

Integración de tecnologías emergentes en el Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos de la Facultad de Humanidades

Federico Ayciriet

Facultad de Humanidades, Universidad Nacional de Mar del Plata

fayciriet@gmail.com

Gladys Vanesa Fernández

Facultad de Humanidades, Universidad Nacional de Mar del Plata

gvfernan07@gmail.com

Resumen

El presente artículo describe la experiencia del Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos (APP) de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata en la integración de tecnologías emergentes, particularmente la inteligencia artificial, al acompañamiento pedagógico universitario. A partir del análisis automatizado de más de 4000 correos electrónicos institucionales mediante scripts desarrollados en Python, se identificó que el 90% de las demandas recibidas correspondían a consultas técnicas, lo que supone un desplazamiento y una postergación en la atención al foco pedagógico del área. Esta evidencia impulsó el diseño de estrategias que combinan automatización, análisis de datos y procesamiento de lenguaje natural para optimizar la gestión administrativa procurando liberar recursos destinados a la construcción de propuestas formativas situadas. La experiencia se enmarca en una concepción ampliada del acompañamiento pedagógico, entendido como una práctica de presencia, diálogo y cuidado institucional, donde la incorporación de inteligencia artificial complementa la mediación humana y potencia el horizonte pedagógico. Se concluye que la integración de la IA en contextos educativos universitarios requiere sostenerse en una ética del cuidado, la escucha situada y el trabajo colaborativo entre áreas.

Palabras clave

inteligencia artificial, acompañamiento pedagógico, educación superior, tecnologías emergentes, enseñanza híbrida, análisis de datos

Integration of Emerging Technologies in the Pedagogical Processes Assistance Area of the Faculty of Humanities

Abstract

This article describes the experience of the Pedagogical Processes Assistance Area (APP) at the Faculty of Humanities at Universidad Nacional de Mar del Plata in integrating emerging technologies, particularly artificial intelligence, into university pedagogical support. Based on the automated analysis of over 4,000 institutional emails using Python scripts, it was found that 90% of the received requests corresponded to technical inquiries, which entails a displacement and postponement of attention to the area's core pedagogical focus. This evidence prompted the design of strategies that combine automation, data analysis, and natural language processing to optimize administrative management, aiming to free up resources devoted to the development of situated formative proposals. The experience is framed within an expanded conception of pedagogical support, understood as a practice of presence, dialogue, and institutional care, where the incorporation of artificial intelligence complements human mediation and enhances the pedagogical horizon. It is concluded that the integration of AI in university educational contexts must be sustained by an ethics of care, situated listening, and collaborative work among areas.

Key words

artificial intelligence, pedagogical support, higher education, emerging technologies, hybrid teaching, data analysis.

Fecha de Recepción: 16/12/2025 -Fecha de Aceptación: 09/03/2026

Introducción

Desde su creación, el Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos se ha consolidado como un espacio estratégico para pensar, acompañar y transformar las prácticas docentes en escenarios marcados por la hibridez. Este recorrido permitió construir una mirada integral sobre los desafíos contemporáneos de la enseñanza universitaria, entendiendo que no basta con resolver cuestiones técnicas o administrativas, sino que es necesario sostener procesos pedagógicos significativos, colaborativos y contextualizados. En este marco, la incorporación de herramientas de inteligencia artificial no se concibe como una solución automática, sino como una oportunidad para potenciar la labor educativa desde una perspectiva crítica.

La experiencia que aquí se presenta se apoya en una comprensión compleja del entorno digital, concebido no sólo como infraestructura tecnológica sino también como territorio cultural. La mediación tecnológica reconfigura los modos de enseñar y aprender, así como los vínculos entre docentes, estudiantes e instituciones. Por ello, el foco de la experiencia no estuvo únicamente en el desarrollo de soluciones técnicas, sino en la posibilidad de producir conocimiento pedagógico situado, anclado en las necesidades reales de la comunidad universitaria y en diálogo permanente con las transformaciones que atraviesan a la educación superior.

