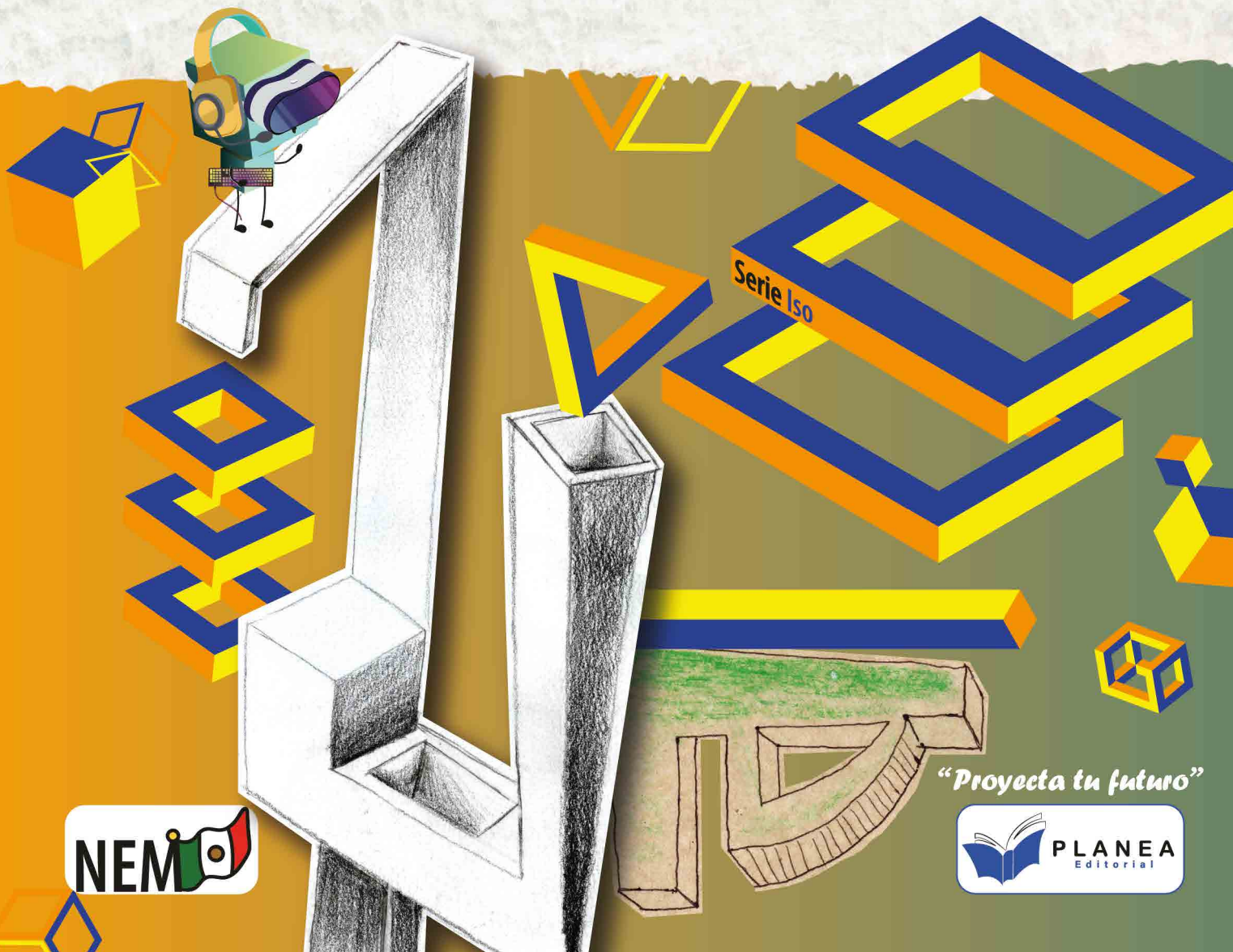


Tecnologías de información y comunicación

Hardware y comunicaciones

Cosme Lorenzo Rodríguez





Primera Edición 2025

Copyright © Editorial Planea

ISBN: en trámite.

Impreso en México

Contacto: 771-655-6186

Correo electrónico:

informes@editorialplanea.com.mx

Se reservan todos los derechos. Está prohibida la reproducción, almacenamiento en sistemas de recuperación o transmisión de estas publicaciones, ya sea de forma electrónica, mecánica, mediante fotocopia, grabación u otros medios, sin el consentimiento previo del editor. Esto incluye su distribución en redes, almacenamiento electrónico o transmisión para fines de aprendizaje a distancia.

Editor en jefe: Cosme Lorenzo Rodríguez

Autores: Cosme Lorenzo Rodríguez

Correctora: Angélica María Alvarado Carreón

Diseño: Nasbbi Irazú Portes Loeza

Imágenes: Adobe Stock

Aviso de exención de responsabilidad:

Los enlaces incluidos en este libro no son propiedad de Editorial Planea. Por lo tanto, no tenemos control sobre la información proporcionada por los sitios web en un momento determinado, y no podemos garantizar la exactitud de la información proporcionada por terceros (enlaces externos). Aunque se recopila cuidadosamente y se actualiza constantemente, no asumimos responsabilidad alguna por su exactitud, integridad o actualidad.

Los artículos atribuidos a los autores reflejan sus opiniones y a menos que se indique específicamente, no representan las opiniones del editor. Además, la reproducción de este libro o cualquier material de los sitios web incluidos en él no está autorizada, ya que dicho material puede estar sujeto a derechos de propiedad intelectual.

Los derechos pertenecen a sus respectivos propietarios, y Editorial Planea no se hace responsable de la información mostrada en los enlaces proporcionados.

