un monitor quiere transmitir por qué la salud mental importa para que los estudiantes no abandonen.

Enunciado. ¿Qué idea del módulo respalda mejor ese mensaje?

a. La salud mental es un pilar para la permanencia estudiantil a largo plazo. ✓
b. La salud mental solo importa cuando ya existe un trastorno.
c. La permanencia depende únicamente del promedio académico.
d. El bienestar emocional es un asunto exclusivamente privado.

Clave: A. El contenido afirma que la salud mental es un pilar para garantizar la permanencia estudiantil a largo plazo.

Pregunta 6

Enunciado. Según el módulo, la relación entre las TIC y la salud mental se caracteriza porque:

a. Las TIC siempre mejoran el bienestar, sin efectos negativos.
b. Las TIC son herramientas valiosas, pero su uso desmedido puede comprometer el bienestar, por lo que se requiere un uso consciente y equilibrado. ✓
c. Las TIC deben evitarse por completo en el ámbito educativo.
d. El impacto de las TIC en la salud mental es inexistente.

Clave: B. El módulo plantea el equilibrio: las TIC facilitan el aprendizaje pero una interacción desmedida puede comprometer la salud mental.

Pregunta 7

Enunciado. ¿Cuál de las siguientes es una estrategia de bienestar digital mencionada en el módulo?

a. La conexión permanente para responder de inmediato.
b. La higiene digital y la desconexión programada. ✓
c. Eliminar toda herramienta tecnológica del estudio.
d. Priorizar la disponibilidad sobre el descanso.

Clave: B. El módulo lista higiene digital, desconexión programada, priorización, gestión del tiempo y mindfulness como estrategias de bienestar digital.

Pregunta 8

Contexto. Un estudiante comenta que está "conectado todo el día" a la plataforma y a sus grupos, y aun así siente que rinde menos y descansa mal.

Enunciado. ¿Qué idea del módulo orienta la respuesta del monitor?

a. Estar permanentemente disponible y conectado no mejora el rendimiento; el uso desmedido puede afectar el bienestar. ✓
b. Cuanta más conexión, mejor rendimiento académico.
c. El descanso no influye en el desempeño académico.
d. Debe conectarse aún más para no atrasarse.

Clave: A. El módulo cuestiona explícitamente que la disponibilidad permanente mejore el rendimiento; propone equilibrio y desconexión.

Pregunta 9

Contexto. Un estudiante pide ideas para cuidar su bienestar sin dejar de usar las herramientas digitales que necesita para estudiar.

Enunciado. ¿Qué recomendación es coherente con el bienestar digital del módulo?

a. Establecer momentos de desconexión programada y organizar su tiempo con prioridades claras. ✓
b. Mantener notificaciones activas las 24 horas para no perder nada.
c. Abandonar por completo las plataformas del curso.
d. Responder mensajes académicos también durante la madrugada.

Clave: A. Desconexión programada y gestión del tiempo son estrategias del módulo; las demás fomentan el uso desmedido que se busca evitar.

Pregunta 10

Contexto. Un monitor observa que varios estudiantes reportan cansancio visual y dificultad para concentrarse tras largas jornadas frente a la pantalla.

Enunciado. ¿Qué acción refleja el enfoque de bienestar digital del módulo?

a. Promover pausas, higiene digital y prácticas de atención plena como el mindfulness y la respiración. ✓
b. Sugerir que aumenten las horas de pantalla para acostumbrarse.
c. Ignorar el cansancio por considerarlo normal.
d. Recomiendo que estudien siempre de noche.

Clave: A. Higiene digital, pausas y mindfulness/respiración son estrategias de equilibrio y atención plena del módulo.

Pregunta 11

Enunciado. ¿Cuál de las siguientes describe una señal de alerta en el estudiante, según el módulo?

a. La participación activa en debates grupales.
b. El aislamiento y la manifestación constante de agotamiento. ✓
c. La solicitud de material complementario para estudiar.
d. El interés por organizar mejor su tiempo.

Clave: B. El aislamiento y el agotamiento sostenido son señales de alerta; las demás son conductas de implicación académica saludable.

Pregunta 12

Contexto. Un estudiante que solía ser participativo empieza a faltar, responde con desgano y comenta que "ya nada tiene sentido".
Enunciado. ¿Qué debe reconocer el monitor en esta situación?

a. Una señal de alerta que amerita escucha y orientación hacia apoyo especializado. ✓
b. Una etapa normal que se resolverá sola sin intervención.
c. Una simple falta de disciplina académica.
d. Un asunto ajeno al acompañamiento del monitor.

Clave: A. La combinación de aislamiento, desgano y desesperanza es una señal de alerta que requiere escucha y derivación, no minimización.

Pregunta 13

Contexto. Durante el semestre, un monitor nota cambios en una estudiante: llega tarde, se ve agotada y ha dejado de relacionarse con su grupo.
Enunciado. ¿Cuál es la lectura correcta de estos cambios?

a. Son indicadores que conviene reconocer temprano para prevenir crisis mayores. ✓
b. Son irrelevantes mientras entregan sus trabajos.
c. Son señales de que la estudiante no sirve para la carrera.
d. Son asuntos que el monitor debe resolver clínicamente.

Clave: A. El módulo subraya que es vital reconocer los indicadores para prevenir crisis mayores; D excede el rol y C es un juicio.

Pregunta 14

Contexto. Un estudiante menciona de pasada que duerme muy poco, se siente irritable y "ya no disfruta nada".
Enunciado. ¿Qué actitud es la adecuada para el monitor?

a. Prestar atención a estas manifestaciones como posibles señales de alerta y abrir un espacio de escucha. ✓
b. Restar importancia porque son cosas pasajeras de la edad.
c. Concluir de inmediato que tiene depresión.
d. Esperar a que la situación empeore para actuar.

Clave: A. Reconocer y escuchar es lo correcto. B minimiza, C diagnostica (fuera del rol) y D es negligente.

Pregunta 15

Contexto. En un mismo grupo, el monitor observa varios estudiantes con signos de cansancio extremo cerca de las semanas de parciales.
Enunciado. ¿Qué acción preventiva es coherente con el módulo?

a. Reconocer tempranamente las señales y promover estrategias de autocuidado y orientación oportuna. ✓
b. Esperar a que alguno entre en crisis para intervenir.
c. Aumentar la exigencia para que "rindan bajo presión".
d. Asumir que el cansancio no tiene importancia.

Clave: A. La detección temprana y la promoción del autocuidado son el eje preventivo del módulo.

Pregunta 16

Enunciado. Según el módulo, el rol del monitor frente a la salud mental del estudiante es:

a. Realizar una evaluación clínica inicial para orientar el diagnóstico.
b. Actuar como guía y puente protector: reconocer señales, ofrecer escucha validante y asegurar la conexión con los especialistas. ✓
c. Diseñar un plan de tratamiento psicológico.
d. Determinar si el estudiante tiene un trastorno antes de derivarlo.

Clave: B. El módulo es explícito: "guía, no psicólogo". El monitor reconoce, escucha y conecta; no evalúa, trata ni diagnóstica.

Pregunta 17

Contexto. Un estudiante angustiado le cuenta al monitor lo que le pasa. El monitor siente el impulso de "resolverlo".

Enunciado. ¿Qué actuación corresponde a los principios de primeros auxilios psicológicos del módulo?

a. Brindar un espacio de escucha validante, contener sin juzgar y asegurar la conexión con el apoyo especializado. ✓
b. Ofrecer un diagnóstico preliminar para tranquilizarlo.
c. Indicarle un tratamiento que le funcionó a otra persona.
d. Minimizar lo que siente para que no se preocupe.

Clave: A. Los primeros auxilios psicológicos del rol son: escucha validante, contención sin juicio y conexión con especialistas. B y C invaden el rol clínico; D minimiza.

Pregunta 18

Contexto. Durante una conversación, el monitor cree identificar "síntomas de un trastorno" en el estudiante.

Enunciado. ¿Cuál es la conducta correcta dentro de su rol?

a. Evitar etiquetar o diagnosticar y, en cambio, orientar al estudiante hacia los profesionales competentes. ✓
b. Comunicarle al estudiante el posible diagnóstico.
c. Buscar en internet para confirmar el trastorno.
d. Ajustar su acompañamiento como si el diagnóstico fuera un hecho.

Clave: A. El monitor no diagnostica: reconoce y deriva. Las demás opciones asumen una función clínica que no le corresponde.

Pregunta 19

Contexto. Un estudiante le confía al monitor algo muy personal y le pide que no lo comente con nadie.

Enunciado. ¿Qué buena práctica del acompañante aplica aquí?

a. Garantizar la confidencialidad del intercambio, dentro de los límites de la seguridad del estudiante. ✓
b. Compartir el caso con otros estudiantes para pedir opiniones.
c. Publicarlo como ejemplo en el grupo.
d. Ignorar la petición de reserva del estudiante.

Clave: A. El módulo señala garantizar la confidencialidad en todo intercambio como buena práctica del acompañante.

Pregunta 20

Contexto. Un monitor duda entre varias formas de responder a un estudiante que atraviesa un momento difícil.

Enunciado. ¿Cuál combina las buenas prácticas del acompañante señaladas en el módulo?

a. Respetar los límites profesionales, escuchar con empatía sin juzgar y garantizar la confidencialidad. ✓
b. Dar consejos personales basados en su propia experiencia de vida.
c. Emitir juicios para que el estudiante reaccione.
d. Asumir tareas que corresponden a un profesional de salud mental.

Clave: A. El módulo enumera esas tres buenas prácticas: límites profesionales, escucha empática sin juicios y confidencialidad.

Pregunta 21

Ante una situación que excede su rol, la ruta correcta del monitor es:

a. Resolver la situación por su cuenta para no incomodar al estudiante.
b. Orientar y conectar al estudiante con los servicios de Bienestar Universitario y los especialistas competentes. ✓
c. Esperar a que el estudiante lo resuelva solo.
d. Derivar solo si el estudiante lo exige expresamente.

Clave: B. La ruta de derivación consiste en conectar al estudiante con los servicios y especialistas; es la función central del rol.

Pregunta 22

Contexto. Un estudiante reporta que recibe mensajes humillantes de forma repetida en redes sociales y se siente muy afectado.

Enunciado. ¿Cuál es la acción inicial fundamental del monitor?

a. Escuchar al estudiante, recolectar la información necesaria y orientarlo hacia el canal institucional correspondiente. ✓
b. Aconsejarle que ignore los mensajes para que cesen.
c. Reportar el caso a las autoridades por su cuenta, sin articular con la institución.
d. Responder él mismo a los agresores.

Clave: A. El módulo indica recolectar evidencia y ofrecer escucha activa antes de actuar. B minimiza; C y D exceden el rol y pueden agravar la situación.

Pregunta 23

Contexto. Tras escuchar a un estudiante víctima de humillación digital, el monitor piensa en los siguientes pasos.

Enunciado. ¿Qué abordaje es coherente con el módulo ante el ciberacoso?

a. Recolectar evidencia, brindar escucha activa y orientar para prevenir daños emocionales severos. ✓

b. Restar importancia porque "son cosas de internet".
c. Exponer públicamente al agresor en el grupo.
d. Pedirle al estudiante que se defienda con los mismos medios.

Clave: A. El módulo plantea recolectar evidencia, escucha activa y orientación; el ciberacoso es una barrera crítica que fractura el bienestar.

Pregunta 24

Contexto. Un monitor quiere prevenir situaciones de exclusión y agresión en los espacios digitales de su grupo.

Enunciado. ¿Qué enfoque promueve el módulo?

a. Fomentar una ciudadanía digital respetuosa para reducir la exclusión en línea. ✓
b. Prohibir el uso de toda red social.
c. Intervenir solo cuando ya exista una denuncia formal.
d. Dejar que los estudiantes resuelvan sus conflictos digitales sin orientación.

Clave: A. Promover ciudadanía digital respetuosa y convivencia es la vía preventiva que plantea el módulo frente al ciberacoso.

Pregunta 25

Contexto. Un estudiante en crisis emocional necesita apoyo que claramente excede lo que el monitor puede ofrecer.

Enunciado. ¿Cuál es la actuación más adecuada?

a. Acompañarlo con empatía y asegurar la conexión inmediata con los servicios de Bienestar Universitario y los especialistas. ✓
b. Intentar contenerlo por su cuenta hasta que se le pase.
c. Posponer cualquier acción hasta la siguiente semana.
d. Registrar el caso como atendido tras escucharlo.

Clave: A. La conexión inmediata con los especialistas es el principio del rol "puente protector"; las demás dejan al estudiante sin la ayuda que necesita.

Tabla de especificaciones

Competencia (dominio)	Específica: resiliencia y orientación estudiantil (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje	RA1 Al finalizar el diplomado, el estudiante aplica habilidades psicosociales y emocionales, autorregulación, comunicación asertiva, liderazgo y manejo de conflictos en sus interacciones académicas, sociales y digitales, evidenciando prácticas de bienestar y autocuidado en entornos presenciales y mediados por las TIC.
Nivel cognitivo	Identificación / reconocimiento aplicado, en el rol de monitor de bienestar (guía, no psicólogo).

Evidencia	**Total**	**Situación**	**Conceptuales**

Identifica las rutas de derivación y los principios de primeros auxilios psicológicos para la orientación estudiantil, reconociendo señales de alerta y actuando dentro de su rol.	25	3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25	1, 2, 6, 7, 11, 16, 21
TOTAL	25	18 (72 %)	7 (28 %)

Nota. Las preguntas de situación evalúan la identificación aplicada a casos de acompañamiento; las conceptuales verifican las nociones clave del módulo. Todo en el rol de guía que caracteriza al monitor de bienestar.

BANCO DE PREGUNTAS CUESTIONARIOS POR COMPETENCIAS MÓDULO 3 LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

Pregunta 1

Enunciado. En el marco de las teorías clásicas abordadas en el módulo, el rasgo que distingue al liderazgo transaccional del transformacional consiste en que el primero:

A) Fundamenta la influencia en el intercambio entre el desempeño esperado y el reconocimiento o la compensación acordada. ✓

B) Modifica el nivel de dirección según el grado de competencia y autonomía de cada integrante.

C) Moviliza al equipo a partir de una visión compartida que eleva su compromiso más allá del interés inmediato.

D) Transfiere la autoridad de decisión a los integrantes y limita la intervención del líder a la verificación final.

Clave: A. El intercambio desempeño–reconocimiento es el núcleo del liderazgo transaccional. B describe el liderazgo situacional, C el transformacional y D el delegativo. Los tres distractores corresponden a enfoques reales del módulo, de modo que el ítem exige discriminar entre teorías y no reconocer una definición aislada.

Pregunta 2

Contexto. Un monitor de bienestar coordina un equipo de seis monitores. Tres de ellos realizaron acompañamiento durante el semestre anterior y manejan con solvencia la ruta de derivación; los otros tres se incorporaron hace dos semanas y consultan cada paso antes de actuar.

Enunciado. ¿Qué comprensión del liderazgo situacional orienta mejor la conducción de este equipo?

A) El estilo debe ser uniforme para todos los integrantes, de modo que nadie perciba un trato diferenciado.

B) El nivel de dirección y de apoyo debe ajustarse al grado de competencia y autonomía que cada integrante ha alcanzado en la tarea. ✓

C) El estilo debe definirse según la preferencia del monitor coordinador, que es quien responde por los resultados del equipo.

D) El estilo debe permanecer fijo hasta que la totalidad del equipo alcance un mismo nivel de desempeño.

Clave: B. El liderazgo situacional sostiene que la dirección y el apoyo se ajustan a la competencia y la autonomía alcanzadas en la tarea; por ello un mismo equipo puede requerir estilos distintos de forma simultánea. A y D confunden equidad con uniformidad; C sustituye el criterio técnico por la preferencia personal del líder.

Pregunta 3

Contexto. En un equipo de monitores, todas las decisiones —desde el cronograma de las jornadas hasta la redacción de los mensajes de convocatoria— las toma y las revisa una sola persona. El equipo cumple las metas previstas, pero nadie propone iniciativas y las consultas se detienen cuando esa persona no está disponible.

Enunciado. ¿Qué efecto del estilo de liderazgo ejercido explica mejor lo que ocurre en el equipo?

A) La ausencia de iniciativa se origina en la falta de competencias técnicas de los integrantes y no en la forma de conducir el equipo.

B) El estilo resulta adecuado, dado que el cumplimiento de las metas es el indicador que define la efectividad del liderazgo.

C) La concentración de las decisiones sostiene el cumplimiento en el corto plazo, pero inhibe la iniciativa y genera dependencia del líder. ✓

D) El equipo requiere un estilo todavía más directivo para que las propuestas surjan con mayor claridad.

Clave: C. El caso describe el efecto característico de un estilo concentrador: cumplimiento inmediato con inhibición de la iniciativa y dependencia del líder. A traslada la causa al equipo cuando la evidencia apunta a la conducción; B reduce la efectividad del liderazgo al cumplimiento de metas y desconoce su impacto sobre el desempeño sostenible; D profundiza la causa identificada.

Pregunta 4

Contexto. Durante la semana de exámenes, un equipo de monitores enfrenta un aumento inesperado de solicitudes de acompañamiento. El equipo conoce bien la ruta institucional, pero los tiempos de respuesta se alargan y dos integrantes manifiestan agotamiento.

Enunciado. ¿Qué actuación corresponde al ejercicio de un liderazgo adaptativo en esta situación?

A) Mantener sin variación el esquema de trabajo definido al inicio del semestre, para no alterar la organización del equipo.

B) Elevar la exigencia de respuesta y publicar un comparativo de productividad entre los monitores.

C) Suspender la atención hasta que la Coordinación expida un nuevo procedimiento formal.

D) Redefinir con el equipo las prioridades de atención, reasignar temporalmente las cargas y ajustar el nivel de acompañamiento de quienes reportan agotamiento. ✓

Clave: D. El liderazgo adaptativo ajusta el estilo y las decisiones a las necesidades del equipo y de la situación; ante una demanda inesperada y señales de agotamiento corresponde redefinir prioridades, redistribuir cargas y modular el acompañamiento. A conserva un esquema que la situación ya desbordó; B incrementa la presión sobre un equipo sobrecargado; C paraliza una respuesta urgente que está dentro del alcance del equipo.