Desde esta perspectiva, el Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos (APP) de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata se constituyó como una estrategia institucional orientada a fortalecer la enseñanza universitaria en contextos mediados por tecnologías digitales. Su creación en el año 2022 respondió a la necesidad de acompañar los procesos de transformación que, desde la pandemia, reconfiguraron las prácticas docentes, las experiencias estudiantiles y las formas de organización académica.

Desde sus inicios, el área se propuso articular una mirada integral sobre la relación entre pedagogía y tecnología, asumiendo que el acompañamiento a la docencia universitaria no

puede limitarse a resolver cuestiones de índole técnica o administrativa. Por el contrario, la labor del APP se sostiene en la convicción de que cada innovación tecnológica implica también una redefinición pedagógica y comunicacional. En este sentido, la mediación digital se concibe como un proceso cultural que transforma los modos de enseñar, aprender y vincularse dentro de la universidad.

Durante sus primeros años de funcionamiento, el área desarrolló un conjunto sostenido de acciones que fueron configurando su identidad institucional. Entre ellas, se destacan la asistencia a docentes y estudiantes en el uso del Campus Virtual, la elaboración de materiales de apoyo y guías didácticas, la organización de instancias de formación y la participación en proyectos institucionales de innovación pedagógica.

Estas acciones se orientaron siempre a fortalecer las condiciones de enseñanza y aprendizaje en escenarios híbridos, promoviendo una integración crítica y creativa de las tecnologías en las prácticas universitarias. Asimismo, la consolidación del área se vio acompañada por un trabajo de diagnóstico y análisis de los procesos comunicacionales que atraviesan la vida académica cotidiana. A través del seguimiento de los canales institucionales —como el correo electrónico o la mensajería del campus—, el equipo pudo reconocer patrones, demandas recurrentes y momentos críticos que requerían intervenciones específicas. Este relevamiento permitió diseñar estrategias más ajustadas a las necesidades reales de la comunidad universitaria y, al mismo tiempo, visibilizar la importancia de sostener una mirada pedagógica en un contexto donde lo técnico suele imponerse como prioridad.

El recorrido del APP ha estado marcado por una doble orientación. Por un lado, la mejora continua de la infraestructura tecnológica (a pesar de las políticas de desfinanciamiento de las que ha sido objeto la universidad pública en los últimos dos años), y por otro, la generación de dispositivos pedagógicos capaces de favorecer experiencias de aprendizaje significativas. Esta articulación entre lo técnico y lo pedagógico se apoya en una

comprensión ampliada del acompañamiento, entendida como una práctica de presencia, diálogo y cuidado institucional. En ese marco, el área ha impulsado propuestas formativas específicas —seminarios, clínicas, diplomaturas y talleres— que apuntan a fortalecer las capacidades docentes y a promover la alfabetización académica digital entre los estudiantes. Estas iniciativas no sólo procuran ofrecer condiciones de actualización, sino que también constituyen espacios de encuentro donde se problematizan las transformaciones del oficio de enseñar en la universidad contemporánea.

Con el paso del tiempo, el APP se ha consolidado como un espacio de referencia para la comunidad de la Facultad de Humanidades, tanto en la resolución de problemáticas cotidianas como en la generación de conocimiento sobre los procesos pedagógicos mediados por tecnologías. Su tarea se inscribe en una concepción de la educación superior como práctica cultural situada, que requiere acompañamiento constante, diálogo interdisciplinario y compromiso institucional.

De este modo, las acciones del área no sólo contribuyen al funcionamiento eficiente de los entornos digitales, sino que también promueven una reflexión sostenida sobre los modos en que la universidad habita la hibridez, redefine sus vínculos y produce conocimiento en la era digital. La experiencia acumulada desde 2022 permite afirmar que la asistencia pedagógica constituye hoy una búsqueda permanente y una dimensión estratégica para el fortalecimiento académico y la innovación educativa dentro de la Facultad de Humanidades.