Presentación

En la Editorial Planea estamos comprometidos por ofrecer materiales didácticos de alta calidad, apegados al Nuevo Modelo Educativo de la Educación Media Superior, basado en la premisa de desarrollar en ti joven estudiante un aprendizaje situado en tu entorno, que te ayude en tu día a día, adaptándote a los cambios y brindarte un constante aprendizaje inclusivo, pluricultural, colaborativo y equitativo, basado en los principios de la Nueva Escuela Mexicana.

Este libro se encuentra apegado al 100 % al programa de estudio de la *Formación Laboral Básica en Tecnologías de la Información y la Comunicación* del segundo módulo ubicado en cuarto semestre el cual se denomina "*Hardware y comunicaciones*" de la Dirección General de Bachillerato (DGB).

El segundo módulo tiene el propósito de integrar comunidades virtuales con la intención de generar la interacción de los estudiantes con el uso de software social y educativo favoreciendo un ambiente de comunicación incluyente y ético dentro del entorno personal, profesional y educativo. Asimismo el desarrollo de habilidades para resolver problemas de operación en el equipo de cómputo, aplicando diferentes tipos de mantenimiento, empleando diferentes tipos de conexiones para las redes de cómputo, trabajando con responsabilidad y tolerancia a la frustración en los ámbitos organizacionales, educativos y de la vida cotidiana.

El módulo se encuentra organizado en dos submódulos, el primero se denomina "*Comunidades virtuales*", en el cual se desarrollan las competencias para el uso, creación y administración de plataformas electrónicas de consulta, información y distribución de contenidos multimedia, favoreciendo el autoaprendizaje en un ambiente innovador en sus diferentes contextos. El segundo submódulo tiene el nombre de "*Mantenimiento y redes de cómputo*" donde se adquieren las habilidades para aplicar acciones correctivas a los diversos problemas en la operación del equipo de cómputo, mediante el mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo con las especificaciones del fabricante, prolongando la vida útil del equipo y mostrando responsabilidad e iniciativa en diversos ámbitos.

Este libro, está diseñado para ti, promoviendo tu pensar y reflexión sobre las aplicaciones y efectos de la tecnología, la capacidad de adaptarte a la diversidad y disponibilidad de los contextos y circunstancias que vives en tu día a día.



La Nueva Escuela Mexicana NEM

La Nueva Escuela Mexicana (NEM) parte de un diagnóstico donde la educación se entendía como tres ciclos sin conexión, la educación básica (preescolar, primaria y secundaria), la educación media superior y la educación superior, con base en este diagnóstico se construye una propuesta donde la educación debe ser entendida para toda la vida, bajo el concepto de aprender a aprender, la actualización continua, adaptación a los cambios y el aprendizaje permanente.

La NEM propone un plan de 23 años en los diferentes niveles educativos, los cuales estén interconectados entre sí, donde se potencialice la formación integral de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes con el objetivo de promover el aprendizaje de excelencia, inclusivo, pluricultural, colaborativo y equitativo a lo largo de su formación.

Para alcanzar el bienestar y la prosperidad incluyente, la NEM se fundamenta en los siguientes principios:



Fomento de la identidad con México. El amor a la patria, el aprecio por su cultura, el conocimiento de su historia y el compromiso de los valores plasmados en la Constitución Política, son las acciones que forman este principio.

Responsabilidad ciudadana. El principio implica la aceptación de derechos y deberes personales y comunes, el respeto por los valores cívicos por parte de los estudiantes formados en la NEM es esencial para transmitir los valores de honestidad, respeto, justicia, solidaridad, reciprocidad, lealtad, libertad, equidad y gratitud.



Honestidad. Se destaca este valor dentro de la responsabilidad social de los estudiantes, el cual permite formar una sociedad con base en la confianza y el sustento de la verdad de todas las acciones para permitir una sana relación entre los ciudadanos.

Respeto de la dignidad humana. Promover el respeto irrestricto a la dignidad y los derechos humanos de las personas, con base en la convicción de la igualdad de todos los individuos en derechos, trato y oportunidades.





Respeto por la naturaleza y cuidado del medio ambiente. La conciencia ambiental favorece la protección y conservación del medio ambiente, la prevención de la contaminación y cambio climático comienza con la educación del desarrollo sostenible.

Promoción de la interculturalidad.

El aprecio y la comprensión por la diversidad cultural y lingüística, así como, el diálogo y el intercambio cultural es una fuerza motriz para tener una vida intelectual, afectiva, moral y espiritual.



Participación en la transformación de la sociedad.

La superación de cada persona por iniciativa propia es la base de este principio, el sentido social de la educación permite construir relaciones cercanas, solidarias y fraternas que superan las indiferencias y la apatía por transformar la sociedad.



Promoción de la cultura de la paz. El objetivo de la agenda 2030 que promueve "Paz, justicia e instituciones sólidas", tiene como fundamento promover sociedades pacíficas, inclusivas, que faciliten el desarrollo sostenible, el acceso a la justicia para todos y la construcción a todos los niveles de instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.





Conoce tu libro

Dentro del libro se encuentra desarrollado el Nuevo Modelo Educativo de la Educación Media Superior, el cual se basa en un programa de estudio por progresiones de aprendizaje, las cuales se desarrollan en tres momentos que son:



Apertura. En este primer momento se busca despertar el interés y la motivación del estudiante por el tema que se va a abordar.



Cierre. En este último momento se busca consolidar los aprendizajes y hacer una evaluación del proceso.



Desarrollo. Se presenta el contenido y se realiza una explicación clara y detallada de los conceptos clave.



También se encuentran las secciones:

Evaluación diagnóstica. Se encuentra al inicio de cada unidad de aprendizaje, ayuda a identificar las fortalezas y debilidades con los temas que se van a abordar.