Pregunta 5

Contexto. Un equipo de monitores de bienestar percibe su labor como un requisito para completar horas de servicio social. La asistencia a las reuniones decae y las jornadas se ejecutan sin mayor implicación de los integrantes.

Enunciado. Desde el enfoque del liderazgo transformacional, ¿cuál es la actuación más pertinente del monitor que coordina el equipo?

A) Implementar un registro de asistencia con descuento de horas certificadas por cada inasistencia.

B) Disminuir el número de reuniones para que la carga del equipo resulte más llevadera.

C) Construir con el equipo el sentido de la labor —su efecto sobre la permanencia de otros estudiantes— y vincular cada tarea a esa visión compartida. ✓

D) Asignar las jornadas únicamente a los integrantes que muestran mayor disposición.

Clave: C. El liderazgo transformacional actúa sobre el sentido y la visión compartida para elevar el compromiso más allá del cumplimiento. A opera con control y sanción (lógica transaccional); B reduce la exposición al problema sin modificar su causa; D excluye en lugar de movilizar. Las cuatro opciones son acciones viables, pero solo C corresponde al enfoque señalado.

Pregunta 6

Contexto. Un monitor lidera un grupo de estudio entre pares. Un integrante con amplia experiencia en la asignatura propone reorganizar las sesiones; otro, recién incorporado, solicita instrucciones detalladas sobre qué preparar. El monitor responde a ambos con el mismo nivel de instrucción minuciosa.

Enunciado. ¿Qué análisis del ejercicio de liderazgo del monitor resulta más ajustado?

A) La actuación es correcta, porque la uniformidad de las instrucciones garantiza equidad dentro del grupo.

B) La actuación desconoce que el nivel de dirección debe modularse según la competencia de cada integrante: subutiliza la experiencia de uno y no promueve la autonomía progresiva del otro. ✓

C) El problema radica en que el integrante con experiencia cuestiona la autoridad del monitor, lo que exige reforzar la dirección.

D) La situación no compromete el estilo de liderazgo, sino la ausencia de un reglamento interno del grupo de estudio.

Clave: B. La situación exige modular la dirección según la competencia de cada integrante; al aplicar el mismo grado de instrucción a ambos, el monitor desaprovecha la experiencia de uno y sostiene la dependencia del otro. A confunde equidad con uniformidad; C reinterpreta una propuesta técnica como desafío a la autoridad; D niega la dimensión de liderazgo del problema.

Pregunta 7

Contexto. Un equipo de monitores debe ejecutar una campaña de bienestar con fecha límite institucional. La monitora que coordina fija responsables, entregables y fechas de revisión; además, dedica la primera reunión a explicar por qué la campaña incide en la permanencia de los estudiantes de primer semestre y recoge las propuestas del equipo sobre el mensaje.

Enunciado. ¿Qué análisis del ejercicio de liderazgo descrito es el más preciso?

A) Corresponde a un liderazgo exclusivamente transaccional, porque establece entregables y fechas de control.

B) Corresponde a un liderazgo exclusivamente transformacional, porque apela al sentido de la campaña.

C) Corresponde a un liderazgo delegativo, porque incorpora las propuestas del equipo en la definición del mensaje.

D) Combina componentes transaccionales (compromisos y seguimiento) y transformacionales (sentido compartido y participación), enfoques que operan de manera complementaria. ✓

Clave: D. El escenario integra elementos transaccionales —responsables, entregables, fechas de revisión— y transformacionales —sentido compartido y participación en la construcción del mensaje—. A y B absolutizan uno de los dos componentes que el caso presenta de forma explícita; C confunde la incorporación de propuestas con la ausencia de conducción, rasgo propio del estilo delegativo.

Pregunta 8

Contexto. Ante un desacuerdo sobre el horario de las jornadas de acompañamiento, el monitor coordinador somete la definición a votación abierta del equipo. Dos integrantes advierten que el horario elegido por mayoría coincide con clases obligatorias de su programa; el coordinador sostiene la decisión porque «fue tomada democráticamente».

Enunciado. ¿Cuál es la valoración más defendible del criterio empleado por el coordinador?

A) El criterio es insuficiente: la participación no exime al líder de examinar las consecuencias de la decisión sobre los integrantes y de procurar una alternativa viable. ✓

B) El criterio es adecuado, porque la decisión mayoritaria confiere una legitimidad plena que no admite revisión.

C) El criterio es inadecuado, porque las decisiones sobre horarios no deben consultarse con el equipo en ningún caso.

D) El criterio es indiferente, dado que el impacto sobre dos integrantes no compromete el desempeño global del equipo.

Clave: A. La legitimidad procedimental no sustituye el análisis de las consecuencias: un liderazgo efectivo valora el impacto de la decisión sobre los integrantes y busca alternativas viables. B convierte la mayoría en criterio irrevisable; C descarta la participación como método; D minimiza un impacto que compromete la permanencia de dos integrantes en el equipo.

Pregunta 9

Enunciado. De acuerdo con el módulo, la diferencia entre delegar una tarea y empoderar a un integrante del equipo reside en que el empoderamiento:

A) Suprime la responsabilidad del líder sobre el resultado final de la tarea asignada.

B) Consiste en asignar tareas de mayor volumen a quienes evidencian mejor desempeño.

C) Transfiere, junto con la tarea, el margen de decisión y los recursos necesarios para ejecutarla, con acompañamiento en lugar de control permanente. ✓

D) Se limita a informar al integrante sobre las decisiones que el líder ya adoptó.

Clave: C. Empoderar supone transferir, junto con la tarea, margen de decisión y recursos, sustituyendo el control permanente por acompañamiento. A es incorrecta porque el líder conserva la responsabilidad sobre el resultado; B describe una redistribución de carga; D corresponde a informar, el grado más bajo de participación.

Pregunta 10

Contexto. Un monitor observa que su equipo ejecuta con exactitud lo asignado, pero nadie propone mejoras ni permanece cuando una jornada se extiende. Los integrantes señalan que participan para obtener el certificado de horas.

Enunciado. ¿Qué comprensión sobre la motivación y el compromiso explica mejor la situación del equipo?

A) Existe cumplimiento sostenido por un incentivo externo, pero no compromiso: este último supone identificación con el propósito de la labor. ✓

B) El equipo evidencia un alto compromiso, dado que ejecuta sin excepción todo lo que se le asigna.

C) La ausencia de propuestas indica que el certificado de horas es un incentivo insuficiente y debe ampliarse.

D) El compromiso y el cumplimiento son equivalentes; la distinción entre ambos es únicamente terminológica.

Clave: A. El caso distingue el cumplimiento —respuesta a un incentivo externo— del compromiso —identificación con el propósito de la labor—. B iguala ejecución y compromiso; C supone que el problema es la magnitud del incentivo externo cuando la evidencia apunta a la ausencia de sentido; D niega una distinción central del módulo.

Pregunta 11

Contexto. Tres monitores reportan por separado que un mismo grupo de primer semestre «está desmotivado». El monitor coordinador debe decidir si solicita a Bienestar Universitario

una intervención grupal, lo que implica movilizar profesionales y reprogramar otras actividades.

Enunciado. ¿Qué actuación corresponde a una toma de decisiones informada?

A) Solicitar la intervención de inmediato, dado que tres reportes coincidentes constituyen evidencia concluyente.

B) Descartar la solicitud, porque la desmotivación es una percepción subjetiva que no admite verificación.

C) Trasladar la decisión íntegramente a la Coordinación para no asumir responsabilidad por el resultado.

D) Precisar qué hechos observables sustentan cada reporte, contrastarlos con la información del docente y la tutora, y decidir con ese sustento. ✓

Clave: D. Una decisión informada exige convertir las percepciones en hechos observables y contrastarlos con otras fuentes antes de movilizar recursos institucionales. A toma la coincidencia de percepciones por evidencia verificada; B descarta una señal en lugar de examinarla; C evade una responsabilidad propia del rol de coordinación.

Pregunta 12

Contexto. Un monitor coordina la organización de una feria de servicios de bienestar. Asigna a un integrante la gestión de las inscripciones, pero le solicita autorización antes de cada correo que envía y revisa personalmente cada registro.

Enunciado. ¿Qué ajuste corresponde para que la delegación resulte efectiva?

A) Retirar la tarea al integrante y asumirla de forma directa, dado que exige un control detallado.

B) Acordar con el integrante el resultado esperado, su margen de decisión y los momentos de seguimiento, y sustituir la revisión permanente por esos puntos de control. ✓

C) Ampliar el número de tareas asignadas al integrante para que gane experiencia con mayor rapidez.

D) Mantener la revisión de cada acción hasta que el integrante demuestre que no comete errores.

Clave: B. La delegación efectiva requiere definir el resultado esperado, el margen de decisión y los puntos de seguimiento; la revisión permanente anula la delegación y sostiene la dependencia. A retrocede a la centralización; C confunde delegar con sobrecargar; D condiciona la autonomía a la ausencia de error, lo que impide desarrollarla.

Pregunta 13

Contexto. Una integrante del equipo redujo notoriamente su participación después de recibir, en reunión abierta, una observación sobre un error en el registro de asistencia. Su desempeño previo había sido sostenido durante todo el semestre.

Enunciado. ¿Qué actuación del líder favorece la recuperación de su compromiso?

A) Conversar con ella en privado, reconocer su trayectoria en el equipo, separar el error puntual de la valoración global de su desempeño y acordar conjuntamente cómo continuar. ✓

B) Evitar el tema para no incomodarla y reasignar sus funciones a otro integrante del equipo.

C) Reiterar la observación en la siguiente reunión para dejar constancia de que el error fue subsanado.

D) Solicitarle que explique ante el equipo las razones del descenso en su participación.

Clave: A. La actuación reconoce la trayectoria, separa el error puntual de la valoración global de la persona y devuelve agencia mediante un acuerdo. B evita el problema y consolida la desvinculación; C y D reiteran la exposición pública que originó el retraimiento.

Pregunta 14

Contexto. Ante la baja asistencia a los talleres de bienestar, el equipo decide en quince minutos, y sin análisis adicional, modificar el horario. Tres semanas después la asistencia permanece igual. Al revisar la situación, se advierte que la mayoría de los estudiantes desconocía la existencia de los talleres.

Enunciado. ¿Qué falla del proceso de decisión explica el resultado obtenido?

A) La decisión falló porque no se sometió a votación de la totalidad del equipo.

B) La decisión falló porque un plazo de tres semanas resulta insuficiente para valorar su efecto.

C) La decisión se adoptó sobre una causa supuesta y no verificada: se intervino el horario cuando el problema era la difusión. ✓

D) La decisión falló porque el equipo carecía de autoridad formal para modificar los horarios establecidos.

Clave: C. La decisión se sustentó en una hipótesis causal no verificada: se intervino el horario cuando la evidencia posterior señala un problema de difusión. A y D introducen requisitos procedimentales que no explican el resultado; B atribuye el fracaso al plazo cuando la causa está en el diagnóstico.

Pregunta 15

Contexto. Con la intención declarada de empoderar a su equipo, un monitor autoriza a dos integrantes a acompañar de forma directa a estudiantes que manifiestan malestar emocional intenso, sin activar la ruta de derivación, con el argumento de que así ganan autonomía.

Enunciado. ¿Qué análisis de esa decisión es el correcto?

A) La decisión es acertada, porque el empoderamiento supone ampliar de manera progresiva el alcance de las funciones del equipo.

B) La decisión confunde empoderamiento con extralimitación: la autonomía se otorga dentro de las funciones propias del monitor, y la activación de la ruta de derivación no es delegable. ✓

C) La decisión es indiferente, siempre que los integrantes informen a la Coordinación una vez concluido el acompañamiento.

D) La decisión es incorrecta únicamente porque no se consultó de forma previa a la totalidad del equipo.

Clave: B. El empoderamiento se ejerce dentro del alcance del rol: el monitor observa, acompaña y conduce hacia los servicios institucionales, y la activación de la ruta de derivación no se sustituye por autonomía del equipo. A justifica la extralimitación como desarrollo del equipo; C reemplaza la ruta por un informe posterior; D desplaza el problema hacia un asunto de consulta interna.

Pregunta 16

Contexto. Para elevar el desempeño, un monitor coordinador establece un reconocimiento público mensual al «monitor destacado», definido por el número de acompañamientos registrados. A los dos meses, el número de registros aumenta, pero los integrantes evitan los casos que exigen más tiempo y seguimiento.

Enunciado. ¿Qué análisis del efecto de la estrategia es el más ajustado?

A) La estrategia resulta efectiva: el incremento de los registros evidencia un mayor compromiso del equipo.

B) El comportamiento observado obedece a la falta de ética de los integrantes y no guarda relación con el incentivo definido.

C) La estrategia debe sostenerse sin modificaciones, pues los efectos sobre la motivación solo se aprecian en el largo plazo.

D) El indicador elegido orientó la conducta hacia la cantidad y desplazó la calidad del acompañamiento: el incentivo produjo un efecto contrario al propósito declarado. ✓

Clave: D. El indicador —número de acompañamientos— dirigió la conducta hacia el volumen y desplazó la calidad, de modo que el incentivo operó en contra de su propósito. A confunde el aumento del registro con compromiso; B atribuye a las personas un efecto producido por el diseño del incentivo; C aplaza la revisión de una estrategia cuyo efecto adverso ya es observable.

Pregunta 17

Contexto. Un monitor debe distribuir cuatro acompañamientos entre tres integrantes del equipo. Uno tiene mayor experiencia, pero está próximo a entregar su trabajo de grado; otro se incorporó este semestre y ha solicitado asumir más responsabilidades; el tercero mantiene una carga equilibrada. Las cuatro alternativas siguientes son razonables.

Enunciado. ¿Cuál decisión resulta más defendible desde las habilidades de liderazgo efectivo del módulo?

A) Asignar los cuatro acompañamientos al integrante con mayor experiencia, para asegurar la calidad del proceso.

B) Distribuir los casos en partes iguales, dado que la equidad formal previene reclamos dentro del equipo.

C) Asignar según la complejidad de cada caso y la disponibilidad real de cada integrante, entregando al monitor nuevo un caso acorde con su nivel y con acompañamiento definido. ✓

D) Permitir que los integrantes elijan libremente los casos, sin criterios previos, para respetar su autonomía.

Clave: C. La asignación pertinente articula tres criterios: complejidad del caso, disponibilidad real y desarrollo progresivo del integrante nuevo con acompañamiento definido. A concentra la carga en quien tiene menor disponibilidad; B aplica una equidad formal que desconoce las condiciones reales; D suprime todo criterio técnico bajo la apariencia de autonomía.

Pregunta 18

Enunciado. Según el módulo, la exigencia que la comunicación virtual impone al ejercicio del liderazgo, frente a la comunicación presencial, consiste en que:

A) Requiere reducir al mínimo la interacción escrita para prevenir malentendidos entre los integrantes.

B) La disminución de las señales no verbales obliga a explicitar por escrito el propósito, el tono y los acuerdos que en lo presencial se infieren del contexto. ✓

C) Exige emplear de forma simultánea la mayor cantidad posible de canales digitales disponibles.

D) Obliga a mantener la cámara encendida en toda interacción para asegurar la comprensión del mensaje.

Clave: B. En los entornos virtuales la reducción de las señales no verbales obliga a explicitar propósito, tono y acuerdos que en lo presencial se infieren del contexto. A propone reducir la interacción en lugar de cualificarla; C confunde cantidad de canales con calidad de la comunicación; D convierte un recurso puntual en una regla general.

Pregunta 19

Contexto. Un equipo de monitores trabaja de forma remota. Sus integrantes cumplen las tareas asignadas, pero el coordinador desconoce en qué punto va cada uno y solo se entera de las dificultades cuando estas ya afectaron una entrega.

Enunciado. ¿Qué comprensión sobre la gestión de equipos remotos explica esta situación?

A) La situación se origina en la falta de compromiso de los integrantes, que ocultan de forma deliberada sus dificultades.

B) El trabajo remoto impide, por su propia naturaleza, conocer el avance del equipo antes de las entregas.

C) La solución consiste en incrementar el número de reuniones diarias hasta que la información fluya con normalidad.

D) En el trabajo remoto la visibilidad del avance no se produce de forma espontánea: requiere puntos de seguimiento y canales acordados que la hagan explícita. ✓

Clave: D. En la modalidad remota la visibilidad del avance debe construirse mediante puntos de seguimiento y canales acordados. A atribuye una intención de ocultamiento sin evidencia;

B naturaliza el problema como límite insuperable de la modalidad; C aumenta la frecuencia de reuniones sin definir qué información debe circular.

Pregunta 20

Contexto. Un equipo de monitores utiliza cinco canales distintos: un grupo de mensajería para avisos, otro para conversación informal, el correo institucional, un documento compartido y llamadas individuales. Los acuerdos se pierden con frecuencia y varios integrantes afirman no haber recibido información.

Enunciado. ¿Qué comprensión sobre el uso de las herramientas de colaboración corresponde a esta situación?

A) El valor de las herramientas no depende de su cantidad, sino de que cada una tenga un uso definido y de que los acuerdos queden registrados en un canal reconocido por el equipo. ✓

B) El equipo debe incorporar una herramienta adicional que integre de forma automática la información de las anteriores.

C) La pérdida de acuerdos constituye un efecto inevitable del trabajo mediado por tecnología.

D) Conviene suprimir las herramientas digitales y sostener la coordinación únicamente por vía telefónica.

Clave: A. La eficacia de las herramientas no depende de su número, sino de que cada canal tenga un uso definido y de que los acuerdos queden registrados donde el equipo los reconozca. B añade una herramienta más al problema que originó la dispersión; C naturaliza la pérdida de acuerdos; D descarta la mediación tecnológica en un equipo que trabaja de forma remota.

Pregunta 21

Contexto. Un monitor escribe en el chat del equipo: «Nadie hizo lo que se pidió. Otra vez toca repetir todo». Dos de los cuatro integrantes sí habían cumplido; el ambiente del chat se tensiona y las respuestas se interrumpen.

Enunciado. ¿Qué reformulación del mensaje corresponde a un liderazgo comunicativo efectivo en entornos virtuales?

A) «Se solicita mayor responsabilidad al equipo; espero no tener que repetir este llamado de atención».