Desarrollo y Contexto de la experiencia

La experiencia se inscribe en la Facultad de Humanidades de la UNMDP, en el marco de las carreras de grado y posgrado que utilizan el Campus Virtual como ambiente. APP interviene transversalmente en todas las asignaturas y niveles. En promedio, las acciones alcanzan a una comunidad académica de más de 5000 estudiantes y 600 docentes.

Tema de la experiencia: integración de IA en el acompañamiento pedagógico

A partir de un diagnóstico basado en el análisis de más de 4000 correos electrónicos institucionales recibidos entre 2022 y 2024, se identificó que el 90% de las demandas al APP correspondían a consultas técnicas, desplazando el foco pedagógico original del área. Esta evidencia impulsó el diseño de estrategias que combinaran automatización y análisis de datos para optimizar los recursos disponibles.

Entre las acciones destacadas se encuentran:

- Diseño de un bot de asistencia para resolver demandas recurrentes y de baja complejidad. Este recurso permite liberar tiempo del equipo técnico para destinarlo a tareas de mayor valor pedagógico.
- Aplicación de aprendizaje automático (machine learning) mediante scripts desarrollados en Python sobre los correos recibidos para identificar patrones temáticos, estacionalidades y nodos críticos de demanda. Se construyeron gráficos que visualizaron picos de consultas, categorías frecuentes y distribución institucional de las demandas.
- Propuesta de aula virtual de acompañamiento permanente, como entorno de formación continua y dispositivo de alfabetización digital para docentes y estudiantes. Se promueve allí el uso crítico y reflexivo de tecnologías como la IA.

La implementación de estas estrategias se enmarca en una concepción ampliada del acompañamiento pedagógico (Fernandez & Ayciriet, 2025). Desde el Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos, acompañar no se limita a brindar soporte técnico ni a garantizar la operatividad del campus, sino que implica sostener procesos de enseñanza y

aprendizaje mediados por una lógica de cuidado y presencia. En este sentido, la incorporación de inteligencia artificial representa una oportunidad para fortalecer las prácticas de acompañamiento, siempre que se la conciba como un recurso orientado a ampliar el horizonte pedagógico y no a sustituir la mediación humana.

La IA puede contribuir a organizar la información, anticipar necesidades, mejorar la comunicación institucional y ofrecer diagnósticos más precisos sobre las demandas de la comunidad universitaria (Huergo & Fernandez, 2010). Sin embargo, su valor principal reside en liberar tiempo y recursos para el diseño y el desarrollo de procesos creativos en relación con la actividad académica y docente, favoreciendo procesos vinculados al acompañamiento de trayectorias, la escucha y la construcción de vínculos educativos. Bajo este enfoque, la tecnología se integra a la práctica pedagógica como una mediación complementaria que potencia –pero no reemplaza– la intervención docente y el trabajo colectivo del área.

El desafío consiste en concatenar la mirada técnica e instrumental con gestos sensibles (Tranier et al., 2020). Incorporar herramientas inteligentes exige definir criterios pedagógicos que orienten su uso, garantizar la transparencia en el manejo de datos y promover una ética institucional del acompañamiento. Esto supone reconocer que los algoritmos no son neutrales y que toda decisión tecnológica conlleva una dimensión política, ética, formativa y cultural (Danesi, 2022). De allí la importancia de sostener espacios de reflexión sobre los alcances y límites de la IA en la universidad, así como de fortalecer la capacidad de lectura crítica de quienes participan en los procesos de enseñanza y aprendizaje. De este modo, el área concibe la integración de la inteligencia artificial como un proceso gradual, situado y relacional, que combina automatización con diálogo y análisis de datos con prácticas de cuidado y sensibilidad pedagógica.