Aprendizaje situado en contextos:



Escuela



Aula



Comunidad



Actividades transversales.

Donde se enlazan los aprendizajes de los recursos socio-cognitivos con las disciplinas de las áreas de conocimiento.

Actividades socioemocionales.

El currículum ampliado se vincula con los recursos sociocognitivos, áreas de conocimiento por medio de los diferentes ámbitos de los recursos socioemocionales que están presentes en este tipo de actividades.





Prácticas de aprendizaje. La mejor manera de aplicar los conocimientos y habilidades aprendidas es a través de este tipo de prácticas, las cuales están numeradas, ubicadas en un contexto de aprendizaje y potencializando un principio de la NEM, como se muestra en el siguiente ejemplo:



Práctica de aprendizaje



Lectura NEM. Es una actividad de comprensión lectora que aborda uno de los principios de la Nueva Escuela Mexicana.

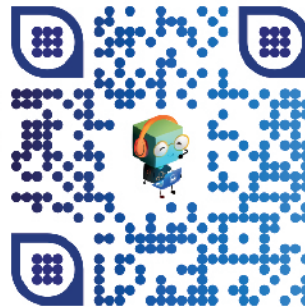


Evaluación del submodulo. Son reactivos que abordan los temas de cada unidad de aprendizaje.



Proyecto Aula - Escuela - Comunidad (PAEC). En estos códigos QR podrás realizar las actividades de las progresiones que son parte del PAEC.

Maestro Iso. Cada vez que veas al maestro Iso te explica la progresión de manera dinámica escaneando el código QR.



Competencias laborales básicas a desarrollar

■ **Submódulo 1.** Comunidades virtuales.

- Plantea con la asistencia del personal docente, el uso, creación y administración de plataformas electrónicas de consulta, comunicación y distribución de contenidos multimedia, proponiendo comunidades virtuales que le permita comunicarse, favoreciendo su autoaprendizaje en un ambiente innovador en sus diferentes contextos.

■ **Submódulo 2.** Mantenimiento y redes de cómputo.

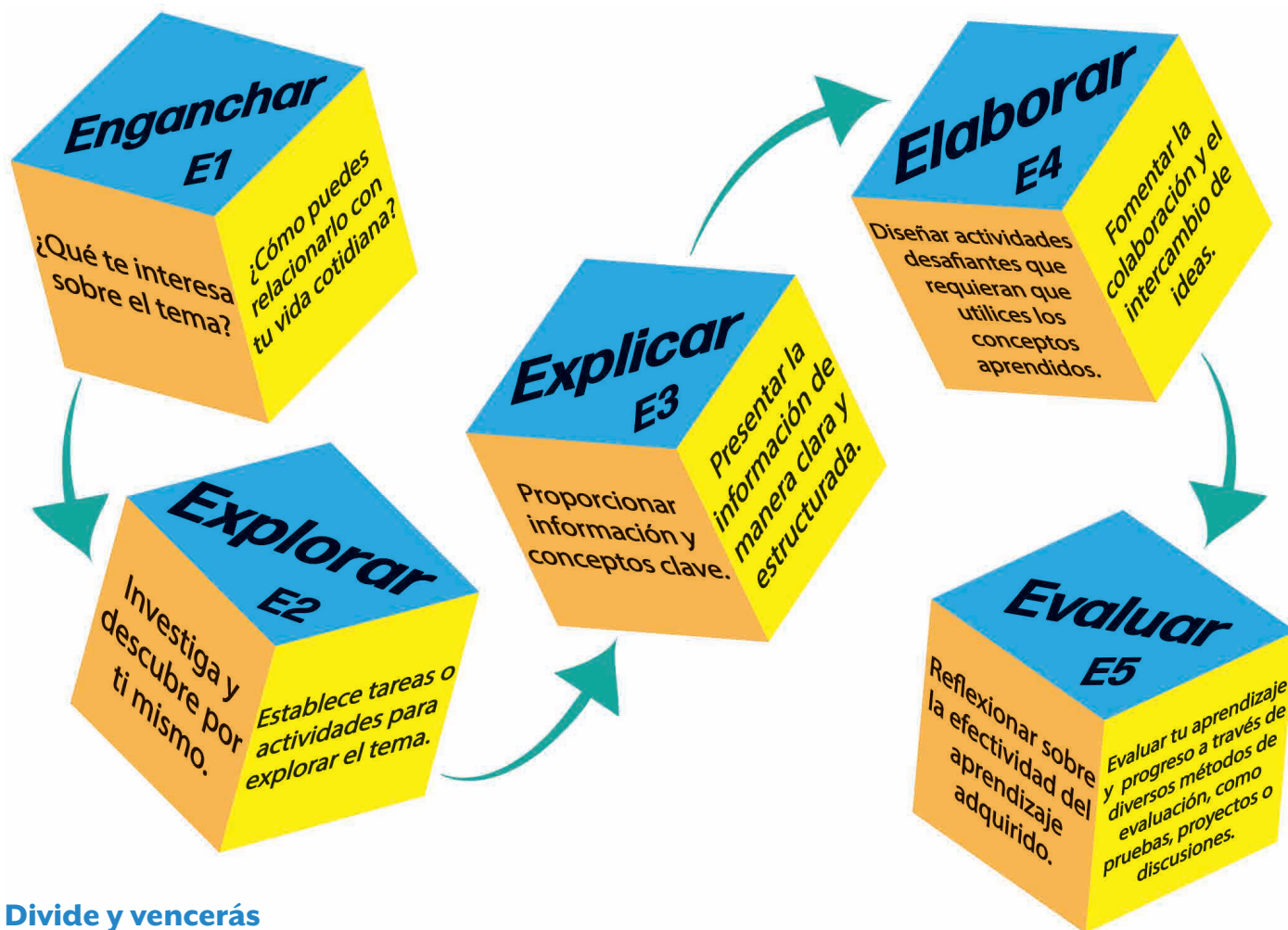
- Desarrolla con el acompañamiento del personal docente, acciones correctivas para los problemas de operación del equipo de cómputo, mediante la aplicación de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo con las especificaciones del fabricante, prolongando la vida útil del equipo, mostrando responsabilidad e iniciativa en diversos ámbitos.