B) «Dejo constancia de que el incumplimiento no es responsabilidad mía; cada quien responde por lo suyo».

C) «Recibí dos de los cuatro reportes. A quienes faltan: ¿qué dificultad se presentó y qué necesitan para entregarlos mañana?». ✓

D) «Por favor revisen el mensaje anterior; allí quedó claro lo que había que hacer».

Clave: C. El mensaje reconoce lo cumplido, evita la generalización que desconoce a quienes entregaron, formula una solicitud precisa con plazo e indaga por la dificultad. A conserva el reproche global; B deslinda responsabilidad y fractura la cohesión; D remite a un mensaje anterior sin corregir la ambigüedad ni el tono.

Pregunta 22

Contexto. En las sesiones virtuales del equipo, dos monitores concentran casi la totalidad de las intervenciones y otros tres permanecen en silencio con la cámara apagada. Al formular la pregunta abierta «¿alguien quiere agregar algo?», nadie responde.

Enunciado. ¿Qué actuación del líder favorece la participación en el entorno virtual?

A) Estructurar la participación mediante turnos definidos, preguntas dirigidas por nombre y un espacio previo para responder por escrito, de modo que intervenir no dependa de tomar la palabra en abierto. ✓

B) Establecer la cámara encendida como condición obligatoria para participar en la sesión.

C) Reducir las sesiones a los dos integrantes que intervienen, dado que son quienes aportan al debate.

D) Reiterar la pregunta abierta al cierre de cada reunión hasta que los demás integrantes se animen a responder.

Clave: A. En entornos virtuales la participación debe estructurarse: los turnos definidos, las preguntas dirigidas y los espacios previos de respuesta escrita reducen la barrera de tomar la palabra en abierto. B impone una condición que puede excluir por razones de conectividad o privacidad; C consolida la exclusión; D repite el mecanismo que ya demostró ser ineficaz.

Pregunta 23

Contexto. Los integrantes de un equipo de monitores tienen horarios de clase incompatibles: no existe una franja en la que todos coincidan. Aun así, deben acordar el plan de la jornada de bienestar de la próxima semana.

Enunciado. ¿Qué estrategia de coordinación resulta más pertinente en esas condiciones?

A) Fijar la reunión en la franja que favorezca a la mayoría y asumir que quienes no asistan se acogen a lo decidido.

B) Aplazar la decisión hasta que se libere una franja común en los horarios de todo el equipo.

C) Delegar la totalidad de la planeación en el integrante que dispone de mayor tiempo libre.

D) Trabajar de forma asincrónica sobre un documento compartido con la propuesta, fijar un plazo para los aportes de todos y reservar un encuentro breve únicamente para cerrar los puntos en desacuerdo. ✓

Clave: D. Ante la ausencia de una franja común, la coordinación asincrónica sobre un documento compartido, con plazo definido para los aportes y un encuentro breve reservado a los desacuerdos, preserva la participación de todos y optimiza el tiempo disponible. A excluye a una parte del equipo; B paraliza la decisión; C concentra la planeación en una sola persona.

Pregunta 24

Contexto. Un monitor envía por chat, a las once de la noche, un mensaje que dice: «Necesito el informe». Al día siguiente dos integrantes no lo entregan: uno afirma haber entendido que

el plazo vencía el viernes y otro señala que interpretó el mensaje como un reclamo y prefirió no responder.

Enunciado. ¿Qué análisis de la situación es el más preciso?

A) El equipo incumplió por desinterés, dado que el mensaje era suficientemente claro.

B) El mensaje omitió el plazo, el destinatario y el propósito; en un canal escrito, sin señales no verbales que orienten la lectura, esa indeterminación habilitó interpretaciones divergentes. ✓

C) El origen del problema está en el horario de envío, único factor que explica la falta de respuesta.

D) La situación evidencia que los canales escritos no resultan apropiados para coordinar equipos de monitores.

Clave: B. El mensaje careció de plazo, destinatario y propósito; en un canal escrito, sin las señales no verbales que orientan la interpretación, esa indeterminación produjo lecturas divergentes de plazo y de tono, tal como reportan los integrantes. A atribuye desinterés sin considerar la ambigüedad del mensaje; C aísla el horario como causa única; D descarta el canal en lugar de corregir su uso.

Pregunta 25

Contexto. Con el propósito de «fortalecer la cohesión» de un equipo remoto de monitores, el coordinador propone tres medidas: una reunión diaria obligatoria de treinta minutos, la exigencia de responder los mensajes en menos de una hora en cualquier horario y un tablero público con el avance individual de cada integrante.

Enunciado. ¿Cuál es la valoración más defendible de la propuesta?

A) La propuesta es adecuada, porque la cohesión de un equipo remoto depende de la frecuencia del contacto.

B) La propuesta es inadecuada en su totalidad: ningún mecanismo de seguimiento resulta compatible con el trabajo remoto.

C) La propuesta confunde cohesión con control: la visibilidad del avance es pertinente, pero la reunión diaria obligatoria y la respuesta inmediata permanente desconocen la autonomía y el equilibrio de los integrantes. ✓

D) La propuesta solo puede valorarse por sus resultados; su pertinencia no admite examen antes de aplicarla.

Clave: C. La propuesta mezcla un mecanismo pertinente —la visibilidad del avance— con dos exigencias que desconocen la autonomía y el equilibrio personal de los integrantes, propios de la gestión de equipos remotos. A supone que la cohesión depende de la frecuencia del contacto; B invalida todo seguimiento; D renuncia a valorar la propuesta con los criterios del módulo.

Tabla de especificaciones

Competencia (dominio)	Específica: liderazgo, coordinación de equipos y dinamización de comunidades de acompañamiento entre pares (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje	RA1 Al finalizar el diplomado, el estudiante aplica habilidades psicosociales y emocionales, autorregulación, comunicación asertiva, liderazgo y manejo de conflictos en sus interacciones académicas, sociales y digitales, evidenciando prácticas de bienestar y autocuidado en entornos presenciales y mediados por las TIC.
Nivel cognitivo	Aplicación, en el rol de monitor de bienestar: poner en práctica habilidades de liderazgo para dinamizar comunidades de acompañamiento y aprendizaje entre pares, dentro del alcance del rol (observar, acompañar y conducir hacia los servicios institucionales).

Evidencia	**Total**	**Preguntas de situación**	**Preguntas conceptuales**
Reconoce las teorías y los estilos de liderazgo y ajusta su forma de conducción a las necesidades del equipo y a las condiciones de la situación. (Unidad 3.1)	8	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1
Ejerce habilidades de liderazgo efectivo —toma de decisiones informada, motivación y compromiso, delegación y empoderamiento— dentro del alcance de su rol. (Unidad 3.2)	9	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	9
Dinamiza el trabajo colaborativo en entornos virtuales mediante comunicación clara, gestión de equipos remotos y uso pertinente de herramientas de colaboración en línea. (Unidad 3.3)	8	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	18
TOTAL	25	22 preguntas (88 %)	3 preguntas (12 %)

BANCO DE PREGUNTAS CUESTIONARIOS POR COMPETENCIAS MÓDULO 4 MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Evidencia de aprendizaje: Comprende técnicas de mediación, comunicación no violenta y gestión de la convivencia.

Pregunta 1

Enunciado. Según el módulo, ¿cómo se define técnicamente un conflicto universitario?

a. Una falta de disciplina de uno de los integrantes del grupo.
b. Un problema que siempre proviene de causas externas a la universidad.
c. Una situación en la que integrantes de la comunidad perciben intereses, necesidades o expectativas incompatibles. ✓
d. Una discusión que solo ocurre por falta de normas claras.

Clave: C. El módulo define el conflicto como una situación donde integrantes de la comunidad perciben intereses, necesidades o expectativas incompatibles.

Pregunta 2

Enunciado. De acuerdo con el enfoque del módulo, el conflicto se entiende principalmente como:

a. Una oportunidad de crecimiento y mejora cuando se gestiona con apertura. ✓
b. Un obstáculo que debe evitarse a toda costa.
c. Una señal de que el grupo no debería trabajar junto.
d. Un fenómeno sin relación con la diversidad de la comunidad.

Clave: A. El módulo plantea que el conflicto no es un obstáculo sino una oportunidad de crecimiento: gestionar las distintas perspectivas con apertura transforma los desacuerdos en mejoras.

Pregunta 3

Contexto. En un equipo de trabajo virtual, dos estudiantes tienen visiones opuestas sobre cómo enfocar la tarea y la tensión crece.

Enunciado. Según la definición del módulo, ¿cómo comprende el monitor esta situación?

a. Como una falta de capacidad académica de los estudiantes.
b. Como un problema de indisciplina que amerita sanción.
c. Como una situación ajena al ámbito del acompañamiento.
d. Como una percepción de intereses o expectativas incompatibles, es decir, un conflicto. ✓

Clave: D. El módulo entiende el conflicto como percepción de intereses/expectativas incompatibles; el escenario lo ejemplifica, sin ser indisciplina ni falta de capacidad.

Pregunta 4

Contexto. En un grupo colaborativo surgen roces por la distribución desigual de tareas y por malentendidos en los mensajes escritos entre estudiantes de distintas regiones.

Enunciado. Según el módulo, ¿qué causas frecuentes de conflicto reconoce el monitor en este escenario?

a. Exclusivamente la falta de voluntad de los estudiantes.

b. La distribución desigual de tareas y las fallas de comunicación, agravadas por malentendidos interculturales. ✓
c. Únicamente el desconocimiento de la materia.
d. La ausencia total de normas institucionales.

Clave: B. El módulo enumera entre las causas frecuentes las discrepancias académicas, fallas de comunicación, distribución desigual de tareas y uso inadecuado de tecnología, agravadas por malentendidos interculturales.

Pregunta 5

Contexto. Un monitor nota una pequeña tensión emergente en un grupo y duda si conviene esperar o abordarla pronto.

Enunciado. Según el módulo, ¿qué comprende el monitor sobre el valor de la intervención oportuna?

a. Conviene esperar siempre a que el conflicto se resuelva solo con el tiempo.
b. La intervención temprana suele agravar cualquier desacuerdo.
c. Abordar las tensiones en etapas iniciales evita fracturas en el clima y protege la permanencia estudiantil. ✓
d. El clima institucional no tiene relación con los conflictos entre estudiantes.

Clave: C. El módulo presenta la intervención oportuna como clave: abordar tensiones en etapas iniciales evita fracturas en el clima y protege la permanencia.

Pregunta 6

De acuerdo con lo aprendido, distinguir el hecho de la interpretación significa:

a. Separar la realidad objetiva de la suposición o juicio que las partes hacen sobre ella. ✓
b. Aceptar como cierta la primera versión que se escucha.
c. Suponer la intención de quien incumple para actuar más rápido.
d. Considerar que todo incumplimiento refleja falta de compromiso.

Clave: A. El módulo diferencia el hecho (la realidad objetiva) de la interpretación (el juicio o suposición); confundirlos escala un problema operativo hacia un conflicto interpersonal.

Pregunta 7

Enunciado. ¿Qué buena práctica permite transformar un conflicto en una oportunidad de mejora?

a. Asumir cuanto antes quién es el culpable para cerrar el tema.
b. Evitar el diálogo hasta que las emociones desaparezcan.
c. Dar por cierta la interpretación del grupo mayoritario.
d. Escuchar todas las versiones para diferenciar hechos de interpretaciones. ✓

Clave: D. El módulo contrasta asumir culpables precipitadamente (bloquea el diálogo) con escuchar todas las versiones, práctica que diferencia hechos de interpretaciones y transforma el conflicto en mejora.

Pregunta 8

Contexto. Laura no entregó su parte a tiempo por situaciones personales externas. El equipo interpreta que «no le interesa» y empieza a excluirla.
Enunciado. ¿Qué comprende el monitor sobre lo que ocurre en el equipo?

a. El equipo tiene razón: el incumplimiento siempre significa desinterés.
b. El equipo confunde el hecho (el incumplimiento) con una interpretación (falta de interés), y esa suposición escala el conflicto. ✓
c. La exclusión de Laura es una consecuencia lógica y adecuada.
d. No hay conflicto porque la tarea se entregará más tarde.

Clave: B. El caso del módulo muestra precisamente cómo interpretar el incumplimiento como «falta de interés» convierte un problema operativo en conflicto interpersonal; el monitor comprende esa distinción.

Pregunta 9
Contexto. Ante un incumplimiento en un grupo, un integrante propone «buscar de una vez al responsable y sancionar» sin escuchar explicaciones.
Enunciado. De acuerdo con la situación presentada, ¿Qué reconoce el monitor sobre esa forma de proceder?

a. Es la práctica ideal, porque resuelve el conflicto de inmediato.
b. Es adecuada siempre que la mayoría esté de acuerdo.
c. Asumir culpables precipitadamente bloquea el diálogo, ignora las causas reales y escala las tensiones. ✓
d. Evita malentendidos al no dar lugar a explicaciones.

Clave: C. El módulo señala que asumir culpables precipitadamente bloquea el diálogo, ignora las causas reales y escala tensiones innecesariamente.

Pregunta 10
Contexto. Un desacuerdo menor entre dos estudiantes empieza a cargarse de emociones y comentarios; nadie lo aborda y el malestar se extiende al resto del grupo.
Enunciado. Según la secuencia que plantea el módulo (desacuerdo, emoción, juicio, escalamiento), ¿qué comprende el monitor que está ocurriendo?

a. Un desacuerdo no atendido se carga de emoción y juicio, y escala hacia un conflicto mayor. ✓
b. Ignorar los pequeños desacuerdos hace que desaparezcan por sí solos.
c. La emoción no influye en la evolución de un conflicto.
d. El escalamiento solo depende de la gravedad inicial del hecho.

Clave: A. El módulo describe la evolución desacuerdo → emoción → juicio → escalamiento; ignorar los pequeños desacuerdos no los disuelve, los deja escalar.

Pregunta 11
Según el módulo, ¿en qué se diferencian la negociación y la mediación?

a. En la negociación siempre decide una autoridad externa; en la mediación deciden las partes.
b. Son sinónimos: ambos requieren una decisión vinculante de un tercero.

c. La mediación excluye a las partes del acuerdo final.
d. En la negociación el control reside en las partes; en la mediación interviene un tercero neutral que facilita el diálogo. ✓

Clave: D. El módulo indica que en la negociación el control reside plenamente en las partes, mientras que la mediación usa un tercero neutral que promueve el diálogo; el acuerdo lo construyen los involucrados.

Pregunta 12

Contexto. En una capacitación, se describe un mecanismo en el que un comité competente analiza el conflicto de forma imparcial y dicta una decisión que las partes deben acatar.
Enunciado. De acuerdo con el módulo, ¿qué mecanismo comprende el monitor que se está describiendo?

a. El arbitraje institucional: una autoridad o comité emite una decisión vinculante que las partes deben acatar. ✓
b. La mediación, en la que las partes construyen voluntariamente el acuerdo con un tercero que solo facilita.
c. La negociación directa, sin intervención de terceros.
d. Un acuerdo informal sin carácter obligatorio.

Clave: A. El módulo describe el arbitraje como el recurso en el que una autoridad o comité analiza el conflicto de forma imparcial y emite una decisión vinculante para todas las partes.

Pregunta 13

Contexto. Dos estudiantes quieren llegar a un acuerdo pero, por sí solos, no logran comunicarse sin que la conversación se tenga.
Enunciado. ¿Qué mecanismo comprende el monitor como ideal para este caso?

a. El arbitraje, con una decisión vinculante impuesta de inmediato.
b. Ignorar la situación hasta que se resuelva sola.
c. La mediación, con un tercero neutral que facilite el diálogo entre las partes. ✓
d. Que una de las partes imponga su postura a la otra.

Clave: C. Cuando las partes quieren acordar pero no logran comunicarse solas, el mecanismo pertinente es la mediación (tercero neutral que facilita), según el módulo.

Pregunta 14

Contexto. En un conflicto, el diálogo directo y la mediación ya se intentaron y resultaron insuficientes; se requiere una salida definitiva y de obligatorio cumplimiento.
Enunciado. ¿Qué mecanismo comprende el monitor como el pertinente en este punto?

a. La negociación directa entre las partes, sin terceros.
b. La mediación institucional, que emite una decisión vinculante. ✓
c. Volver a empezar con una nueva mediación idéntica.
d. Dejar el conflicto sin resolución formal.

Clave: B. Cuando el diálogo directo es insuficiente, el módulo plantea el arbitraje institucional como recurso que da una resolución definitiva y vinculante.

Pregunta 15

Contexto. Tras una mediación exitosa, las partes acuerdan compromisos, pero no se registra nada y con el tiempo vuelven las tensiones.
Enunciado. ¿Qué comprende el monitor que faltó para sostener el acuerdo?

a. Evitar registrar nada para no burocratizar el proceso.
b. Dejar los compromisos a la memoria de cada parte.
c. Imponer una sanción para garantizar el cumplimiento.
d. Formalizar los acuerdos con compromisos, metas claras, plazos y canales, y hacer seguimiento. ✓

Clave: D. El módulo señala que formalizar acuerdos (metas claras, plazos realistas, canales de comunicación y seguimiento) previene futuras tensiones y hace sostenible el proceso.

Pregunta 16
Enunciado. Según el módulo, ¿cuál de los siguientes es un principio de netiqueta universitaria?

a. Responder de inmediato aunque sea con enojo, para no perder tiempo.
b. Confirmar la comprensión del mensaje y evitar respuestas impulsivas, priorizando claridad y precisión. ✓
c. Compartir la información del conflicto en varios chats para que se conozca.
d. Usar cualquier canal disponible, aunque no sea oficial.

Clave: B. Entre los principios de netiqueta, el módulo incluye confirmar la comprensión del mensaje, evitar respuestas impulsivas, usar solo canales oficiales, cultivar la empatía digital y priorizar claridad y precisión.

Pregunta 17
Contexto. En un grupo de mensajería entre representantes estudiantiles surge un conflicto fuerte y los ánimos se caldean; los mensajes suben de tono en tiempo real.
Enunciado. Según los principios del módulo, ¿qué comprende el monitor como la forma correcta de encauzar la situación?

a. Continuar debatiendo en el grupo hasta llegar a una solución en caliente.
b. Compartir información sensible del conflicto en otros chats.
c. Responder al instante para que todos vean quién tiene la razón.
d. Esperar a que los ánimos se calmen y proponer hablarlo por un canal privado y adecuado. ✓

Clave: D. El módulo indica que, ante un conflicto fuerte en chats grupales, lo correcto es esperar a calmarse y proponer hablarlo por un canal privado, evitando respuestas impulsivas y la exposición del conflicto.