Estas estrategias se complementaron con trayectos formativos como el Seminario de Posgrado *Disrupciones y escenarios de posibilidad para la enseñanza híbrida en la*

pospandemia (2024), destinado a docentes universitarios que desean mejorar sus prácticas de enseñanza a partir de la integración de dispositivos digitales en los ambientes contemporáneos de continuidad entre la presencialidad y la virtualidad; y la *Diplomatura en Enseñanza Virtual* (2025), orientado a docentes de educación superior y concebido como un ámbito propicio para que quienes enseñan imaginen, diseñen y construyan espacios virtuales educativos abiertos, democráticos y accesibles, planifiquen estrategias y generen las condiciones para la construcción de aprendizajes significativos en ambientes virtuales. En ambos trayectos formativos, de manera específica, se trabajó el enfoque pedagógico de la IA como vector cultural de transformación.

Tecnologías utilizadas

La dimensión tecnológica de la experiencia se articuló en torno a dos ejes complementarios: por un lado, herramientas de análisis e inteligencia artificial orientadas al procesamiento de datos institucionales; por otro, recursos digitales de curaduría (Odetti, 2013; Rossaro, 2016) y producción de contenidos destinados al acompañamiento pedagógico.

En el primer eje, se utilizaron scripts desarrollados en Python para implementar técnicas de procesamiento de lenguaje natural (NLP) y análisis de sentimientos sobre el corpus de más de 4000 correos electrónicos institucionales recibidos entre 2022 y 2024. Estas herramientas permitieron clasificar automáticamente las demandas según categorías temáticas, detectar patrones estacionales en los picos de consultas e identificar nodos críticos que requerían intervenciones específicas. El análisis de sentimientos, a su vez, posibilitó reconocer el tono predominante en las comunicaciones recibidas, lo que ofreció indicios sobre el grado de urgencia o necesidad en las demandas de la comunidad universitaria. Complementariamente, se realizó scraping ético de datos en redes sociales institucionales, lo que permitió ampliar el diagnóstico más allá de los canales formales y captar percepciones, inquietudes y dinámicas comunicacionales que circulan en los

espacios digitales de la Facultad. Asimismo, se implementaron sistemas de automatización básica en Moodle orientados a agilizar procesos administrativos recurrentes, como la gestión de inscripciones, el envío de notificaciones y la organización de espacios curriculares, reduciendo la carga operativa sobre el equipo del área.

En el segundo eje, la curaduría y producción de contenidos pedagógicos (Odetti, 2016) se apoyó en plataformas digitales de acceso abierto. Genially se utilizó para la creación de presentaciones interactivas, infografías y guías visuales que facilitaron la comunicación de procedimientos y orientaciones tanto a docentes como a estudiantes, aprovechando su capacidad para integrar elementos multimedia y narrativas no lineales. Canva, por su parte, permitió diseñar materiales gráficos institucionales con identidad visual consistente, destinados a la difusión en redes sociales, carteleras virtuales y espacios del campus. Finalmente, Padlet funcionó como un entorno colaborativo asincrónico que favoreció la construcción colectiva de conocimiento, la sistematización de experiencias y el intercambio entre los integrantes del área y la comunidad académica en general.

Metodología didáctica

El abordaje fue inductivo, participativo y orientado a la resolución situada de problemas. Las estrategias combinan análisis de datos con producción de materiales accesibles, instancias presenciales, canales de mensajería y recursos asincrónicos. El enfoque metodológico del Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos se sostiene en la idea de que cada proceso formativo constituye una oportunidad para aprender en contexto. Desde esta perspectiva, el espacio promueve una dinámica de trabajo que integra la reflexión pedagógica, la experimentación tecnológica y la participación activa de la comunidad universitaria. Las acciones se planifican de modo flexible, respondiendo a las necesidades emergentes de docentes y estudiantes, pero bajo una orientación común que se interesa en transformar los datos y las experiencias cotidianas en conocimiento pedagógico situado.

Desde esta perspectiva, la didáctica no se entiende sólo como el diseño de actividades, sino como la capacidad de construir condiciones para el aprendizaje en entornos complejos y cambiantes. Las estrategias que el área desarrolla buscan integrar la dimensión tecnológica con la comunicacional, reconociendo que los procesos de enseñanza en la universidad contemporánea requieren nuevas mediaciones, lenguajes y modos de construir presencia independientemente de la configuración territorial y temporal en la que se desarrollen las prácticas.