Estrategias para trabajo colaborativo

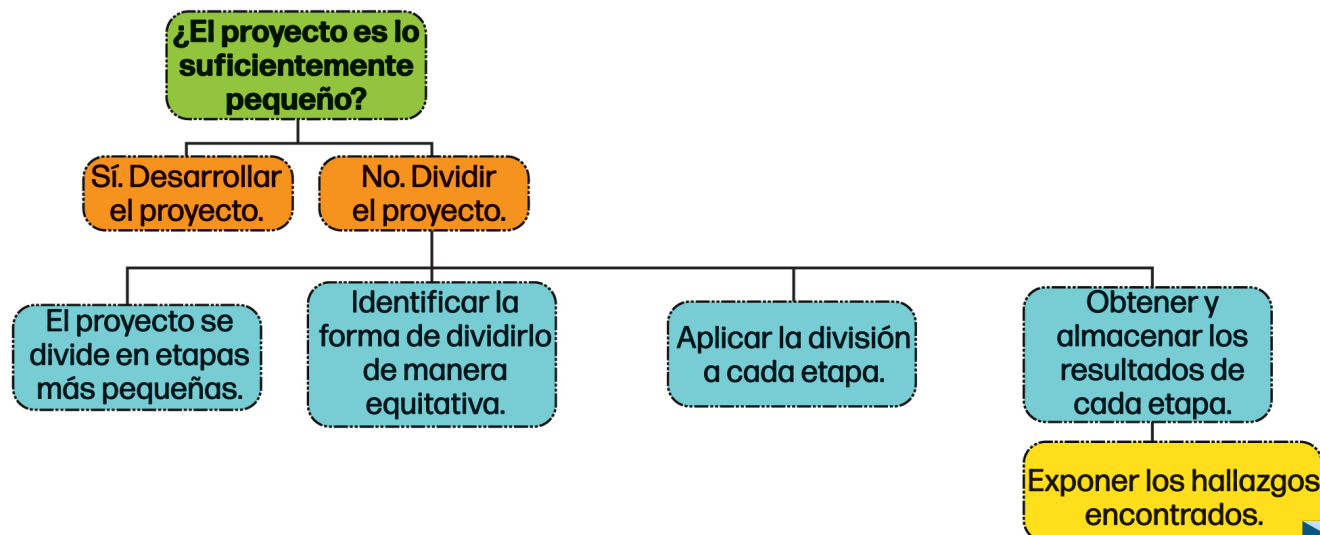
Estrategia 5E

Es una estrategia utilizada en educación para el trabajo colaborativo y diseño de proyectos, consiste en:



Divide y vencerás

Consiste en no ver un proyecto como una unidad, sino como una serie de etapas que pueden desarrollarse de manera individual para después integrar y exponer los hallazgos encontrados, a continuación se muestran los pasos a seguir.



Submódulo 1. Comunidades virtuales.

Comunidades virtuales.

Introducción a las redes (tipos, características y ventajas).

Administración de comunidades virtuales (Community manager).

Identidad virtual (social influence).

Distribución de archivos multimedia mediante un sistema de redifusión RRS (Podcasting).

Comunicadores visuales (Youtubers).

Comunidades virtuales profesionales y negocios.

Trabajadores autónomos (FreeLancer / outsourcing).

Comercio electrónico (ecommerce).

Comunidades virtuales educativas.

E-Learning.

Fundamentos.

Tipos.

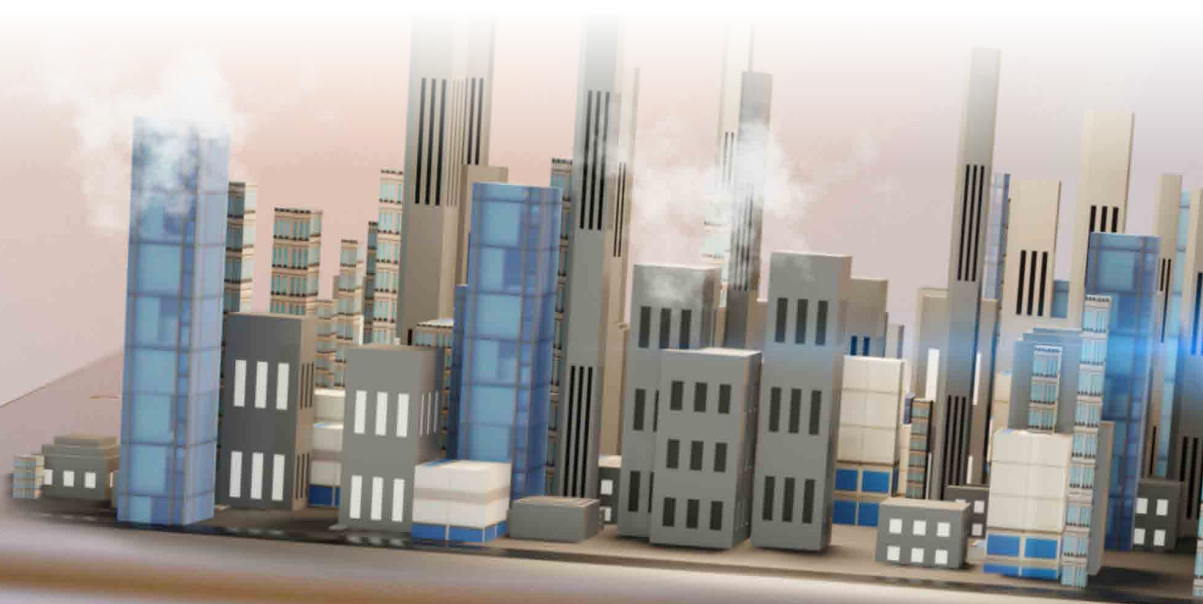
Plataformas.