Pregunta 18
Contexto. Un estudiante, molesto, quiere reenviar a otro grupo las capturas de una discusión privada para «dejar en evidencia» a un compañero.
Según la etiqueta del módulo, ¿qué reconoce el monitor sobre esa intención?

a. Compartir información sensible del conflicto en otros chats es inadecuado; contraviene la convivencia digital. ✓

b. Es válido, porque así el conflicto se resuelve más rápido.
c. Es recomendable para que la mayoría tome partido.
d. No tiene ninguna implicación para la convivencia.

Clave: A. El módulo desaconseja compartir información sensible del conflicto en otros chats; la netiqueta prioriza canales oficiales, empatía y evitar la exposición.

Pregunta 19

Contexto. Un grupo coordina un trabajo a distancia y quiere prevenir malentendidos y tensiones al organizar responsabilidades.

Enunciado. Teniendo en cuenta la perspectiva del módulo ¿qué comprende el monitor sobre el uso de herramientas digitales para prevenir conflictos?

a. Cuantos más canales informales se usen, mejor será la coordinación.
b. Documentar acuerdos digitalmente es innecesario si hay confianza.
c. Los gestores de tareas permiten asignar responsabilidades claras y transparentes, previniendo tensiones. ✓
d. La tecnología no tiene relación con la prevención de conflictos.

Clave: C. El módulo plantea que los gestores de tareas asignan responsabilidades claras y transparentes y que documentar acuerdos en sistemas de seguimiento previene tensiones futuras.

Pregunta 20

Contexto. Para gestionar un conflicto entre estudiantes en distintas ciudades, el equipo necesita un espacio que permita un diálogo cercano, «cara a cara», pese a la distancia.

Enunciado. ¿Qué herramienta comprende el monitor como adecuada para ese fin?

a. El reenvío de mensajes sensibles por chats paralelos.
b. La videoconferencia, que facilita la mediación cara a cara salvando distancias geográficas. ✓
c. Evitar todo contacto sincrónico entre las partes.
d. Un canal personal informal sin registro de acuerdos.

Clave: B. El módulo indica que las videoconferencias facilitan la mediación cara a cara salvando distancias geográficas, útil para la convivencia digital.

Pregunta 21

Enunciado. Según la lectura de apoyo (teoría de conflictos de Galtung), el triángulo del conflicto está compuesto por:

a. Hecho, sanción y recompensa.
b. Negociación, mediación y arbitraje.
c. Emoción, juicio y escalamiento.
d. Actitudes, comportamiento y contradicción. ✓

Clave: D. Galtung define el conflicto mediante el triángulo Actitudes (cómo sienten/piensan las partes) + Comportamiento + Contradicción (el tema real del conflicto).

Pregunta 22

Contexto. En un conflicto de equipo se observan: resentimiento entre las partes (cómo se sienten), comentarios hostiles (lo que hacen) y un desacuerdo real sobre el reparto de tareas (el tema de fondo).
Enunciado. Según el triángulo de Galtung (lectura de apoyo), ¿qué componentes comprende el monitor en ese orden?

a. Contradicción, recompensa y sanción.
b. Comportamiento, arbitraje y acuerdo.
c. Actitudes, comportamiento y contradicción. ✓
d. Emoción, netiqueta y seguimiento.

Clave: C. El resentimiento corresponde a las actitudes, los comentarios hostiles al comportamiento y el desacuerdo real a la contradicción: los tres vértices del triángulo ABC de Galtung.

Pregunta 23
Contexto. Un observador se fija únicamente en las emociones y actitudes hostiles de las partes, sin atender el tema real que originó el conflicto.
Enunciado. Según la lectura de apoyo, ¿qué comprende el monitor sobre esa mirada parcial?

a. Centrarse sólo en las actitudes deja fuera la contradicción de fondo, que es la raíz real del conflicto. ✓
b. Es suficiente atender las actitudes para resolver cualquier conflicto.
c. La contradicción de fondo es irrelevante para la resolución.
d. El comportamiento es el único vértice que importa.

Clave: A. Galtung advierte que focalizar la atención solo en las actitudes (o solo en el comportamiento) es incompleto: el triángulo ABC recuerda que la contradicción —el tema real— también debe atenderse.

Pregunta 24
Contexto. Un monitor lee que el conflicto puede abordarse buscando transformarlo positivamente, en lugar de que una parte simplemente venza a la otra.
Enunciado. Según la lectura de apoyo (método Transcend de Galtung), ¿qué comprende el monitor sobre esta idea?

a. La única salida posible de un conflicto es que una parte derrote a la otra.
b. El conflicto puede transformarse y trascender hacia una salida constructiva, más allá de que «venza A o venza B». ✓
c. Transformar el conflicto significa evitarlo por completo.
d. La trascendencia consiste en imponer un compromiso sin diálogo.

Clave: B. El método Transcend de Galtung busca la transformación y trascendencia del conflicto hacia salidas constructivas, superando el esquema de vencedor/vencido.

Pregunta 25
Contexto. En una capacitación sobre resolución de conflictos, se señala que abordarlos de manera integral no solo permite llegar a acuerdos, sino también comprender mejor las emociones, intenciones y necesidades de las personas involucradas, fortaleciendo así la capacidad de inferir. Según la lectura de apoyo, ¿qué comprende el monitor sobre esa afirmación?

a. Son actitudes irrelevantes frente a la resolución de conflictos.
b. Solo la imposición garantiza un buen resultado.
c. La no violencia impide cualquier acuerdo entre las partes.
d. Empatía, creatividad y no violencia orientan la transformación pacífica del conflicto hacia un fin constructivo. ✓

Clave: D. Galtung asocia la transformación pacífica del conflicto con el triángulo empatía–creatividad–noviolencia, que orienta hacia un desenlace positivo y constructivo.

Competencia (dominio)	Específica: resolución de conflictos y negociación.resiliencia y orientación estudiantil (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje del diplomado	RA2 Al finalizar el diplomado, el estudiante diseña estrategias de intervención psicosocial apoyadas en las TIC para promover el bienestar, la sana convivencia y la resolución de conflictos en su contexto universitario o comunitario, atendiendo criterios éticos de privacidad, consentimiento informado y responsabilidad social. (Anexo 1, numeral 1).
Nivel cognitivo	Identificación / reconocimiento aplicado, en el rol de monitor de bienestar (guía, no psicólogo).

Evidencia	N.º ítems	Ítems de situación	Ítems conceptuales
Comprende técnicas de mediación, comunicación no violenta y gestión de la convivencia.	25	3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20,22, 23, 24, 25	1, 2, 6, 7, 11, 16, 21
Total	25	18 (72 %)	7 (28 %)

Nota. Las preguntas se anclan al contenido central del módulo y usan la lectura de Galtung como fundamentación.

BANCO DE PREGUNTAS CUESTIONARIOS POR COMPETENCIAS MÓDULO 5 APLICACIÓN DE LAS TICS EN EL DESARROLLO PSICOSOCIAL Y EMOCIONAL.

Evidencia de aprendizaje: Comprende criterios éticos, de seguridad y de protección de datos en el uso de las TIC y las tecnologías emergentes.

Pregunta 1
Enunciado. Según el módulo, ¿qué relación existe entre la tecnología y el bienestar estudiantil?

a. La tecnología por sí sola genera bienestar de forma automática.
b. El bienestar depende únicamente de la cantidad de herramientas disponibles.
c. El impacto positivo depende de un propósito claro y del desarrollo de competencias digitales adecuadas. ✓
d. La tecnología y el bienestar no tienen ninguna relación.

Clave: C. El módulo enfatiza que la tecnología por sí sola no genera bienestar: su impacto positivo depende de un propósito claro y de competencias digitales adecuadas.

Pregunta 2
Enunciado. De acuerdo con el cierre del módulo, las TIC en el acompañamiento estudiantil deben entenderse como:

a. Un medio y nunca un fin, al servicio de las relaciones humanas. ✓
b. Un fin en sí mismas, que reemplaza la relación humana.
c. Un recurso opcional sin relación con el bienestar.
d. Una herramienta que sustituye al acompañamiento del monitor.

Clave: A. El módulo concluye que las TIC deben usarse siempre como un medio y nunca como un fin, al servicio de las relaciones humanas (idea coherente con el enfoque centrado en las personas del Informe GEM 2023).

Pregunta 3
Contexto. Una institución compra varias apps de bienestar y asume que, por el solo hecho de instalarlas, el bienestar de los estudiantes mejorará.
Enunciado. Según el módulo, ¿qué comprende el monitor sobre esa suposición?

a. Es correcto: instalar más apps siempre mejora el bienestar.
b. Es correcto: si las apps son las más caras del mercado.
c. Es indiferente, porque la tecnología no influye en el bienestar.
d. Es incorrecta: sin un propósito claro y competencias digitales, la herramienta por sí sola no genera bienestar. ✓

Clave: D. El módulo desmonta esa idea: el bienestar no depende de la herramienta en sí, sino del propósito y de las competencias digitales para usarla con sentido.

Pregunta 4
Contexto. Un estudiante encuentra mucha información en línea sobre manejo del estrés, pero de fuentes muy diversas y de calidad desigual.
Enunciado. Según el módulo, ¿qué capacidad reconoce el monitor como clave para el bienestar digital en este caso?

a. La capacidad de consumir la mayor cantidad de información posible.
b. La capacidad de seleccionar recursos pertinentes y evaluar su calidad, con un uso equilibrado y crítico. ✓
c. La capacidad de aceptar la primera fuente encontrada.
d. La capacidad de evitar por completo la información en línea.

Clave: B. El módulo señala que el bienestar digital no depende solo de la herramienta, sino de seleccionar recursos pertinentes, evaluar su calidad y hacer un uso equilibrado y crítico.

Pregunta 5

Contexto. Para promover el bienestar, un monitor quiere usar la tecnología con intención, no de forma improvisada.

Enunciado. Según el módulo, ¿qué comprende el monitor que hace que las TIC sean un verdadero motor de bienestar?

a. Que se usen de forma constante, sin importar el objetivo.
b. Que reemplacen el contacto humano en el acompañamiento.
c. Que faciliten el acceso a servicios de apoyo y comunicación, siempre con un propósito claro y competencias digitales. ✓
d. Que se elijan por su popularidad, no por su pertinencia.

Clave: C. El módulo describe las TIC como pilar del bienestar al facilitar el acceso a servicios de apoyo y la comunicación, pero condicionado a un propósito claro y competencias digitales.

Pregunta 6

Enunciado. ¿Cómo se describe el papel de las redes sociales en el entorno universitario?

a. Como una dualidad: pueden fomentar la cohesión comunitaria o, mal usadas, agravar el ciberacoso y la comparación social negativa. ✓
b. Como un recurso siempre positivo, sin riesgos.
c. Como una herramienta irrelevante para el bienestar.
d. Como un recurso que debe prohibirse por completo.

Clave: A. El módulo plantea la dualidad de las redes sociales: pueden fortalecer el sentido de pertenencia o, usadas sin criterio, agravar el ciberacoso, la comparación social negativa y la desinformación.

Pregunta 7

Según el módulo, la idea de que «la tecnología es un amplificador» significa que:

a. La tecnología siempre reduce los riesgos de aislamiento.
b. La tecnología solo amplifica los aspectos positivos.
c. La tecnología no tiene efecto sobre las relaciones.
d. La tecnología potencia tanto nuestra capacidad de conexión como nuestros riesgos de aislamiento. ✓

Clave: D. El módulo cita que la tecnología es un amplificador: potencia tanto la conexión como los riesgos de aislamiento; el resultado depende del uso.

Pregunta 8

Contexto. En una comunidad universitaria, algunos estudiantes usan las redes para difundir campañas de bienestar; otros las usan de forma que aumenta la comparación social y el malestar.

Enunciado. ¿Qué comprende el monitor sobre lo que marca la diferencia entre ambos usos?

a. El número de seguidores de cada estudiante.
b. Un uso consciente y con criterio fortalece la pertenencia; la falta de criterio facilita la desinformación y el malestar. ✓
c. La marca del dispositivo utilizado.
d. La cantidad de horas conectadas, sin importar el uso.

Clave: B. El módulo señala que un uso consciente difunde campañas y fortalece la pertenencia, mientras que la falta de criterio facilita la desinformación y el uso excesivo, afectando el bienestar.

Pregunta 9

Contexto. Un equipo de acompañamiento quiere prevenir el estrés en época de evaluaciones usando recursos digitales.

Enunciado. ¿Qué estrategia digital comprende el monitor como adecuada?

a. Dejar que cada estudiante enfrente el estrés en solitario.
b. Aumentar la carga de notificaciones para mantener la atención.
c. Cápsulas educativas y herramientas digitales que faciliten la prevención y fortalezcan factores protectores. ✓
d. Evitar cualquier recurso digital durante las evaluaciones.

Clave: C. El módulo propone cápsulas educativas y herramientas digitales para prevenir el estrés y fortalecer factores protectores, con gestión compartida de recursos y evaluación en tiempo real del equipo interdisciplinario.

Pregunta 10

Contexto. Un monitor considera recomendar una app de meditación como única solución para todos los casos de estrés, sin acompañamiento humano.

Enunciado. Según las buenas prácticas del módulo, ¿qué reconoce el monitor sobre esa decisión?

a. La dependencia exclusiva de aplicaciones ignora el factor humano y aumenta el riesgo de descontextualización y uso excesivo. ✓
b. Es la mejor práctica, porque evita la intervención humana.
c. Es adecuada siempre que la app sea gratuita.
d. No tiene ningún riesgo asociado.

Clave: A. El módulo advierte que depender exclusivamente de aplicaciones ignora el factor humano; lo recomendable es usar herramientas validadas como aliado, sin sustituir el acompañamiento (coherente con el enfoque centrado en las personas del GEM 2023).

Pregunta 11

De acuerdo con la información recibida, ¿cuáles son los pilares para que un contenido digital universitario sea efectivo y accesible?

a. La cantidad de texto y la complejidad del lenguaje.

b. El uso de la tecnología más costosa disponible.
c. La restricción del acceso a pocos usuarios.
d. La claridad, la accesibilidad, la interactividad, el fomento de la reflexión crítica y la adaptación a usuarios reales. ✓

Clave: D. El módulo enumera como pilares del contenido digital efectivo: claridad y accesibilidad, interactividad, fomento de la reflexión crítica y la participación, y adaptación a los usuarios y contextos reales.

Pregunta 12
Contexto. Un monitor debe elegir una herramienta para acompañar la meditación y el bienestar de un grupo.
Enunciado. ¿Qué herramienta comprende como la más pertinente para ese objetivo?

a. Aplicaciones de mindfulness y bienestar con meditaciones guiadas. ✓
b. Un procesador de texto para trabajos académicos.
c. Un editor de diseño gráfico para crear logotipos.
d. Una hoja de cálculo para registrar notas.

Clave: A. El módulo indica que la herramienta pertinente para fomentar la meditación y el bienestar son las aplicaciones de mindfulness con meditaciones guiadas; el criterio es la pertinencia al objetivo, no la herramienta por sí misma.

Pregunta 13
Contexto. Antes de lanzar una estrategia digital de acompañamiento estudiantil, un equipo quiere seguir un proceso ordenado en lugar de improvisar.
Enunciado. Según el ciclo que plantea el módulo, ¿qué secuencia comprende el monitor como correcta?

a. Evaluar impacto → diagnosticar → desarrollar → planificar → seguimiento.
b. Desarrollar → evaluar impacto → diagnosticar → planificar → seguimiento.
c. Diagnosticar → planificar → desarrollar → seguimiento → evaluar impacto. ✓
d. Seguimiento → desarrollar → evaluar impacto → diagnosticar → planificar.

Clave: C. El módulo presenta el ciclo de diseño de acción: diagnosticar, planificar, desarrollar, seguimiento y evaluar impacto; seguir esta secuencia ordena la estrategia digital.

Pregunta 14
Contexto. Tras implementar una intervención digital, el equipo quiere saber si funcionó y cómo mejorarla.
Enunciado. ¿Qué comprende el monitor sobre cómo mejorar de forma continua?

a. Confiar en la impresión general, sin revisar indicadores.
b. Analizar indicadores como la participación y los cambios observados, transformando los datos en decisiones basadas en evidencia. ✓
c. Repetir la intervención sin evaluar resultados.
d. Suspender toda mediación para no generar carga de trabajo.

Clave: B. El módulo plantea «medir para mejorar continuamente»: analizar indicadores como la participación y los cambios observados convierte los datos en conocimiento estratégico para decidir con evidencia.

Pregunta 15

Contexto. Un monitor quiere que un recurso digital llegue a todos los estudiantes, incluidos quienes tienen menos acceso o alguna discapacidad.

Enunciado. ¿Qué pilar comprende el monitor como prioritario en el diseño del recurso?

a. La complejidad del lenguaje para dar prestigio académico.
b. La exclusividad, limitando el recurso a pocos usuarios.
c. La cantidad de funciones, aunque dificulten el uso.
d. La claridad, la accesibilidad y la adaptación a usuarios y contextos reales. ✓

Clave: D. El módulo prioriza la claridad, la accesibilidad y la adaptación a los usuarios reales; esto conecta con la equidad y la inclusión digital que subrayan las lecturas de apoyo (GEM 2023 y UNESCO).

Pregunta 16

Enunciado. ¿Qué logran las instituciones al implementar principios éticos en el uso de la tecnología?

a. Reducen la necesidad de proteger la información.
b. Fortalecen la confianza de su comunidad y garantizan la confidencialidad, haciendo del entorno digital un espacio seguro. ✓
c. Eliminan la responsabilidad sobre el manejo de datos.
d. Aumentan la exposición de los datos personales.

Clave: B. El módulo señala que aplicar principios éticos fortalece la confianza de la comunidad y, con un manejo responsable de la información, garantiza la confidencialidad y un entorno digital seguro.

Pregunta 17

Contexto. Antes de que un estudiante participe en una plataforma de acompañamiento, se le debe explicar en qué consiste y qué se hará con su información.