En este sentido, la metodología didáctica que proyecta APP procura articular análisis de datos con un vincular, donde la escucha, la colaboración y el trabajo interdisciplinario se constituyen como ejes de la experiencia. Este equilibrio entre tecnología y acompañamiento pedagógico permite que cada acción no sólo se organice en torno a una búsqueda de mejora en los procesos educativos y en la gestión institucional, sino que también contribuya a fortalecer los vínculos comunitarios en contextos híbridos.

Formación permanente y construcción reflexiva de la práctica

La construcción de las prácticas que sostiene el Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos no puede comprenderse al margen de los procesos de formación permanente que atraviesan al propio equipo de trabajo. La tarea cotidiana de acompañar a docentes y estudiantes en contextos mediados por tecnologías digitales exige una disposición constante a la actualización, la experimentación y la revisión crítica de los marcos conceptuales y metodológicos que orientan las intervenciones. En este sentido, la formación del equipo constituye una dimensión estructurante de la experiencia.

A lo largo de su trayectoria, los integrantes del APP han participado en diversas instancias de capacitación vinculadas al diseño accesible, la enseñanza mediada y la evaluación en entornos virtuales, entre las que se cuentan propuestas ofrecidas por el Sistema Institucional de Educación a Distancia (SIED). Sin embargo, estas experiencias formativas

constituyen referencias que el equipo resignifica desde su propia práctica y en función de las problemáticas específicas que enfrenta en la Facultad de Humanidades. Esta condición situada de los abordajes, sumada a la autonomía del área en la definición de sus líneas de trabajo y en la construcción de sus dispositivos de intervención permite que cada aprendizaje, asumido en clave reflexiva (Schön, 1992; Souto, 2023), sea reelaborado a la luz de las necesidades situadas de la comunidad académica.

De este modo, la formación permanente del equipo se inscribe en una lógica de profesionalización reflexiva que reconoce la complejidad inherente a la profesión docente en la universidad contemporánea. La incorporación de herramientas de inteligencia artificial y análisis de datos, por ejemplo, no surgió de una directriz externa sino de la identificación de necesidades concretas en el ejercicio diario del acompañamiento pedagógico (Vezub, 2011). Fue el propio equipo el que, a partir de la lectura sistemática de las demandas recibidas y la reflexión sobre sus límites operativos, exploró nuevas herramientas tecnológicas y enfoques de análisis de datos para construir respuestas más ajustadas a la realidad institucional. Esta dinámica da cuenta de un proceso formativo que no se agota en la asistencia a cursos o seminarios, sino que se teje en la práctica misma, en el diálogo entre pares y en la disposición a interrogar permanentemente los propios modos de intervención.

Conclusiones

La experiencia permitió reorientar parte del trabajo del área desde la gestión técnica hacia la construcción de propuestas pedagógicas mediadas por tecnologías emergentes. La integración de IA favoreció un diagnóstico más preciso de las demandas, facilitó el diseño de dispositivos de acompañamiento y promovió el desarrollo de trayectos formativos innovadores.

Entre los logros alcanzados, se destaca una mayor eficiencia en la gestión de las demandas administrativas, lo que permitió liberar recursos y tiempo para dedicarlos a tareas de mayor valor pedagógico. Esta reorganización contribuyó a la revalorización del rol pedagógico del área, que logró trascender la función de soporte técnico para posicionarse como un espacio de reflexión y producción de conocimiento situado. Asimismo, la experiencia hizo posible la generación de dispositivos de formación con base en datos reales y análisis automatizado, enriqueciendo las propuestas de acompañamiento con evidencia empírica. Entre estos se destacan el desarrollo de trayectos formativos para docentes y talleres y aulas virtuales para el acompañamiento de las trayectorias de estudiantes ingresantes a la Facultad de Humanidades. Por último, el proceso permitió visibilizar los límites y desafíos éticos que plantea la integración de la inteligencia artificial en contextos educativos, abriendo un espacio necesario de deliberación institucional sobre sus alcances.