Diseño de contenidos y herramientas colaborativas.

Características.

Tipos.

Ventajas y desventajas.



Submódulo 2. Mantenimiento y redes de cómputo.

Introducción.

Hardware.

Software.

Unidades de medida de información.

Comparación y elección de un equipo de cómputo y periféricos.

Partes de la computadora y periféricos.

Externos.

Internos.

Sistemas operativos.

Comparación de las características de los sistemas operativos.

Configuración básica.

Formateo de medios de almacenamiento e instalación de sistemas.

Formatear una memoria (USB, tarjetas, etc).

Formateo del disco duro.

Instalación de Sistema Operativo.

Instalación de controladores.

Instalación de paquetería (Software de Oficina, Antivirus, Winrar, Acrobat).

Mantenimiento preventivo y correctivo.

Tipos de mantenimiento y clasificación.

Criterios para el mantenimiento y medidas de seguridad.

Materiales, herramientas y áreas de trabajo.

Revisión física del equipo.

Limpieza interna y externa de sus componentes y periféricos.

Red alámbrica e inalámbrica.

Cableado e instalación física y lógica de una red casera.





Submódulo 1

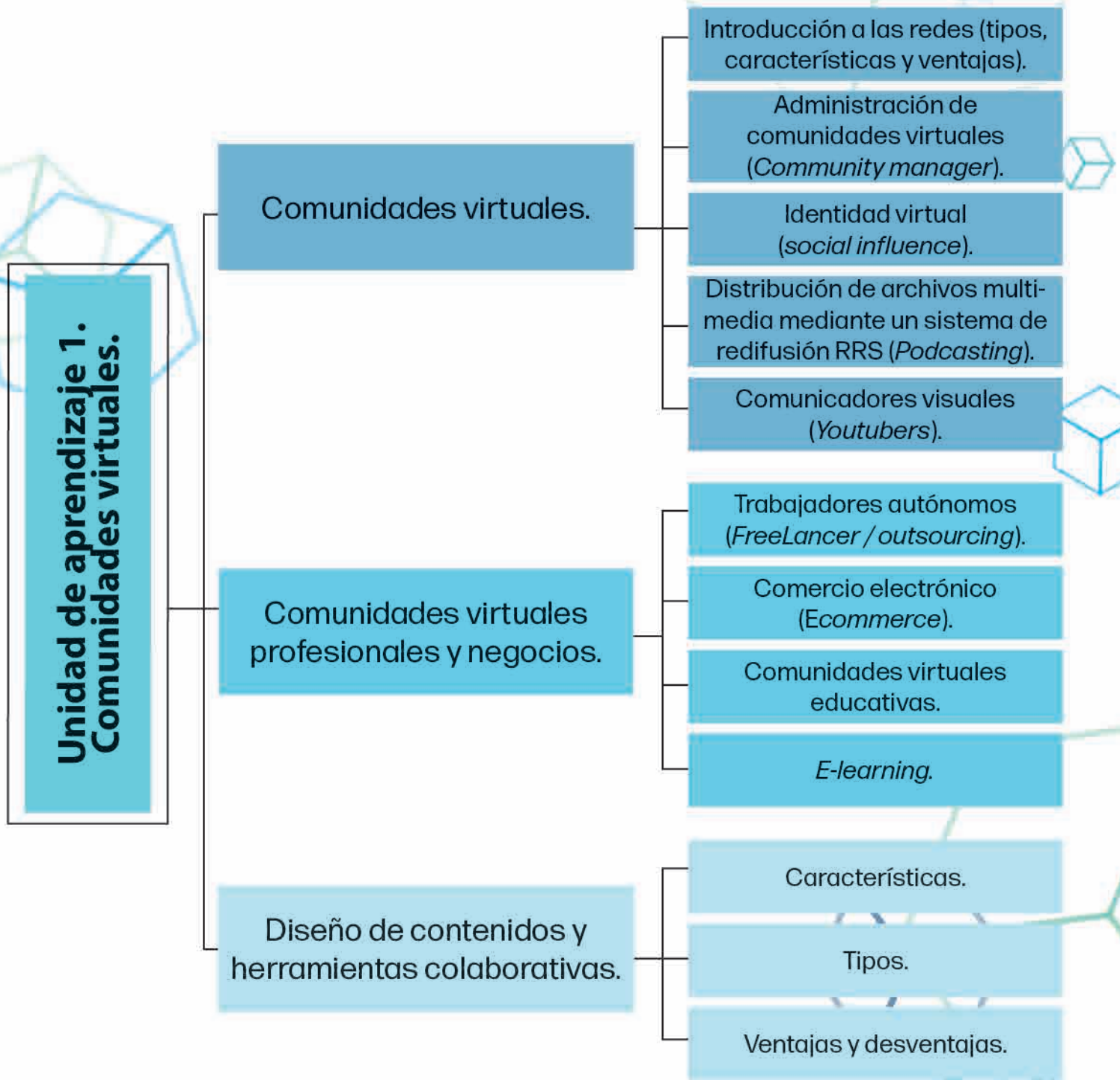
Comunidades virtuales

Submódulo 1

- Comunidades virtuales.
 - Introducción a las redes (tipos, características y ventajas).
 - Administración de comunidades virtuales (*Community manager*).
 - Identidad virtual (*Social influence*).
 - Distribución de archivos multimedia mediante un sistema de redifusión RRS (*Podcasting*).
 - Comunicadores visuales (*Youtubers*).
- Comunidades virtuales profesionales y negocios.
 - Trabajadores autónomos (*FreeLancer / outsourcing*).
 - Comercio electrónico (*Ecommerce*).
 - Comunidades virtuales educativas.
 - *E-Learning*.
 - Fundamentos .
 - Tipos.
 - Plataformas.
- Diseño de contenidos y herramientas colaborativas.
 - Características.
 - Tipos.
 - Ventajas y desventajas.

Presentación

Durante el submódulo uno denominado “Comunidades virtuales” se desarrollan la competencia laboral básica del uso, creación y administración de plataformas electrónicas de consulta, comunicación y distribución de contenidos multimedia, proponiendo comunidades virtuales que les permita comunicarse, favoreciendo el autoaprendizaje en un ambiente innovador en los diferentes contextos. Los contenidos específicos se muestran en el siguiente esquema.





Evaluación diagnóstica

Subraya la respuesta correcta.

1. ¿Qué es una comunidad virtual?
 - a) Un grupo de personas que comparten un espacio físico para trabajar.
 - b) Un programa informático diseñado para gestionar redes sociales.
 - c) Una herramienta utilizada únicamente en la educación a distancia.
 - d) Un conjunto de individuos que interactúan en plataformas digitales compartiendo intereses comunes.

2. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor una red de cómputo?
 - a) Un sistema operativo que conecta a los usuarios.
 - b) Un conjunto de computadoras interconectadas para compartir recursos e información.
 - c) Una aplicación de mensajería instantánea.
 - d) Una plataforma de almacenamiento en la nube.

3. ¿Cuál es la función principal de un *Community manager*?
 - a) Gestionar la comunicación y la presencia de una marca en redes sociales.
 - b) Diseñar páginas web para empresas.
 - c) Supervisar la seguridad de una red informática.
 - d) Producir contenido multimedia para un canal de televisión.

4. ¿Qué implica construir una identidad virtual?
 - a) Crear una base de datos con información personal.
 - b) Diseñar una página web personal para uso profesional.