Enunciado. Según el módulo, ¿qué implica principalmente el consentimiento informado?

a. Ceder los datos personales sin derecho a revocar la decisión después.
b. Aceptar automáticamente todos los permisos para acceder a la plataforma.
c. Participar sin recibir ninguna información previa.
d. Conocer los objetivos, alcances y condiciones antes de decidir participar, con derecho a revocar la decisión. ✓

Clave: D. El módulo define el consentimiento informado como conocer objetivos, alcances y condiciones antes de decidir participar, con la posibilidad de revocar la decisión (principio también central en la Recomendación de UNESCO sobre ética de la IA).

Pregunta 18

Contexto. Un monitor va a compartir información de un estudiante con el equipo de acompañamiento para coordinar el apoyo.

Enunciado. Según las acciones de responsabilidad digital del módulo, ¿qué comprende el monitor como criterio correcto?

a. Minimizar el riesgo: compartir solo la información necesaria y proteger la dignidad de la persona. ✓
b. Compartir toda la información disponible por si acaso es útil.
c. Difundir los datos por canales personales para agilizar.
d. Publicar la información para que la conozca toda la comunidad.

Clave: A. El módulo lista, entre las acciones de responsabilidad digital, minimizar el riesgo compartiendo solo la información necesaria y actuar con ética protegiendo la dignidad humana (principio de minimización de datos).

Pregunta 19

Contexto. Para gestionar el acompañamiento, un monitor debe elegir entre una app personal desconocida y una plataforma institucional certificada.

Enunciado. ¿Qué comprende el monitor como la opción responsable?

a. Usar cualquier app personal que resulte más cómoda.
b. Elegir la herramienta con más publicidad.
c. Priorizar plataformas institucionales seguras y certificadas. ✓
d. Evitar toda plataforma para no dejar registro.

Clave: C. El módulo indica priorizar plataformas institucionales seguras y certificadas como parte de la responsabilidad digital y la protección de datos.

Pregunta 20

Contexto. Una plataforma de acompañamiento recopila datos sensibles de los estudiantes. Surge la duda de cómo tratarlos.

Enunciado. ¿Qué comprende el monitor sobre el manejo responsable de esa información?

a. Puede compartir los datos libremente si facilita el trabajo.
b. Debe garantizar la confidencialidad y un uso ético que sostiene la confianza de la comunidad. ✓
c. La confidencialidad es opcional en entornos digitales.
d. Los datos sensibles no requieren ninguna protección especial.

Clave: B. El módulo vincula el manejo responsable de la información con la confidencialidad y la confianza; el entorno digital debe ser un espacio seguro (coherente con la protección de datos de UNESCO y GEM 2023)

.

Pregunta 21

Según la Recomendación de UNESCO sobre la ética de la IA (lectura de apoyo), ¿a quién corresponde la decisión final y la responsabilidad en el uso de sistemas de IA?

a. Al sistema de IA, que asume la responsabilidad por sus decisiones.
b. A nadie, porque la IA actúa de forma autónoma.
c. A quien tenga el dispositivo más avanzado.
d. Siempre a los seres humanos; un sistema de IA no reemplaza la responsabilidad ni la obligación de rendir cuentas. ✓

Clave: D. La Recomendación de UNESCO establece el principio de supervisión y decisión humanas: la IA puede asistir, pero nunca reemplaza la responsabilidad final ni la obligación

de rendir cuentas de las personas.

Pregunta 22
Contexto. Una herramienta con IA sugiere clasificar a los estudiantes por «riesgo» a partir de sus datos, para decidir automáticamente quién recibe apoyo.
Enunciado. Según los principios de UNESCO (lectura de apoyo), ¿qué comprende el monitor sobre esa propuesta?

a. Es ideal delegar toda la decisión al sistema para ahorrar tiempo.
b. No hay ninguna implicación ética en clasificar automáticamente a las personas.
c. Debe primar la supervisión humana y la protección de datos; decisiones así no deberían delegarse por completo a la IA ni derivar en calificación social. ✓
d. La protección de datos es irrelevante si la IA es rápida.

Clave: C. La UNESCO advierte contra la calificación social y la delegación de decisiones sensibles a la IA, y exige supervisión humana, proporcionalidad y protección de datos; el monitor comprende que el juicio humano y la privacidad son prioritarios.

Pregunta 23
Contexto. En una reunión se propone reemplazar el acompañamiento humano por una plataforma automatizada, «porque la tecnología puede hacerlo todo».
Enunciado. Según el Informe GEM 2023 (lectura de apoyo), ¿qué comprende el monitor sobre esa idea?

a. La tecnología debe complementar, no sustituir, la interacción humana; el interés de las personas va en el centro. ✓
b. La tecnología debe sustituir por completo la interacción humana.
c. El contacto humano es un obstáculo para el aprendizaje.
d. La eficiencia tecnológica justifica eliminar el acompañamiento.

Clave: A. El Informe GEM 2023 sostiene que la tecnología digital debe complementar y no sustituir la interacción humana, situando el interés de las personas en el centro (#TechOnOurTerms).

Pregunta 24
Contexto. Un monitor observa que una app educativa gratuita recopila muchos datos de los estudiantes y no está claro cómo los usa.
Enunciado. Según las lecturas de apoyo (UNESCO y GEM 2023), ¿qué comprende el monitor sobre la privacidad de esos datos?

a. Si la app es gratuita, no importa qué haga con los datos.
b. La privacidad y la protección de los datos son prioritarias; conviene desconfiar de herramientas que no garantizan un uso transparente y seguro. ✓
c. La recopilación masiva de datos siempre es beneficiosa.
d. La transparencia sobre el uso de datos es innecesaria.

Clave: B. Tanto la UNESCO como el GEM 2023 alertan sobre la protección de datos y la privacidad —especialmente de estudiantes—; el monitor comprende que debe priorizarse la transparencia y la seguridad frente a herramientas que no las garantizan.

Pregunta 25

Contexto. Al decidir adoptar una nueva tecnología de acompañamiento, el equipo quiere un criterio claro para evaluar si conviene usarla.
Enunciado. Según el enfoque de las lecturas de apoyo, ¿qué comprende el monitor como criterio pertinente?

a. Adoptarla solo por ser novedosa, sin más análisis.
b. Elegirla por moda o por presión comercial.
c. Usarla aunque aumente la desigualdad de acceso.
d. Evaluar si su uso está basado en evidencia y es adecuado, equitativo y sostenible, poniendo a las personas en el centro. ✓

Clave: D. El GEM 2023 (#TechOnOurTerms) propone decidir sobre la tecnología evaluando si su aplicación está basada en evidencia y es adecuada, equitativa y sostenible, con las personas en el centro; la UNESCO añade los criterios éticos y de proporcionalidad.

Competencia (dominio)	Digital: ciberciudadanía, uso crítico y ético de las TIC e inteligencia artificial (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje del diplomado	RA2 Al finalizar el diplomado, el estudiante diseña estrategias de intervención psicosocial apoyadas en las TIC para promover el bienestar, la sana convivencia y la resolución de conflictos en su contexto universitario o comunitario, atendiendo criterios éticos de privacidad, consentimiento informado y responsabilidad social. (Anexo 1, numeral 1).
Nivel cognitivo	Identificación / reconocimiento aplicado, en el rol de monitor de bienestar.

Evidencia	N.º ítems	Ítems de situación	Ítems conceptuales
Comprende criterios éticos, de seguridad y de protección de datos en el uso de las TIC y las tecnologías emergentes.	25	3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25	1, 2, 6, 7, 11, 16, 21
Total	25	18 (72 %)	7 (28 %)

Nota. Las preguntas se anclan al contenido central del módulo y usan como fundamentación la Recomendación de UNESCO sobre la ética de la IA y el Informe GEM 2023.

DESARROLLO DEL ESTUDIO DE CASO - DIPLOMADO.

Módulo 1. Fundamentos Psicosociales y Emocionales

Evidencia de aprendizaje: Aplica el acompañamiento preventivo ante señales de alerta, movilizando su inteligencia emocional.

Competencia (dominio)	Transversal: inteligencia emocional. (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje	RA1 Al finalizar el diplomado, el estudiante aplica habilidades psicosociales y emocionales, autorregulación, comunicación asertiva, liderazgo y manejo de conflictos en sus interacciones académicas, sociales y digitales, evidenciando prácticas de bienestar y autocuidado en entornos presenciales y mediados por las TIC.
Nivel cognitivo	Aplicación, en el rol de monitor de bienestar requiere poner en práctica conocimientos y estrategias de acompañamiento preventivo ante señales de alerta, movilizando la inteligencia emocional para actuar de manera oportuna y pertinente

Nota de rol (importante). En todo el caso, el participante actúa como **monitor de bienestar**: es el primer contacto del estudiante en su salón o programa. Su función es **observar, acompañar y conducir** al estudiante hacia los servicios de Bienestar Universitario. El monitor **no** accede a expedientes, no realiza diagnósticos ni intervención clínica, y no gestiona casos reservados: esas funciones corresponden a los profesionales de Bienestar (psicología, trabajo social, asuntos estudiantiles, entre otros). El acompañamiento del monitor se ejerce dentro de su alcance y siempre deriva hacia la atención institucional.

DIAPOSITIVA 1 · Bienvenida

Bienvenido al Programa de Acompañamiento Estudiantil. En este diplomado desarrollarás competencias clave acompañando un caso que evolucionará a lo largo de cinco módulos. Como monitor de bienestar, eres la primera cara que el estudiante encuentra en su salón o programa: tu papel es observar con atención, acompañar con empatía y conducir al estudiante hacia los servicios de Bienestar Universitario cuando la situación lo requiera.

DIAPOSITIVA 2 · Misión del Módulo 1: observar antes de acompañar

Durante este diplomado acompañarán la situación de Laura Andrea Mendoza Torres, que se desarrollará a lo largo de cinco módulos. Tu objetivo en esta primera etapa no es ejecutar acciones inmediatas ni resolver su situación, sino desarrollar la capacidad de observar más allá de las calificaciones. Comprender el contexto personal y emocional del estudiante es el primer paso para un acompañamiento oportuno y para saber hacia dónde conducirlo.

DIAPOSITIVA 3 · Primeros indicios: lo que el monitor puede observar

Como monitor, observas señales visibles en el día a día del programa presencial: la asistencia de Laura a clase, su participación en el aula y el cumplimiento de sus actividades. No accedes a información reservada ni a registros confidenciales; trabajas con lo que es visible en el acompañamiento cotidiano. Estos primeros indicios te permiten identificar patrones que merecen atención, evitando juicios apresurados sobre su desempeño.

DIAPOSITIVA 4 · Análisis de indicadores de alerta

Las señales observables en el desempeño de Laura muestran un declive claro. Este conjunto de indicios constituye una señal de alerta temprana que requiere tu atención antes de acompañar cualquier decisión:

- Promedio en descenso: de 4.5 a 3.3.
- Participación en clase: de alta a baja.
- Asistencia a clases: del 98 % al 65 %.
- Entrega de trabajos: del 100 % al 68 %, con retrasos.

DIAPOSITIVA 5 · Más allá de los números: la mirada del aula

Los indicadores señalan un descenso, pero ¿qué ocurre realmente en el aula? Un docente comenta que Laura, antes activa y participativa, hoy se siente apartada, permanece en silencio durante las clases y entrega sus trabajos al límite del tiempo. Esta observación cualitativa sugiere que el origen del cambio no es una falta de capacidad intelectual, sino un factor externo que conviene comprender con empatía.

DIAPOSITIVA 6 · Pregunta 1 — Acción inicial del monitor

Pregunta. Ante estas señales de alerta, ¿cuál es la acción inicial más adecuada del monitor de bienestar?

A) Escuchar a la estudiante y seguir observando su situación de forma integral y respetuosa. ✓

B) Dar por cerrada la situación por tratarse de un asunto personal externo al curso.

C) Llamar la atención a la estudiante por su bajo rendimiento académico.

D) Emitir una recomendación disciplinaria para que reaccione.

Clave / retroalimentación. *El primer paso del acompañamiento es escuchar y comprender sin juzgar. B ignora la señal, C y D asumen un rol sancionador que no corresponde al monitor.*

DIAPOSITIVA 7 · Pregunta 2 — Factores de riesgo para la permanencia

Pregunta. Según lo que has podido observar, ¿qué factores amenazan la permanencia de Laura?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Sobrecarga por su trabajo nocturno. ✓

B) Situación crítica de salud en su familia. ✓

C) Posible inestabilidad económica. ✓

D) Falta de compromiso con la carrera.

E) Bajo nivel de capacidad académica.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B y C (factores externos y de contexto). D y E son juicios prematuros que el módulo advierte evitar: el descenso no obedece a desinterés ni a falta de capacidad.*

DIAPOSITIVA 8 · Pregunta 3 — Organiza las evidencias por dimensión

Pregunta. Relaciona cada evidencia observada con la dimensión del bienestar a la que corresponde.

Baja participación y entregas tardías → Dimensión académica

Hospitalización de la madre → Dimensión familiar

Miedo a decepcionar a la familia → Dimensión emocional

Trabajo nocturno y necesidad de apoyos económicos → Dimensión socioeconómica

Clave / retroalimentación. *El acompañamiento integral reconoce que la situación de un estudiante tiene varias dimensiones que interactúan entre sí (multicausalidad).*

DIAPOSITIVA 9 · Pregunta 4 — Reconoce las emociones de la estudiante

Al conversar con Laura, identificas distintas emociones detrás de sus palabras. Reconocerlas es parte de movilizar tu inteligencia emocional en el acompañamiento.

Pregunta. Asocia cada expresión de Laura con la emoción que refleja.

El miedo a fallar a su familia → Ansiedad

La carga de manejar todo sola → Inseguridad

El anhelo de graduarse → Esperanza

Su reserva al hablar → Frustración

Clave / retroalimentación. *Reconocer y nombrar las emociones del otro es el núcleo de la inteligencia emocional aplicada al acompañamiento, competencia transversal de este módulo.*

DIAPOSITIVA 10 · El testimonio: el encuentro que revela la causa

Decides acercarte a Laura después de clase y le ofreces un espacio para conversar en la oficina de bienestar del campus. En ese encuentro presencial, cara a cara, ella baja la guardia y comparte lo que está viviendo: hace un mes su madre fue hospitalizada, y para sostener a su familia tuvo que asumir un trabajo nocturno. Este testimonio es el que revela la causa externa detrás del declive académico y emocional. Laura se encuentra en un punto donde el miedo a fallarle a su familia compite con su deseo de seguir adelante. Escucharla en persona te permite comprender su situación con empatía y, sobre todo, reconocer que necesita ser

orientada hacia el apoyo institucional adecuado.

DIAPOSITIVA 11 · Pregunta 5 — Factores protectores

Pregunta. ¿Qué elementos del caso de Laura funcionan como factores protectores que ayudan a mitigar sus riesgos?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Su excelente promedio histórico (antes del descenso). ✓

B) Su motivación y deseo de graduarse. ✓

C) El acompañamiento e interés del docente. ✓

D) Su actual situación socioeconómica.

E) El bajo nivel de participación reciente.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B y C (recursos internos y apoyos que sostienen la permanencia). D y E son factores de riesgo, no protectores.*

DIAPOSITIVA 12 · Pregunta 6 — Qué información puede usar el monitor

Notas que la asistencia de Laura a clase se redujo de forma marcada en las últimas semanas y que su participación en el aula prácticamente desapareció.

Pregunta. Como monitor, ¿qué información es adecuada que utilices para tu acompañamiento?

A) La información visible del proceso formativo: asistencia a clase, participación en el aula y cumplimiento de actividades. ✓

B) El historial confidencial y los registros reservados de la estudiante en Bienestar.

C) Datos personales obtenidos por fuera de los canales institucionales.

D) Comentarios de terceros sobre su vida privada.

Clave / retroalimentación. *El monitor trabaja con información observable del proceso formativo. Acceder a registros reservados (B), datos por fuera de los canales (C) o rumores (D) excede su rol y vulnera la confidencialidad.*

DIAPOSITIVA 13 · Pregunta 7 — Acompañamiento empático

Durante la conversación, Laura baja la mirada y dice: "Siento que estoy fallándoles a todos y ya no sé si pueda con esto".

Pregunta. ¿Cuál respuesta refleja mejor un acompañamiento que moviliza la inteligencia emocional?

A) Reconocer lo que siente, agradecer su confianza y acompañarla a pensar un siguiente paso, sin presionar. ✓

B) Decirle que no exagere, que muchos estudiantes pasan por lo mismo.

C) Darle de inmediato la solución para que deje de sentirse así.

D) Cambiar de tema para no incomodarla.

Clave / retroalimentación. *A valida la emoción y sostiene el vínculo antes de avanzar. B minimiza, C se apresura a la solución sin escuchar, y D evita la emoción: los tres debilitan el acompañamiento.*

DIAPOSITIVA 14 · Pregunta 8 — Conducir hacia los servicios de Bienestar

Comprendes que la situación de Laura excede lo académico y requiere un apoyo que no corresponde al monitor brindar directamente.

Pregunta. ¿Cuál es la actuación más adecuada para cerrar este primer acompañamiento?

A) Acompañar a Laura a contactar los servicios de Bienestar Universitario (psicología, trabajo social o el canal pertinente) y hacerle seguimiento cercano. ✓

B) Intentar resolver por su cuenta la situación emocional y económica de la estudiante.

C) Esperar a que Laura empeore para justificar una remisión.

D) Registrar el caso como resuelto una vez que la escuchó.

Clave / retroalimentación. *El rol del monitor culmina conduciendo al estudiante hacia la atención institucional y acompañando ese tránsito. B excede su alcance, C es negligente y D deja a la estudiante sin la ayuda que necesita. Esta es la función central del monitor: acompañar y derivar.*

DIAPOSITIVA 15 · Cierre del Módulo 1

Has fortalecido tu capacidad de observar, comprender y acompañar con empatía, reconociendo hasta dónde llega tu rol y hacia dónde conducir al estudiante. En el siguiente módulo, la situación de Laura sumará nuevos elementos y explorarás herramientas de acompañamiento y seguimiento. Tu labor como monitor de bienestar es fundamental para la permanencia y el bienestar de los estudiantes.