Esta experiencia permite proyectar nuevas líneas de trabajo en torno al análisis afectivo de redes sociales institucionales, el desarrollo de aulas inteligentes y la mejora continua del entorno Moodle. Apostar por una IA con sentido pedagógico requiere, sin embargo, sostener una ética del cuidado, la escucha situada y el trabajo colaborativo entre áreas.

Bibliografía

- Danesi, C. (2022). El imperio de los algoritmos: IA inclusiva, ética y al servicio de la humanidad. Editorial Galerna.
- Fernandez, G. V., & Ayciriet, F. (2025). Patrones, algoritmos e intersticios en territorios universitarios híbridos. Datos y reflexiones sobre el alcance del acompañamiento del área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos en la Facultad de Humanidades (UNMDP). *Entramados: educación y sociedad*, 12(17), 155-169.
- Huergo, J., & Fernández, M. (2010). Una guía de comunicación/educación, por las diagonales de la cultura y la política. *Educomunicación: más allá del*, 2, 65-104.

- Odetti, V. (2013). Curaduría de contenidos: límites y posibilidades de la metáfora. <http://www.pent.org.ar/institucional/publicaciones/curaduria-contenidos-limitesposibilidades-metaf ora>. Fecha de consulta: 09/10/2025
- Odetti, V. (2020). De lo hipermedial a lo performativo: el devenir de los materiales didácticos digitales. Educación y Tecnología. FLACSO Uruguay
- Rossaro, A. (2016). Curaduría de contenidos educativos digitales. El docente como curador. Recursos digitales para la educación primaria. Especialización docente de Nivel Superior en Educación Primaria y TIC. Ministerio de Educación y Deportes de la Nación.
- Schon, D.(1992). La formación de profesionales reflexivos: hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones. Paidós.
- Souto, M. (2023). Pliegues de la formación: sentidos y herramientas para la formación docente. Buenos Aires, Argentina: Homo Sapiens.
- Tranier, J., Bazán, S., Porta, L., & Di Franco, M. G. (2020). Concatenaciones fronterizas: pedagogías, oportunidades, mundos sensibles y COVID-19. Praxis educativa, 24(2), 17-34.
- Vezub, L. (2011). Las políticas de acompañamiento pedagógico como estrategia de desarrollo profesional docente. El caso de los programas de mentoría a docentes principiantes. Revista del IICE, (30), 103-124.

Federico Ayciriet es docente, investigador y extensionista de la Facultad de Humanidades (UNMDP). Es Licenciado y Profesor en Ciencias de la Comunicación por la Universidad de Buenos Aires y Magíster en Práctica Docente por la Universidad Nacional de Rosario. También es Especialista en Docencia Universitaria por la Universidad Nacional de Mar del Plata. Responsable pedagógico de APP (Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos), FHUM, UNMdP. Co-dirige el Grupo de Investigación en Formación Docente Inicial y Práctica Profesional (GIFDIPP-CIMED) y es integrante del Grupo de extensión Interpretación/formación. Datos educativos y culturales de MDP (GIFDEC-CIMED).

Gladys Vanesa Fernández es Doctora en Ciencias Informáticas en la UNLP. Magister en Tecnología Informática por la UNLP. Profesora asociada exclusiva del Departamento de Ciencia de la Información. Responsable tecnológica de APP (Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos), FHUM, UNMdP. Dirige el LIAS (Laboratorio de Inteligencias Artificiales aplicado a Humanidades y Cs Sociales). Directora del proyecto "Implementación de Inteligencia Artificial en el ámbito de la investigación en Ciencias Sociales y Humanidades" del Grupo de Investigación Estudios Sociales de la Información, Facultad de Humanidades, UNMdP.