 - c) Definir cómo un individuo o entidad se presenta y es percibido en espacios digitales.
 - d) Compartir únicamente datos de contacto en línea.

5. ¿Cuál es el propósito de un podcast?
 - a) Producir contenido audiovisual de alta calidad.
 - b) Crear y distribuir contenido de audio sobre temas específicos para su consumo en línea.
 - c) Publicar artículos en un blog profesional.
 - d) Ofrecer seminarios en línea en tiempo real.



6. ¿Cuál es una característica común de los comunicadores virtuales?

- a) Son herramientas físicas utilizadas para dar presentaciones.
- b) Solo pueden ser utilizados en aplicaciones de mensajería.
- c) Requieren de hardware avanzado para funcionar.
- d) Utilizan inteligencia artificial o plataformas digitales para interactuar con los usuarios.

7. ¿Cuál es una ventaja principal del trabajo autónomo?

- a) Flexibilidad en horarios y la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar.
- b) Mayor estabilidad laboral.
- c) Acceso garantizado a prestaciones de salud.
- d) Menor carga de trabajo que un empleo convencional.

8. ¿Qué es el comercio electrónico?

- a) La venta de productos únicamente en tiendas físicas.
- b) La publicidad de productos por medio de redes sociales.
- c) Las transacciones comerciales realizadas a través de plataformas digitales.
- d) Un sistema de pago exclusivo para compras en línea.

9. ¿Cuál es el principal beneficio del *e-learning*?

- a) Elimina la necesidad de interactuar con otras personas.
- b) Requiere menos tiempo que la educación tradicional.
- c) Es más fácil que los métodos de aprendizaje convencionales.
- d) Permite acceder a recursos educativos desde cualquier lugar con conexión a internet.

10. ¿Qué son las herramientas colaborativas?

- a) Programas que solo permiten la creación de documentos.
- b) Plataformas que facilitan la comunicación y el trabajo conjunto entre equipos de manera remota.
- c) Dispositivos que conectan redes de cómputo.
- d) Sistemas de almacenamiento masivo para datos empresariales.

Comunidades virtuales

E2



Apertura

Las comunidades virtuales son un fenómeno que ha transformado las relaciones humanas de manera profunda y acelerada, creando espacios de interacción que antes eran inimaginables y generando cambios significativos en la forma en que las personas se comunican, entretienen e informan, a lo largo de las últimas décadas, el avance de la tecnología ha permitido que millones de personas alrededor del mundo se conecten y compartan sus ideas, experiencias y conocimientos, formando comunidades que trascienden las fronteras físicas y culturales, estos espacios virtuales han evolucionado permitiendo la creación de redes complejas donde la colaboración y el intercambio de información se dan en tiempo real, impulsando no solo el desarrollo de nuevas relaciones personales, sino también fomentando un sentido de pertenencia a nivel global. En este submódulo se analizarán las bases de las redes sociales, se explorarán los distintos tipos de redes, desde aquellas orientadas a intereses específicos hasta las redes sociales generalistas, con un enfoque en sus características fundamentales y los elementos que las hacen únicas, también se discutirá el impacto de estas redes en diversos aspectos de la vida cotidiana, abordando tanto las oportunidades como los desafíos que representan, asimismo se abordarán las múltiples ventajas que estas redes ofrecen para conectar a individuos, organizaciones y comunidades enteras sin limitaciones geográficas, facilitando la creación de espacios de comunicación accesibles y democratizando el acceso a la información.