Módulo 2. Salud Mental y Bienestar en el Entorno Digital

Evidencia de aprendizaje: Promueve el autocuidado y la salud mental en contextos mediados por tecnología, con uso crítico y ético de las TIC.

Competencia (dominio)	Digital: uso crítico y ético de las TIC. (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje	RA1 Al finalizar el diplomado, el estudiante aplica habilidades psicosociales y emocionales, autorregulación, comunicación asertiva, liderazgo y manejo de conflictos en sus interacciones académicas, sociales y digitales, evidenciando prácticas de bienestar y autocuidado en entornos presenciales y mediados por las TIC.
Nivel cognitivo	Aplicación. La evidencia implica poner en práctica conocimientos sobre autocuidado y salud mental, usando de forma crítica y ética las TIC para promover acciones concretas en contextos mediados por tecnología.

Nota del rol: continuidad del caso. Segunda etapa de la historia de Laura Andrea Mendoza Torres. Laura cursa en modalidad a distancia: asiste un día presencial a la semana y realiza el resto de sus actividades de forma virtual, lo que explica los escenarios digitales de este módulo (videoconferencias, grupos de chat, uso de pantallas). Han pasado dos semanas desde el primer acompañamiento del Módulo 1.

DIAPOSITIVA 1 · Misión 2: dos semanas después

Han transcurrido dos semanas desde el primer acompañamiento. Laura continúa vinculada al programa académico; sin embargo, han llegado nuevos reportes —de su tutora y de la coordinación de permanencia— que ameritan tu atención. Como monitor, tu objetivo en esta etapa es acompañar la situación de Laura observando su salud mental y su bienestar digital, y explorar cómo los factores externos y los entornos virtuales podrían estar influyendo en su estabilidad emocional.

DIAPOSITIVA 2 · Más allá de las calificaciones (segunda parte)

Retomas el acompañamiento de Laura. Ella asiste a su jornada presencial semanal, pero la mayor parte de su vida académica ocurre en entornos virtuales. En estas dos semanas han aparecido nuevas evidencias que conviene comprender con cuidado, sin sacar conclusiones apresuradas, para saber cómo acompañarla y hacia dónde orientarla.

DIAPOSITIVA 3 · El reporte de la tutora

La tutora académica, Sandra Martínez, te comparte una observación: aunque Laura mantiene la entrega de actividades, muestra un retiro progresivo en los espacios virtuales. Mantiene la cámara apagada en las videoconferencias y ha dejado de participar en los trabajos colaborativos. La tutora destaca algo que Laura le confió: le cuesta concentrarse, incluso teniendo tiempo para estudiar. Estas observaciones te llegan por el canal docente, dentro de lo que puedes conocer legítimamente como monitor.

DIAPOSITIVA 4 · Pregunta 1 — Qué tipo de riesgo sugieren las nuevas conductas

Pregunta. Según el reporte de la tutora, ¿qué tipo de riesgo sugieren las nuevas conductas de Laura?

A) Una posible afectación de su bienestar emocional. ✓

B) Desinterés por la carrera.

C) Problemas de conducta o falta de disciplina.

D) Falta de capacidad académica.

Clave / retroalimentación. *El retiro progresivo, la cámara apagada y la dificultad para concentrarse apuntan a una afectación del bienestar emocional, no a desinterés, indisciplina o falta de capacidad (juicios que el rol debe evitar).*

DIAPOSITIVA 5 · Lo que Laura comparte: hostilidad en el entorno digital

En una conversación, Laura te muestra —por decisión propia— capturas de mensajes de un grupo de trabajo virtual. En ellos, algunos compañeros ejercen presión con frases como "si no puedes con la carrera, mejor retírate" y "por tu culpa el trabajo quedó incompleto". Son mensajes de culpabilización y exclusión que se repiten. Esta evidencia la aporta la propia estudiante; tú no accedes a sus conversaciones privadas.

DIAPOSITIVA 6 · Pregunta 2 — Cómo categorizar la hostilidad

Pregunta. ¿A qué categoría corresponde la conducta de hostilidad descrita en el caso?

A) Ciberacoso. ✓

B) Conflicto normal entre compañeros.

C) Retroalimentación académica.

D) Comunicación asertiva.

Clave / retroalimentación. *El patrón repetido de mensajes que humillan, excluyen y culpabilizan corresponde a ciberacoso, no a un desacuerdo normal ni a retroalimentación.*

DIAPOSITIVA 7 · Pregunta 3 — Señales de alerta presentes en el caso

Pregunta. ¿Qué señales de alerta puedes reconocer en la situación de Laura?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Ansiedad. ✓

B) Aislamiento. ✓

C) Fatiga digital. ✓

D) Violencia física.

E) Trastorno mental diagnosticado.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B y C (observables en el caso). D no aparece; E implica un diagnóstico que el monitor no realiza ni consta. Reconocer señales no es diagnosticar.*

DIAPOSITIVA 8 · El testimonio de Laura: fatiga y tiempo perdido

Laura te comparte que, al intentar estudiar, las redes sociales terminan absorbiendo: minutos de distracción se convierten en horas y su descanso se reduce. Te dice: "Últimamente duermo muy poco y siempre me siento cansada". El uso prolongado de pantallas por la noche está afectando su bienestar físico y su capacidad de concentración.

DIAPOSITIVA 9 · Pregunta 4 — Consecuencias del uso digital nocturno

Pregunta. ¿Cuáles son las consecuencias del patrón de uso digital nocturno prolongado?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Estrés. ✓

B) Dificultades del sueño. ✓

C) Fatiga digital. ✓

D) Dificultad para concentrarse. ✓

E) Mayor rendimiento académico.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B, C y D. Es el distractor: el uso desmedido no mejora el rendimiento, lo compromete (idea central del bienestar digital del módulo).*

DIAPOSITIVA 10 · Pregunta 5 — Cómo categorizar el uso de la tecnología

Pregunta. ¿Cómo se debe categorizar inicialmente la situación tecnológica de Laura?

A) Uso problemático de la tecnología. ✓

B) Adicción clínica establecida.

C) Déficit de capacidad intelectual.

D) Falta de motivación generalizada.

Clave / retroalimentación. *El monitor identifica un uso problemático, no un diagnóstico clínico. "Adicción clínica" (B) corresponde a un profesional; C y D son juicios. Reconocer sin etiquetar clínicamente es parte del rol.*

DIAPOSITIVA 11 · La paradoja de la ayuda: ansiedad y estigma

Laura te revela algo más: la tecnología se ha vuelto una fuente constante de ansiedad —hasta recibir notificaciones le genera malestar—. Y, sobre todo, teme ser juzgada como "débil". Ese miedo al juicio actúa como un muro que le impide pedir el apoyo profesional que ella misma reconoce que necesita.

DIAPOSITIVA 12 · Pregunta 6 — La barrera que menciona Laura

Pregunta. ¿Qué barrera específica menciona Laura al final de su conversación?

A) Estigma relacionado con la salud mental (miedo a ser juzgada por pedir ayuda). ✓

B) Desinterés por el éxito académico.

C) Falta de disciplina personal.

D) Baja autoestima persistente.

Clave / retroalimentación. *Laura expresa el temor a ser juzgada como débil: es el estigma frente a la salud mental, una barrera clave que el monitor debe reconocer para acompañar la derivación con empatía.*

DIAPOSITIVA 13 · Pregunta 7 — Qué NO corresponde al rol del monitor

Pregunta. ¿Qué acciones NO forman parte de las funciones del monitor de bienestar?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Diagnosticar trastornos de salud mental. ✓

B) Formular planes de tratamiento clínico. ✓

C) Prescribir medicamentos o fármacos. ✓

D) Escuchar activamente al estudiante.

E) Orientar sobre servicios de bienestar institucional.

F) Promover estrategias de autocuidado.

Clave / retroalimentación. *NO corresponden: A, B y C (funciones clínicas de un profesional). D, E y F sí son propias del monitor: escuchar, orientar y promover autocuidado. Esta distinción es el corazón del rol "guía, no psicólogo".*

DIAPOSITIVA 14 · Pregunta 8 — Prioridades del plan de acompañamiento

Pregunta. ¿Cuáles de estas acciones deben ser las prioridades iniciales del plan de acompañamiento?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Programar un nuevo espacio de acompañamiento y mantener el seguimiento del caso. ✓

B) Informar sobre los servicios institucionales de apoyo (derivación). ✓

C) Promover hábitos de bienestar digital. ✓

D) Brindar consejos psicológicos informales.

E) Solicitar una incapacidad médica inmediata.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B y C (dentro del rol). D invade el terreno clínico y E excede por completo las funciones del monitor. El plan combina acompañamiento, derivación y bienestar digital.*

DIAPOSITIVA 15 · Pregunta 9 — Ruta ante el ciberacoso

Laura ha compartido la evidencia del ciberacoso y su malestar. Debes decidir cómo actuar.

Pregunta. ¿Cuál es la actuación más adecuada del monitor ante el ciberacoso?

A) Escuchar y contener a Laura, ayudar a resguardar la evidencia y orientarla hacia la ruta de atención integral de Bienestar Universitario. ✓

B) Aconsejarle que ignore los mensajes para que cesen.

C) Confrontar él mismo a los compañeros que la agreden.

D) Reportar el caso por su cuenta a instancias externas, sin articular con la institución.

Clave / retroalimentación. *El abordaje del ciberacoso es escuchar, resguardar evidencia y orientar hacia la ruta institucional. B minimiza el daño; C y D exceden el rol y pueden agravar la situación.*

DIAPOSITIVA 16 · Síntesis: relación situación – acción

Al integrar lo observado, puedes mapear cada situación con la acción de acompañamiento adecuada: ante el uso excesivo de redes, promover hábitos de bienestar digital y equilibrio; ante la ansiedad manifestada, escuchar activamente, orientar y activar la ruta institucional si es necesario; ante el ciberacoso, orientar sobre la ruta de atención integral; y ante la vergüenza de pedir ayuda, reducir el estigma con una comunicación empática y constante. En todos los casos, el monitor acompaña y conduce; no reemplaza al profesional.

DIAPOSITIVA 17 · Cierre del Módulo 2

Has fortalecido tu capacidad de reconocer señales de alerta, comprender el impacto de los entornos digitales en el bienestar y activar las rutas institucionales, manteniendo tu acompañamiento siempre dentro de tus facultades y con una ética de cuidado. En el siguiente módulo, la historia de Laura sumará nuevos elementos. Tu labor como monitor de bienestar sigue siendo clave para su permanencia y bienestar.

Módulo 3. Liderazgo y Gestión de Equipos

Evidencia de aprendizaje: Dinamiza comunidades de acompañamiento y aprendizaje entre pares, ejerciendo liderazgo.

Competencia (dominio)	Específica: liderazgo. (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje	RA1 Al finalizar el diplomado, el estudiante aplica habilidades psicosociales y emocionales, autorregulación, comunicación asertiva, liderazgo y manejo de conflictos en sus interacciones académicas, sociales y digitales, evidenciando prácticas de bienestar y autocuidado en entornos presenciales y mediados por las TIC.

Nivel cognitivo	Aplicación. La evidencia implica poner en práctica habilidades de liderazgo para dinamizar comunidades de acompañamiento y aprendizaje entre pares, promoviendo la participación, la colaboración y el intercambio de experiencias orientados al fortalecimiento colectivo.

Nota del rol: Tercera etapa de la historia de Laura Andrea Mendoza Torres. Laura continúa en modalidad a distancia (un día presencial a la semana y el resto de sus actividades de forma virtual), en coherencia con las etapas anteriores. Han pasado dos semanas desde el acompañamiento del Módulo 2: se observa una mejoría gradual, pero frágil. Laura mantiene sus entregas y su vinculación, aunque persisten dificultades de integración en los espacios colaborativos virtuales y una sensación de sobrecarga. Esta etapa se centra en construir, entre varios actores, una red de apoyo alrededor de Laura.

DIAPOSITIVA 1 · Misión 3: Construyendo una red de apoyo

Bienvenido a la tercera misión. Tu propósito en esta etapa es ejercer un liderazgo colaborativo para coordinar acciones entre los distintos actores universitarios y fortalecer el bienestar y la permanencia de Laura. El foco ya no está solo en reconocer señales, sino en dinamizar —desde tu rol— una red de apoyo alrededor de la estudiante.

DIAPOSITIVA 2 · Reporte de seguimiento: dos semanas después

Han transcurrido catorce días desde el acompañamiento anterior. Se observa una mejoría gradual en el desempeño académico de Laura, aunque el progreso es frágil. Ella mantiene su vinculación y sus entregas, pero los espacios colaborativos virtuales siguen representando un desafío. Persisten dificultades de integración grupal y una marcada sensación de sobrecarga emocional. Estos indicadores señalan que el acompañamiento individual, por sí solo, es insuficiente: se requiere un abordaje articulado entre varios actores.

DIAPOSITIVA 3 · El bienestar como compromiso colectivo

El bienestar estudiantil no puede ser una responsabilidad aislada; requiere un compromiso colectivo. Ninguna persona gestiona por sí sola la complejidad de cada caso. La eficacia real surge cuando se integran las capacidades de distintos actores en una red sólida, garantizando que el acompañamiento sea integral, sostenible y trascienda el esfuerzo individual.***o]***

DIAPOSITIVA 4 · Comunicado de la Coordinación Académica

La Coordinación Académica te comparte una conclusión del proceso: la etapa de comprensión teórica se ha superado y es momento de avanzar hacia la conformación de una red de apoyo. Antes de definir acciones concretas, conviene identificar qué actores pueden contribuir al acompañamiento, respetando las funciones y los alcances de cada área. Este

comunicado es contexto: orienta el escenario, pero las decisiones de articulación las tomas tú, como monitor, dentro de tu rol.

DIAPOSITIVA 5 · Qué implica el trabajo colaborativo

Pregunta. En el entorno universitario, ¿qué implica realmente el trabajo colaborativo que el monitor busca dinamizar?

A) Compartir la responsabilidad entre diversos actores según sus funciones, con comunicación entre las áreas. ✓

B) Esperar a que el estudiante resuelva la situación por sus propios medios.

C) Dividir las tareas de forma aislada, sin comunicación entre las áreas.

D) Delegar la resolución de un caso complejo a una única dependencia.

Clave / retroalimentación. *El trabajo colaborativo es responsabilidad compartida entre actores según sus funciones, sostenida por la comunicación entre áreas. Las demás opciones describen aislamiento, delegación total o inacción, contrarias al liderazgo colaborativo del módulo.*

DIAPOSITIVA 6 · Perspectiva del docente: el contraste en el rendimiento de Laura

El docente Carlos Pérez reporta un progreso significativo en la calidad de las tareas individuales de Laura; sin embargo, persiste una brecha en su interacción social. A pesar de su desempeño, Laura mantiene una actitud reservada y evita la participación en los trabajos colaborativos virtuales. Ante la falta de respuesta en las sesiones grupales en línea, se plantea la necesidad de diseñar estrategias que faciliten su integración progresiva al equipo. Esta observación te llega por el canal docente, como parte del contexto que puedes conocer legítimamente.

DIAPOSITIVA 7 · Reconocer las funciones dentro de la red de apoyo

Pregunta. Como monitor que articula la red, ¿qué acciones reconocen como propias del acompañamiento docente en el caso de Laura?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Comunicar observaciones sobre el progreso de Laura. ✓

B) Facilitar estrategias pedagógicas adecuadas para su integración. ✓

C) Identificar cambios en el desempeño académico. ✓

D) Diagnosticar trastornos psicológicos clínicos.

E) Autorizar apoyos económicos institucionales.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B y C, funciones propias del rol docente que el monitor reconoce para articular la red. El diagnóstico clínico (D) no corresponde a ningún actor de la red no clínico, y la autorización de apoyos económicos (E) es de otra instancia. Reconocer quién hace qué es parte del liderazgo colaborativo; el monitor no asume esas funciones, las articula.*

DIAPOSITIVA 8 · Registro de seguimiento: compromiso y gestión del tiempo

El registro de seguimiento de la tutora académica, Sandra Martínez, documenta la disposición proactiva de Laura. Tras revisar su situación, ella manifiesta un claro interés por continuar con sus estudios y asume un rol activo en su proceso. Como paso concreto, Laura solicita orientación para organizar sus actividades y gestionar mejor su tiempo, y ha aceptado participar de manera constante en reuniones de seguimiento, mostrando compromiso con su propio bienestar y desempeño.

DIAPOSITIVA 9 · La fortaleza que impulsa el proceso

Pregunta. Según el registro de seguimiento, ¿cuál es la principal fortaleza de Laura que impulsa su proceso de acompañamiento?

A) Su motivación para continuar estudiando y su disposición a participar activamente. ✓

B) Una autonomía e independencia total que hace innecesario el acompañamiento.

C) Un manejo excelente del tiempo que ya no requiere apoyo.

D) Un liderazgo académico destacado sobre sus compañeros.

Clave / retroalimentación. *La fortaleza clave es la motivación para continuar y su disposición a participar (su agencia en el proceso). Las otras opciones exageran capacidades que el caso no evidencia o que negarían la necesidad de la red de apoyo.*

DIAPOSITIVA 10 · Informe de Bienestar: compromiso y soporte

Tras la orientación inicial, Laura decide participar voluntariamente en el programa institucional de manejo del estrés y hábitos saludables. El Informe de Bienestar Universitario subraya la importancia de su agencia en el proceso y sugiere una intervención integral para robustecer su red de apoyo académica y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

DIAPOSITIVA 11 · Qué demuestra la disposición de Laura

Pregunta. ¿Qué demuestra la disposición de Laura a participar en los programas de bienestar?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) La existencia y disponibilidad de recursos institucionales de apoyo. ✓

B) La necesidad de realizar un seguimiento conjunto e interdisciplinario. ✓

C) Que el proceso de acompañamiento ya concluyó y el caso debe cerrarse.

D) Que la estudiante ya no requiere la intervención de otras áreas.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A y B. Su disposición muestra que hay recursos institucionales disponibles y que conviene un seguimiento conjunto e interdisciplinario. C y D son incorrectas: la participación no cierra el caso ni elimina la necesidad de la red; al contrario, la refuerza.*

DIAPOSITIVA 12 · La red de apoyo en acción

La articulación de roles en tiempo real genera un entorno seguro donde Laura percibe un respaldo institucional tangible. La estudiante gana tranquilidad al reconocer que no enfrenta sus desafíos en solitario. El docente aplica flexibilidad en las actividades evaluativas dentro de la normativa; la tutora implementa un seguimiento semanal; Bienestar fortalece las habilidades de afrontamiento y resiliencia; y tú, como monitor, dinamizas la comunicación entre pares y actores para que la red funcione.