S4
S3
S2
S1
M2
M1
C2

E2



Desarrollo

Introducción a las redes (tipos, características y ventajas)

Una red social es una plataforma digital que permite a individuos, grupos u organizaciones conectarse entre sí para interactuar, compartir información y crear vínculos en un entorno virtual, estas redes operan a través de sitios web o aplicaciones móviles, y su diseño facilita que las personas publiquen contenidos, compartan opiniones, interactúen con publicaciones de otros usuarios y participen en comunidades temáticas según sus intereses. En su estructura, las redes sociales son espacios organizados en torno a perfiles de usuario que incluyen información personal o profesional y permiten seguir, agregar o suscribirse a otros usuarios, a partir de esta interacción, se generan “redes” de contactos o seguidores, creando así conexiones que pueden estar motivadas por la amistad, el trabajo, la familia o afinidades en común, como hobbies, causas sociales o intereses profesionales.

Existen varios tipos de redes sociales, cada uno diseñado para cumplir funciones específicas según el tipo de interacciones que facilitan y el contenido que los usuarios desean compartir. A continuación, se describen los principales tipos de redes sociales, destacando sus características y las ventajas que ofrecen.

1. Redes sociales de relaciones personales.

- **Ejemplos:** facebook, instagram, snapchat.
- **Características:** estas redes están diseñadas para que los usuarios conecten con amigos, familiares y conocidos, los perfiles suelen incluir datos personales como nombre, fotos, lugar de residencia, y permiten publicaciones en formato de texto, fotos o videos, los usuarios pueden compartir aspectos de su vida cotidiana, expresar opiniones y mantenerse en contacto con personas cercanas.
- **Ventajas:** facilitan la creación y el mantenimiento de relaciones personales incluso a larga distancia y permiten compartir momentos importantes, generar un sentido de comunidad y recibir apoyo social de manera inmediata.

2. Redes profesionales.

- **Ejemplos:** LinkedIn.
- **Características:** Estas redes están orientadas a la construcción de relaciones en el ámbito laboral, permiten a los usuarios crear perfiles profesionales, compartir logros, habilidades, experiencias laborales y así buscar oportunidades de empleo o colaboración. Los usuarios pueden publicar sobre su industria, participar en grupos de profesionales y establecer conexiones de trabajo.
- **Ventajas:** Ayudan a construir una red de contactos profesionales, mejorando las oportunidades de empleo y promoviendo el desarrollo de una identidad profesional. Estas redes facilitan el networking, la búsqueda de empleo y el aprendizaje de nuevas habilidades mediante artículos o interacciones con expertos en diversas áreas.



3. Redes de contenido multimedia.

- **Ejemplos:** YouTube, TikTok, Pinterest.
- **Características:** Estas plataformas están centradas en la creación y compartición de contenido multimedia, como videos, imágenes o GIFs, los usuarios pueden buscar, compartir, reaccionar y comentar en los contenidos creados por otros, y en muchos casos, seguir a creadores específicos.
- **Ventajas:** Permiten que los usuarios expresen su creatividad a través de formatos visuales, alcanzando una audiencia amplia y diversa, además brindan oportunidades para que los creadores de contenido moneticen sus publicaciones y consoliden una audiencia leal.



4. Redes de microblogging.

- **Ejemplos:** Twitter, Tumblr.
- **Características:** Enfocadas en la publicación de mensajes cortos y actualizaciones rápidas, estas redes son ideales para compartir pensamientos, noticias o contenido breve de interés general, su diseño está orientado al flujo constante de información, y muchos usuarios las emplean para compartir opiniones o seguir temas en tendencia.
- **Ventajas:** Permiten una comunicación ágil y directa, ideal para recibir noticias en tiempo real, participar en debates y mantenerse informado sobre eventos actuales. Su formato fomenta la interacción rápida, siendo un espacio común para figuras públicas, periodistas y organizaciones.



5. Redes de intereses específicos.



- **Ejemplos:** Goodreads (lectura), Strava (deporte), Last.fm (música).
- **Características:** Estas redes están dedicadas a intereses o hobbies específicos y son utilizadas por personas con gustos en común para intercambiar recomendaciones, registrar sus actividades o simplemente compartir su pasión.
- **Ventajas:** Facilitan la creación de comunidades altamente segmentadas, donde los usuarios pueden encontrar información relevante, recomendaciones y amistades con afinidades similares. Permiten profundizar en un tema de interés con otros usuarios que comparten el mismo entusiasmo y conocimientos.

6. Redes de mensajería instantánea.

- **Ejemplos:** WhatsApp, Telegram, Signal.
- **Características:** Aunque no son redes sociales en el sentido estricto, estas aplicaciones permiten la comunicación en tiempo real, el envío de mensajes de texto, voz, videos e imágenes y ofrecen opciones para formar grupos, enviar transmisiones y establecer conexiones en tiempo real.
- **Ventajas:** Son ideales para mantener una comunicación rápida y segura, permitiendo la interacción inmediata, su diseño facilita la organización de grupos privados, y muchas de estas redes ofrecen altos niveles de privacidad y encriptación.



7. Redes de comercio social.



- **Ejemplos:** Facebook Marketplace, Instagram Shopping, Depop.
- **Características:** Estas redes combinan la socialización con el comercio electrónico, permitiendo que los usuarios compren y vendan productos dentro de la misma plataforma.
- **Ventajas:** Facilitan las ventas al permitir una interacción más cercana entre vendedores y compradores, los usuarios pueden conocer mejor el producto, ver recomendaciones de otros usuarios y realizar compras en la plataforma.