DIAPOSITIVA 13 · El estilo de liderazgo que articula la red

Pregunta. ¿Qué estilo de liderazgo se manifiesta al articular acciones entre las distintas dependencias en favor de Laura?

A) Liderazgo colaborativo. ✓

B) Liderazgo autoritario.

C) Liderazgo competitivo.

D) Liderazgo delegativo (dejar todo en manos de un solo actor).

Clave / retroalimentación. *Articular acciones entre dependencias por un objetivo común es propio del liderazgo colaborativo. El autoritario concentra el poder, el competitivo enfrenta a los actores y el delegativo abandona la coordinación; ninguno construye red.*

DIAPOSITIVA 14 · Las funciones de los actores de la red

Ordena las funciones de los actores de la red de apoyo, desde el aula hasta lo institucional.

Pregunta. ¿Qué correspondencia entre actor y función es la correcta?

A) Estudiante: participa activamente en el plan · Docente: facilita estrategias pedagógicas · Tutora: realiza el seguimiento académico · Coordinación: articula acciones entre dependencias · Bienestar: promueve programas institucionales. ✓

B) Estudiante: articula dependencias · Docente: promueve programas de bienestar · Tutora: participa en el plan · Coordinación: facilita estrategias · Bienestar: hace seguimiento académico.

C) Estudiante: promueve programas · Docente: coordina la red · Tutora: facilita estrategias · Coordinación: participa en el plan · Bienestar: da clases.

D) Todos los actores cumplen la misma función indistintamente.

Clave / retroalimentación. *La correspondencia correcta es A: cada actor aporta desde su función —la estudiante participa, el docente facilita estrategias, la tutora hace seguimiento, la Coordinación articula dependencias y Bienestar promueve programas—. Reconocer este mapa de roles es lo que permite al monitor dinamizar la red sin invadir funciones ajenas.*

DIAPOSITIVA 15 · Teorías de liderazgo aplicadas al caso

El caso puede leerse desde varios enfoques de liderazgo: el situacional (adaptar el estilo a la necesidad y el momento de Laura, que ajusta su organización según las exigencias del

entorno); el transformacional (inspirar al grupo hacia una visión compartida para reconstruir la confianza y la colaboración); y el transaccional (definir compromisos claros y dar seguimiento preciso a las tareas acordadas). Estos enfoques se complementan en la construcción de la red.

DIAPOSITIVA 16 · Comunicación que construye red

Pregunta. ¿Cuál de los siguientes mensajes, dentro del rol del monitor, fomenta el trabajo en red y la colaboración?

A) «Propongo que nos reunamos para revisar el caso y definir acciones conjuntas.» ✓

B) «No podemos hacer nada ante esta situación.»

C) «Ese asunto no es responsabilidad de mi área.»

D) «Prefiero resolverlo por mi cuenta para no complicar a los demás.»

Clave / retroalimentación. *El mensaje que construye red invita a reunirse y definir acciones conjuntas (comunicación clara y proactiva). Los demás cierran la puerta a la colaboración: resignación, deslinde de responsabilidad o actuación en solitario.*

DIAPOSITIVA 17 · Herramientas para la gestión colaborativa en línea

En la coordinación virtual de la red, el monitor apoya la gestión colaborativa con herramientas digitales.

Pregunta. ¿Qué combinación de herramientas resulta pertinente para coordinar la red a distancia?

A) Videoconferencia para las reuniones, documentos compartidos para registrar acuerdos y un calendario compartido para programar el seguimiento. ✓

B) Redes sociales privadas para compartir la información sensible del caso.

C) Canales personales informales, sin dejar registro de los acuerdos.

D) Un único correo aislado, sin espacios para reunirse ni acordar en conjunto.

Clave / retroalimentación. *La coordinación virtual efectiva combina videoconferencia, documentos compartidos y calendario compartido, por canales oficiales y dejando registro de los acuerdos. Compartir datos sensibles por redes privadas o no documentar los acuerdos contradice la gestión colaborativa y la confidencialidad del módulo.*

DIAPOSITIVA 18 · El plan de trabajo de la red

Con los actores articulados, la red define un plan de trabajo: compromisos claros de cada parte, canales de comunicación, responsables y momentos de seguimiento. El plan traduce la colaboración en acciones concretas y verificables, de modo que el acompañamiento a Laura sea sostenible y no dependa del esfuerzo de una sola persona.

DIAPOSITIVA 19 · El primer contacto con Laura

Pregunta. Dentro de la red, ¿qué actor institucional es el más pertinente para realizar el primer contacto de seguimiento académico con Laura?

A) La tutora académica. ✓

B) El Departamento de Contabilidad.

C) El personal de Biblioteca.

D) La Tesorería.

Clave / retroalimentación. *El seguimiento académico cercano corresponde a la tutora académica (Sandra Martínez), que ya acompaña a Laura. Las demás áreas no tienen relación con el acompañamiento académico ni con el bienestar del caso.*

DIAPOSITIVA 20 · La dependencia del bienestar emocional

Pregunta. ¿Qué dependencia institucional es responsable de fortalecer el bienestar emocional y el manejo del estrés de Laura?

A) Bienestar Universitario. ✓

B) El Archivo Académico.

C) La Tesorería.

D) El Registro Académico.

Clave / retroalimentación. *Bienestar Universitario es la dependencia que fortalece el bienestar emocional y el manejo del estrés, y hacia donde el monitor deriva. Las demás áreas cumplen funciones administrativas sin relación con el acompañamiento socioemocional.*

DIAPOSITIVA 21 · La instancia que articula la red

Pregunta. ¿Qué instancia tiene la facultad de coordinar el seguimiento general y articular formalmente la red de apoyo?

A) La Unidad Académica. ✓

B) Los compañeros de clase.

C) El personal de Biblioteca.

D) La Secretaría Administrativa.

Clave / retroalimentación. *La coordinación formal del seguimiento y la articulación de la red corresponde a la Unidad Académica. El monitor dinamiza la comunicación y el acompañamiento entre pares, pero la facultad de articular formalmente recae en la Unidad.*

DIAPOSITIVA 22 · La participación de Laura en su plan

Pregunta. ¿Debe Laura participar activamente en su propio plan de acompañamiento para garantizar el éxito del proceso?

A) Verdadero. ✓

B) Falso.

Clave / retroalimentación. *Verdadero. La agencia de la estudiante es central: un plan de acompañamiento es sostenible cuando la persona participa activamente en él. La red apoya, pero no reemplaza el papel protagónico de Laura en su propio proceso.*

DIAPOSITIVA 23 · Cierre del Módulo 3

Has ejercido un liderazgo colaborativo para dinamizar una red de apoyo alrededor de Laura: reconociste las funciones de cada actor, promoviste una comunicación que construye colaboración, apoyaste la coordinación virtual con criterios éticos y mantuviste a la estudiante como protagonista de su proceso, siempre dentro de tu rol de monitor. En el siguiente módulo, la historia de Laura sumará nuevos elementos. Tu capacidad para articular y sostener redes de apoyo sigue siendo clave para su permanencia y bienestar.

Módulo 4. Manejo y Resolución de Conflictos

Evidencia de aprendizaje: Aplica la resolución de conflictos con comunicación asertiva y enfoque diferencial y de género.

Competencia (dominio)	Transversal: comunicación asertiva. (numeral 4.2 del diseño).
Resultado de aprendizaje	RA2 Al finalizar el diplomado, el estudiante diseña estrategias de intervención psicosocial apoyadas en las TIC para promover el bienestar, la sana convivencia y la resolución de conflictos en su contexto universitario o comunitario, atendiendo criterios éticos de privacidad, consentimiento informado y responsabilidad social. (Anexo 1, numeral 1).
Nivel cognitivo	Aplicación. La evidencia implica poner en práctica estrategias de resolución de conflictos mediante el uso de una comunicación asertiva, integrando el enfoque diferencial y de género para responder de manera pertinente, respetuosa e inclusiva a las diversas situaciones de interacción.

Nota del rol: Cuarta etapa de la historia de Laura Andrea Mendoza Torres, en modalidad a distancia (un día presencial a la semana y el resto de sus actividades de forma virtual), en coherencia con las etapas anteriores. Han pasado tres semanas desde el acompañamiento del Módulo 3: la red de apoyo dio frutos y Laura retomó sus actividades con una participación más activa en los espacios virtuales. Sin embargo, el progreso trajo un nuevo desafío: han surgido divergencias entre los integrantes de la red de apoyo sobre la mejor estrategia para continuar. Aunque todos comparten el compromiso de ayudar a Laura, la disparidad de criterios generó un desacuerdo que requiere atención.

DIAPOSITIVA 1 · Misión 4: transformar el conflicto en acuerdo

Bienvenido a la cuarta misión. En esta etapa aplicarás estrategias de negociación, mediación

y, sobre todo, comunicación asertiva para transformar un conflicto en soluciones constructivas dentro de la comunidad. Tu foco es facilitar el diálogo entre las partes de la red de apoyo de Laura, cuidando la convivencia.

DIAPOSITIVA 2 · Reporte de seguimiento: tres semanas después

El plan de apoyo ha dado frutos: Laura retomó sus actividades académicas y muestra una participación más activa en los espacios virtuales del curso. Sin embargo, este progreso trajo nuevos desafíos: han surgido divergencias significativas entre los integrantes de la red de apoyo sobre la mejor estrategia para continuar su proceso. Todos comparten el compromiso de ayudar a Laura, pero la disparidad de criterios ha generado un desacuerdo que conviene atender pronto. Tu tarea será facilitar el diálogo constructivo para alinear las posturas, de modo que el acompañamiento prosiga sin afectar la convivencia.

DIAPOSITIVA 3 · Una discrepancia en la red de apoyo

El seguimiento del proceso registra una discrepancia relevante en las medidas de acompañamiento para Laura: se observan posturas divergentes entre los integrantes de su red de apoyo. Antes de cualquier acción, conviene comprender la información disponible con objetividad, para que las decisiones futuras sean coherentes, respetuosas y beneficiosas para su proceso.

DIAPOSITIVA 4 · Comprender las posturas antes de dialogar

Como paso previo, revisas con calma las observaciones y evidencias que te han compartido, para comprender las posturas enfrentadas en la red de apoyo antes de facilitar el diálogo. Comprender no es juzgar: se trata de distinguir los hechos de las interpretaciones de cada parte.

DIAPOSITIVA 5 · Reconocer el tipo de conflicto

Pregunta. En la postura del docente Carlos Pérez frente al resto de la red, ¿qué tipo de conflicto reconoces principalmente?

A) Un conflicto de intereses y criterios (distintas visiones sobre la estrategia adecuada). ✓

B) Un conflicto por falta de recursos.

C) Un conflicto de convivencia entre pares.

D) Un conflicto estrictamente disciplinario.

Clave / retroalimentación. *Las partes comparten el objetivo (ayudar a Laura) pero difieren en criterios y prioridades sobre cómo lograrlo: es un conflicto de intereses y criterios, no de recursos, convivencia ni disciplina.*

DIAPOSITIVA 6 · ¿Es un conflicto real?

Pregunta. La diferencia de perspectivas sobre la flexibilización, ¿constituye un conflicto real entre las partes?

A) Verdadero. ✓

B) Falso.

Clave / retroalimentación. *Verdadero. Hay una percepción de criterios incompatibles entre integrantes de la red; según el módulo, eso ya constituye un conflicto, aunque todos compartan el propósito de fondo. Reconocerlo a tiempo permite gestionarlo antes de que escale.*

DIAPOSITIVA 7 · El mensaje de la tutora

La tutora Sandra Martínez observa que Laura ha cumplido con los compromisos acordados y propone dialogar para encontrar un punto intermedio antes de tomar medidas unilaterales.

Pregunta. Tras el mensaje de la tutora, ¿cuál es la acción más adecuada para avanzar en la resolución del conflicto?

A) Convocar un espacio de diálogo conjunto entre las partes. ✓

B) Ignorar el cumplimiento de los compromisos.

C) Dar por finalizado el proceso sin consultar a nadie.

D) Tomar una decisión unilateral de inmediato.

Clave / retroalimentación. *La comunicación asertiva busca reunir a las partes en un diálogo conjunto. Ignorar avances, cerrar el proceso o decidir unilateralmente contradice el enfoque de resolución constructiva del módulo.*

DIAPOSITIVA 8 · La evolución del conflicto

Ordena cronológicamente las etapas por las que atraviesa la evolución de un conflicto.

Pregunta. ¿Cuál es la secuencia correcta?

A) Desacuerdo inicial → interpretaciones personales → reacciones emocionales → escalada del conflicto → búsqueda de soluciones. ✓

B) Escalada del conflicto → desacuerdo inicial → búsqueda de soluciones → reacciones emocionales → interpretaciones personales.

C) Búsqueda de soluciones → escalada → desacuerdo inicial → reacciones emocionales → interpretaciones personales.

D) Reacciones emocionales → búsqueda de soluciones → desacuerdo inicial → escalada → interpretaciones personales.

Clave / retroalimentación. *La evolución típica va del desacuerdo inicial a las interpretaciones (juicios), luego a las reacciones emocionales y a la escalada, hasta llegar*

a la búsqueda de soluciones. Comprender esta secuencia ayuda a intervenir antes de que el conflicto escale.

DIAPOSITIVA 9 · La mesa de diálogo: buscando consensos

Se inicia la fase de diálogo: se definen los roles en la mesa. El docente, Bienestar y la tutora se reúnen con Laura para exponer sus posturas, priorizando la equidad institucional y el bienestar estudiantil en la búsqueda de un punto intermedio. Como monitor, aplicas la comunicación asertiva para facilitar que cada parte se exprese y se escuche.

DIAPOSITIVA 10 · Las perspectivas en la red de apoyo

Las posturas son legítimas y complementarias. El docente Carlos Pérez defiende la equidad para mantener la calidad académica y la coherencia del proceso evaluativo frente al resto del grupo. Bienestar prioriza la protección integral y la salud emocional de Laura, asegurando que cualquier medida respete sus derechos. La tutora Sandra Martínez actúa como puente, buscando un punto de equilibrio que armonice la exigencia académica con el apoyo necesario.

DIAPOSITIVA 11 · La postura del docente

Para el docente Carlos Pérez, una flexibilización excesiva de las normas compromete la equidad del grupo. Sostiene que exigir el cumplimiento de las actividades pendientes es necesario para evitar que otros estudiantes perciban un trato desigual.

DIAPOSITIVA 12 · La postura de Bienestar

El área de Bienestar Universitario enfatiza que la prioridad es proteger la salud mental de Laura. Tras valorar su compromiso, recomienda mantener temporalmente algunas medidas de flexibilización académica, que le permitan fortalecer gradualmente sus hábitos de estudio en un entorno seguro.

DIAPOSITIVA 13 · Una mirada con enfoque diferencial y de género

Al escuchar a las partes, adviertes un matiz importante: parte de la sobrecarga de Laura se relaciona con responsabilidades de cuidado en su hogar que asume por su rol de género, y con comentarios en el grupo que minimizan su situación («a todos se nos complica»). Aplicar un enfoque diferencial y de género significa reconocer que las personas parten de situaciones distintas: dar el mismo trato a quien enfrenta barreras adicionales puede resultar, en la práctica, desigual. Este enfoque no otorga privilegios; busca condiciones equitativas para que Laura pueda participar en igualdad.

DIAPOSITIVA 14 · Aplicar el enfoque diferencial y de género

Pregunta. Con comunicación asertiva y enfoque diferencial y de género, ¿cómo aplicar mejor este criterio en el diálogo de la red?

A) Nombrar con respeto las barreras específicas que enfrenta Laura y proponer que las medidas consideren su situación particular, buscando equidad real (no un trato idéntico que ignore esas barreras). ✓

B) Insistir en que todos deben recibir exactamente el mismo trato, sin considerar diferencias de contexto.

C) Exponer los detalles personales de Laura ante todo el grupo para justificar la medida.

D) Evitar el tema para no incomodar a las partes.

Clave / retroalimentación. *El enfoque diferencial y de género reconoce barreras distintas para buscar equidad real, no un trato idéntico. Se aplica nombrando con respeto la situación de Laura (sin exponer datos sensibles ante el grupo) y proponiendo medidas que consideren su contexto. La igualdad formal que ignora las barreras puede ser, en la práctica, injusta.*

DIAPOSITIVA 15 · Las habilidades para facilitar el diálogo

Pregunta. ¿Qué habilidades debe demostrar quien facilita el diálogo con comunicación asertiva?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Imparcialidad. ✓

B) Comunicación respetuosa. ✓

C) Promover acuerdos. ✓

D) Buscar culpables.

E) Imponer su propia solución.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B y C. Facilitar el diálogo exige imparcialidad, comunicación respetuosa y orientación a acuerdos. Buscar culpables e imponer soluciones contradicen la comunicación asertiva y bloquean la resolución.*

DIAPOSITIVA 16 · Una comunicación ganar-ganar

Pregunta. ¿Qué frase refleja mejor un enfoque de negociación ganar-ganar, con comunicación asertiva?

A) «Escuchemos las necesidades de todos antes de decidir, para encontrar una solución que beneficie a las partes.» ✓

B) «Lo importante es que se haga lo que yo propongo.»

C) «Alguien tiene que perder para que el otro gane.»

D) «Si no aceptan mis condiciones, no hay acuerdo posible.»

Clave / retroalimentación. *El enfoque ganar-ganar escucha las necesidades de todas las partes para construir una solución mutuamente beneficiosa. Las demás frases imponen, plantean suma cero o cierran el diálogo.*

DIAPOSITIVA 17 · El rol de quien media el diálogo

Pregunta. ¿Cuáles de estas acciones corresponden genuinamente al rol de quien facilita o media un diálogo?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Facilitar la comunicación entre las personas involucradas. ✓

B) Escuchar activamente a todas las partes. ✓

C) Ayudar a las partes a construir sus propios acuerdos. ✓

D) Imponer una decisión final y obligatoria.

E) Tomar partido por una de las personas en conflicto.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A, B y C. Quien media facilita la comunicación, escucha a todos y ayuda a construir acuerdos propios de las partes. Imponer una decisión vinculante o tomar partido no corresponde a la facilitación (lo primero es propio del arbitraje; lo segundo rompe la imparcialidad).*

DIAPOSITIVA 18 · Herramientas digitales para la mediación

La tecnología apoya la gestión de acuerdos con una resolución estructurada, trazable y transparente: las videoconferencias facilitan la interacción directa para el diálogo en tiempo real; los documentos compartidos permiten construir y redactar acuerdos de manera conjunta; los correos y foros institucionales dan una comunicación organizada y formal; y los calendarios sirven para programar sesiones de seguimiento y asegurar el cumplimiento de los compromisos.

DIAPOSITIVA 19 · Desafíos de la comunicación virtual

La comunicación virtual tiene riesgos propios: una percepción de injusticia en los chats estudiantiles puede escalar rápidamente hacia conflictos que requieren una gestión cuidadosa y empática. Aplicar comunicación asertiva en estos espacios es clave para evitar que un comentario se convierta en una disputa.

DIAPOSITIVA 20 · Ante un comentario crítico en un foro

Pregunta. ¿Cuál de estas acciones representa la peor decisión ante un comentario crítico en un foro?

A) Responder de manera impulsiva y emocional. ✓

B) Analizar la situación antes de intervenir.

C) Trasladar la conversación a un canal institucional.

D) Solicitar información adicional para aclarar el punto.

Clave / retroalimentación. *La peor decisión es responder de forma impulsiva y emocional: escala el conflicto. Analizar antes de actuar, trasladar a un canal institucional y pedir aclaraciones son respuestas asertivas y adecuadas.*

DIAPOSITIVA 21 · El primer paso y el mecanismo pertinente

Pregunta. ¿Cuál es el primer paso y el mecanismo pertinente para resolver este conflicto?

A) Escuchar a las partes y usar la mediación. ✓

B) Imponer una solución de forma inmediata.

C) Identificar culpables y aplicar sanciones.

D) Delegar la decisión a un tercero externo sin intentar el diálogo.

Clave / retroalimentación. *El primer paso es escuchar a las partes y facilitar la mediación, un mecanismo en el que las partes construyen el acuerdo. Imponer, sancionar o delegar sin diálogo contradice la resolución constructiva del módulo.*

DIAPOSITIVA 22 · Cerrar el acuerdo y qué hacer si el diálogo falla

Pregunta. ¿Qué acción cierra correctamente el proceso de acuerdo y qué corresponde si el diálogo fracasa?

A) Registrar por escrito los compromisos alcanzados; y, si el diálogo falla, acudir a la instancia competente (arbitraje). ✓

B) Acudir al arbitraje de inmediato, sin registrar ningún acuerdo previo.

C) Esperar a que el conflicto se solucione solo, sin involucrar a otras instancias.

D) Dar el conflicto por terminado sin dejar constancia escrita de los acuerdos.

Clave / retroalimentación. *El proceso se cierra formalizando por escrito los compromisos (metas, plazos, canales); si el diálogo fracasa, se acude a la instancia competente para el arbitraje. Ir directo al arbitraje sin intentar el diálogo, esperar pasivamente o no dejar constancia contradice el módulo.*

DIAPOSITIVA 23 · Cierre del caso: acuerdos y convivencia *[Contexto]*

El caso de Laura se consolida mediante un acuerdo compartido, diseñado para garantizar su continuidad académica. Aunque persisten diversas perspectivas, se ha formalizado un procedimiento constructivo que permite gestionar las diferencias de manera efectiva y con enfoque diferencial y de género. Este marco de convivencia asegura que docentes, Bienestar y coordinación mantengan un acompañamiento constante, transformando el conflicto en una oportunidad de mejora y de fortalecimiento de la red de apoyo. Aplicaste la comunicación asertiva para tejer acuerdos donde antes había diferencias.

Resultado de aprendizaje	RA2 Al finalizar el diplomado, el estudiante diseña estrategias de intervención psicosocial apoyadas en las TIC para promover el bienestar, la sana convivencia y la resolución de conflictos en su contexto universitario o comunitario, atendiendo criterios éticos de privacidad, consentimiento informado y responsabilidad social. (Anexo 1, numeral 1).
Nivel cognitivo	Aplicación. Esta evidencia implica poner en práctica herramientas digitales y tecnologías emergentes en el acompañamiento estudiantil para responder de manera pertinente a las necesidades del proceso.

Nota del rol: Quinta y última etapa de la historia de Laura Andrea Mendoza Torres, en modalidad a distancia. A lo largo del diplomado su proceso avanzó: del reconocimiento temprano de señales (Módulo 1) y el acompañamiento en salud mental y entorno digital (Módulo 2), a la construcción de una red de apoyo (Módulo 3) y la resolución de un conflicto en esa red con comunicación asertiva (Módulo 4). Hoy Laura ha recuperado su participación académica, fortalecido sus hábitos de estudio y se ha reintegrado a su grupo de trabajo. Su caso se cierra con éxito y se convierte en el catalizador de una mejora mayor: que la universidad fortalezca sus rutas de apoyo para acompañar a otros estudiantes. En esta etapa integrarán herramientas digitales al acompañamiento, con análisis y síntesis, aportando a una estrategia institucional de bienestar con un uso ético de la información.

DIAPOSITIVA 1 · Misión final: estrategia de bienestar [Contexto]

Bienvenido a la misión final. Tu propósito en esta etapa es integrar las TIC al acompañamiento y contribuir a una estrategia institucional de bienestar que promueva la permanencia estudiantil y garantice un uso ético de la información. El foco pasa del caso individual de Laura al aprendizaje que deja para toda la comunidad.

DIAPOSITIVA 2 · El éxito de Laura *[Contexto]*

Gracias a un acompañamiento integral, Laura ha superado sus dificultades académicas, recuperó sus materias y se ha reintegrado activamente al trabajo colaborativo. Su proceso ha sido exitoso y demuestra que el apoyo oportuno transforma trayectorias. Surge entonces una nueva pregunta: ¿cómo evitar que otros estudiantes enfrenten lo mismo sin apoyo? La misión evoluciona: es momento de trascender el caso individual y contribuir a una estrategia institucional robusta, apoyada en las TIC.

DIAPOSITIVA 3 · La red que hizo posible el logro *[Contexto]*

El éxito del proceso de Laura confirma la importancia del trabajo colaborativo interdisciplinario. La red se activó mediante la sinergia entre docentes, tutoría, el equipo de Bienestar Universitario y la Coordinación Académica, que trabajaron junto a la estudiante para construir una solución integral. Esa articulación es el pilar que transforma desafíos individuales en logros institucionales sostenibles.

DIAPOSITIVA 4 · Construcción de la estrategia de bienestar

Con base en lo aprendido, la comunidad se propone construir una estrategia de bienestar apoyada en TIC. Tu aporte como monitor es integrar herramientas pertinentes y analizar la información disponible para proponer, junto a la red, acciones preventivas. La decisión formal de aprobación corresponde a la Coordinación; tu papel es contribuir con análisis, síntesis y criterio ético.

DIAPOSITIVA 5 · La necesidad institucional

Pregunta. Según el informe de bienestar, ¿cuál es la necesidad institucional más evidente que la estrategia debería atender?

A) Diseñar estrategias preventivas de bienestar apoyadas en TIC. ✓

B) Eliminar el uso de tecnología en las actividades de bienestar.

C) Aumentar la carga académica en las semanas de evaluación.

D) Restringir el acceso a las rutas de apoyo institucional.

Clave / retroalimentación. *La necesidad evidente es diseñar estrategias preventivas apoyadas en TIC, para que otros estudiantes cuenten con el acompañamiento que Laura recibió. Las demás opciones contradicen el propósito de bienestar y permanencia.*

DIAPOSITIVA 6 · Las características de la estrategia

Pregunta. Según la encuesta, ¿qué características debe reunir la estrategia de bienestar?

Puedes seleccionar más de una opción.

A) Accesible y fácil de usar, centrada en el estudiante. ✓

B) Material breve y disponible en diversos dispositivos. ✓

C) Enfocada exclusivamente en procesos administrativos.

D) Contenido extenso diseñado solo para computadoras.

Clave / retroalimentación. *Correctas: A y B. La estrategia debe ser accesible, centrada en el estudiante y con material breve y multiplataforma (pilares de contenido digital efectivo). Un enfoque solo administrativo o restringido a un dispositivo contradice la accesibilidad y la inclusión.*

DIAPOSITIVA 7 · El principio para seleccionar herramientas

Pregunta. ¿Qué principio debe orientar la selección de herramientas tecnológicas para la estrategia?

A) Responder a objetivos específicos y necesidades reales. ✓

B) Priorizar el uso de la mayor cantidad de herramientas posible.

C) Seleccionar herramientas basándose solo en su popularidad.

D) Utilizar siempre todas las plataformas disponibles.

Clave / retroalimentación. *La selección debe responder a objetivos específicos y necesidades reales; la pertinencia manda, no la cantidad ni la popularidad. Este criterio integra el análisis (leer la necesidad) con la síntesis (elegir la herramienta adecuada).*

DIAPOSITIVA 8 · De la información general a la atención directa

Ordena las necesidades de bienestar y sus herramientas TIC sugeridas, de la información más general a la atención más directa.

Pregunta. ¿Cuál es la correspondencia y el orden correctos?

A) Sensibilización (redes sociales institucionales) → Material de apoyo (canal de video institucional) → Orientación sobre rutas (portal web institucional) → Capacitación emocional (curso en plataforma) → Sesiones de acompañamiento (videoconferencia institucional). ✓

B) Sesiones de acompañamiento (redes sociales) → Sensibilización (videoconferencia) → Material de apoyo (portal web) → Orientación (curso) → Capacitación (canal de video).

C) Capacitación emocional (portal web) → Sesiones (redes sociales) → Sensibilización (curso) → Material (videoconferencia) → Orientación (canal de video).

D) El orden y las herramientas son indistintos, cualquier combinación sirve.

Clave / retroalimentación. *La secuencia va de lo general a lo directo: sensibilizar (redes), ofrecer material de apoyo (canal de video), orientar sobre rutas (portal web), capacitar (curso en plataforma) y, finalmente, acompañar en sesiones (videoconferencia). Integrar cada necesidad con su herramienta pertinente es el núcleo del análisis y la síntesis del módulo.*

DIAPOSITIVA 9 · Los formatos que favorecen la participación

Pregunta. ¿Qué formatos digitales favorecen más el aprendizaje y la participación en bienestar?
Puedes seleccionar más de una opción.

A) Videos cortos e infografías claras. ✓

B) Microlearning interactivo y breve. ✓

C) Cuestionarios de autoevaluación. ✓

D) Documentos técnicos sin estructura visual.

E) Videos de larga duración sin pausas.

Clave / retroalimentación. *Correctos: A, B y C. Los vídeos cortos e infografías, el microlearning interactivo y los cuestionarios de autoevaluación favorecen la participación (claridad, brevedad, interactividad). Los formatos extensos o sin estructura dificultan el aprendizaje.*

DIAPOSITIVA 10 · Los niveles de evaluación de la estrategia

Ordena los niveles de evaluación de la estrategia, desde la gestión hasta el impacto final.
Pregunta. ¿Cuál es la secuencia correcta?

A) Participación (número de estudiantes que acceden) → Satisfacción (opinión de los participantes) → Aprendizaje (resultados obtenidos) → Impacto (cambios en bienestar y permanencia). ✓

B) Impacto → Aprendizaje → Satisfacción → Participación.

C) Satisfacción → Impacto → Participación → Aprendizaje.

D) Aprendizaje → Participación → Impacto → Satisfacción.

Clave / retroalimentación. *La evaluación va de la gestión al impacto: primero cuántos participan, luego su satisfacción, después el aprendizaje logrado y, finalmente, el impacto en bienestar y permanencia. Medir en estos niveles transforma los datos en decisiones basadas en evidencia.*

DIAPOSITIVA 11 · La decisión ética sobre los datos de Laura

Se propone usar la información del proceso de acompañamiento de Laura como ejemplo para diseñar la estrategia.

Pregunta. ¿Qué decisión es la más ética ante esa propuesta?

A) Usar los datos solo con autorización y protegiendo su identidad. ✓

B) Publicar la información sin permiso, para beneficiar a otros estudiantes.

C) Utilizar los antecedentes sin revelar el nombre real, pero sin pedir autorización.

D) Compartir los datos por un canal abierto para que sirvan de ejemplo.

Clave / retroalimentación. *Lo ético es usar los datos solo con autorización (consentimiento informado) y protegiendo la identidad. Anonimizar sin consentimiento, publicar sin permiso o difundir por canales abiertos vulnera la privacidad y la confianza (principios de UNESCO y de responsabilidad digital del módulo).*

DIAPOSITIVA 12 · Los pilares éticos innegociables *[Contexto]*

La estrategia se sostiene sobre pilares éticos innegociables: responsabilidad social (un uso de las TIC que priorice el bienestar y el desarrollo humano); consentimiento informado (todo participante conoce los objetivos de la intervención y otorga su aceptación libre, consciente y documentada); confidencialidad (protocolos estrictos para que el acceso a datos sensibles se limite al personal profesional autorizado); y privacidad (protección integral de la información, limitando su recolección a lo estrictamente necesario). Estos principios coinciden con la Recomendación de UNESCO sobre la ética de la IA y con el enfoque de protección de datos del Informe GEM 2023.

DIAPOSITIVA 13 · Los elementos que hacen viable la estrategia

Pregunta. ¿Qué elementos son indispensables para que la estrategia sea viable y recomendable?

A) Objetivos, necesidad, datos, criterios de evaluación y accesibilidad. ✓

B) Solo la rapidez de entrega, sin criterios de evaluación.

C) Diseño visual complejo y alta popularidad mediática.

D) Priorizar la estética sobre la protección de datos.

Clave / retroalimentación. *Una estrategia viable define objetivos, necesidad, datos, criterios de evaluación y accesibilidad. La rapidez, la estética o la popularidad no sustituyen estos elementos, y nunca deben anteponerse a la protección de datos.*

DIAPOSITIVA 14 · El propósito fundamental de la estrategia

Pregunta. ¿Cuál debe ser el propósito fundamental de la estrategia institucional?

A) Promover el bienestar integral y la permanencia estudiantil. ✓

B) Sancionar el incumplimiento de normas.

C) Ejercer control administrativo y vigilancia de procesos.

D) Registrar faltas para fines disciplinarios.

Clave / retroalimentación. *El propósito es promover el bienestar integral y la permanencia estudiantil. Sancionar, controlar o vigilar contradice el sentido preventivo y humano de la estrategia (y la vigilancia masiva es, además, contraria a los principios éticos de las lecturas de apoyo).*

DIAPOSITIVA 15 · Los actores de la ejecución interdisciplinaria

Pregunta. ¿Qué actores clave deben integrar el mapa para asegurar una ejecución interdisciplinaria?

A) Docentes, Bienestar, estudiantes, coordinadores y administrativos. ✓

B) Solo el personal docente y los coordinadores de área.

C) Exclusivamente el personal administrativo de la rectoría.

D) Únicamente el equipo de Bienestar Universitario.

Clave / retroalimentación. *La ejecución interdisciplinaria requiere a docentes, Bienestar, estudiantes, coordinadores y administrativos trabajando de forma articulada. Limitar la estrategia a un solo actor rompe la lógica de red que hizo posible el proceso de Laura.*

DIAPOSITIVA 16 · El papel de las TIC en el modelo

Pregunta. ¿Cuál es el papel fundamental de las TIC en el modelo de acompañamiento?

A) Complementar y ampliar las acciones institucionales, como medio al servicio de las personas. ✓

B) Sustituir por completo las labores del personal humano.

C) Actuar como herramientas aisladas, sin impacto estratégico.

D) Reemplazar el acompañamiento del monitor y de la red.

Clave / retroalimentación. *Las TIC deben complementar y ampliar las acciones institucionales, nunca sustituir el factor humano; son un medio y no un fin. Coincide con el Informe GEM 2023: la tecnología complementa, no reemplaza, la interacción humana.*

DIAPOSITIVA 17 · Los principios innegociables de seguridad y ética

Pregunta. ¿Qué principios de seguridad y ética son innegociables en la estrategia digital?

A) Todos: responsabilidad ética, privacidad, consentimiento informado y seguridad de la información. ✓

B) Solo la responsabilidad ética.

C) Solo la privacidad y el consentimiento informado.

D) Solo la seguridad de la información.

Clave / retroalimentación. *Los cuatro principios son indispensables y se sostienen entre sí: responsabilidad ética, privacidad, consentimiento informado y seguridad de la información. Ninguno es opcional en una estrategia de bienestar digital.*

DIAPOSITIVA 18 · Cierre: éxito, aprendizaje e impacto sistémico

Laura ha culminado con éxito su proceso de acompañamiento: recuperó su plena participación académica, fortaleció sus hábitos de estudio y se reintegró a su grupo de trabajo, demostrando resiliencia y compromiso. Más allá de su evolución individual, su experiencia fue el catalizador para que la universidad identifique y fortalezca sus rutas de apoyo. El mayor logro es la mejora institucional: la comunidad cuenta hoy con estrategias más robustas —y éticas— para acompañar a otros estudiantes en sus propios desafíos.

DIAPOSITIVA 19 · Cierre del diplomado: el recorrido de Laura

Así se cierra el recorrido. Del reconocimiento temprano de señales (Módulo 1) y el cuidado de la salud mental en el entorno digital (Módulo 2), al liderazgo que tejió una red de apoyo (Módulo 3), la resolución de un conflicto con comunicación asertiva y enfoque diferencial y de género (Módulo 4) y, finalmente, la integración ética de las TIC para transformar un caso individual en aprendizaje institucional (Módulo 5). Como monitor de bienestar integrar herramientas digitales con análisis y síntesis, siempre con criterio ético y con las personas en el centro. La historia de Laura muestra que el acompañamiento oportuno, humano y bien apoyado en la tecnología sostiene la permanencia y el bienestar. Ese es el compromiso que llevas contigo al finalizar el diplomado.