Práctica de aprendizaje

Reunidos en equipos de tres a cinco personas van a realizar una presentación electrónica sobre uno de los tipos de redes sociales, explicando cómo se puede ingresar a ella, su funcionamiento, las condiciones de uso y el manejo.

Una vez concluida la presentación electrónica la van a exponer frente a los compañeros del grupo.



Para evaluar esta práctica de aprendizaje revisen la siguiente lista de cotejo.

Indicador	De 0 a 3 puntos	Observaciones
Presentación electrónica		
La presentación es interesante y creativa.		
El contenido de la presentación muestra una secuencia coherente.		
Contiene la cantidad necesaria de diapositivas para cada tema.		
Incluye imágenes, tablas, diagramas, etc. que refuerzan o complementan la presentación.		
La exposición no presenta faltas ortográficas y contiene bibliografía y citas bibliográficas.		
Exposición		
Conoce el contenido de la exposición.		
Invita al análisis y a la reflexión.		
La exposición incluye una introducción, un desarrollo y una conclusión.		
Se expresa con claridad.		
Responde las dudas que surgen durante la exposición.		
Máxima puntuación: 30 puntos. Total:		

Administración de comunidades virtuales (Community manager)



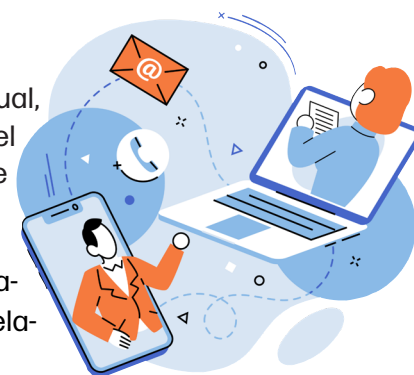
El **Community manager** (CM) es un profesional dedicado a la creación, gestión y mantenimiento de una comunidad en línea, su labor implica conocer a fondo a los miembros de la comunidad, entender sus intereses y motivaciones, y crear un ambiente en el que se sientan valorados y motivados a participar, este profesional actúa como un puente entre la organización y sus seguidores, construyendo relaciones y gestionando la comunicación con empatía y efectividad.

Para gestionar una comunidad virtual de manera efectiva, el CM necesita una combinación de habilidades técnicas e interpersonales que le permitan conectar con la audiencia y mantener un entorno digital positivo y atractivo tales como la comunicación para transmitir los mensajes de forma precisa, la creatividad para diseñar contenido atractivo, el dominio de herramientas digitales y una toma de decisiones rápida para manejar conflictos y proteger la reputación de la comunidad.

También es importante fomentar la participación y el compromiso en una comunidad virtual, de tal manera que debe centrarse en crear contenido atractivo y relevante, utilizando diversos formatos para captar la atención de los miembros, iniciar conversaciones mediante preguntas, encuestas y debates, así como organizar eventos en vivo, concursos y actividades que premien la participación, reconocer y destacar a los miembros activos, al igual que incentivar la creación de contenido generado por usuarios, mantener una comunicación cercana y personalizada, responder rápidamente, pedir retroalimentación y establecer normas claras para mantener un ambiente seguro y positivo, ideal para la interacción continua.

Desempeño en la administración de comunidades

Para medir y analizar los resultados en la administración de una comunidad virtual, el CM debe usar indicadores clave de rendimiento (KPIs) que reflejen tanto el nivel de participación como la satisfacción y crecimiento de la comunidad. Algunos de los KPIs más relevantes incluyen:



Glosario

KPI

Un KPI, o indicador clave de rendimiento, es una métrica cuantitativa que se utiliza para medir el progreso de una empresa o equipo hacia sus objetivos.



- 1. Tasa de interacción:** mide la cantidad de comentarios, “me gusta”, compartidos y otras reacciones en relación al total de publicaciones y seguidores.
- 2. Crecimiento de la comunidad:** analiza el aumento en la cantidad de miembros, seguidores o suscriptores en un periodo específico, reflejando la atracción que genera la comunidad.
- 3. Retención de usuarios:** indica cuántos miembros activos se mantienen en la comunidad a lo largo del tiempo, lo cual habla de la fidelización y el compromiso.
- 4. Tiempo de respuesta y resolución:** mide la rapidez y efectividad con la que el CM responde a los comentarios o consultas de los miembros.
- 5. Conversiones y clics en enlaces:** si la comunidad tiene objetivos comerciales, este indicador evalúa cuántos usuarios realizan una acción específica (como una compra o visita a un sitio web), midiendo así el impacto en el logro de objetivos de negocio.



¿Cómo debe actuar un CM en situaciones de crisis?

Debe actuar con estrategia y proactividad ante situaciones de crisis o comentarios negativos para proteger la reputación de la comunidad. En primer lugar es vital evaluar la situación y comprender el contexto del problema antes de responder, esto permite formular una respuesta adecuada, la rapidez también es importante, el CM debe reconocer el problema y comunicar que se está tomando en serio la situación, lo que demuestra el valor que se le da a la comunidad y a sus miembros.

La transparencia es otra clave importante, si se ha cometido un error, reconocerlo y ofrecer una disculpa puede resultar más efectivo que tratar de ocultarlo, ya que la honestidad genera confianza. Después hay que proponer soluciones o alternativas, ofrecer respuestas concretas a los problemas planteados para los miembros afectados, monitorear la conversación y continuar interactuando para mitigar cualquier impacto negativo. Recopilar feedback de los miembros también puede proporcionar perspectivas valiosas y mejorar la percepción general de la comunidad, invitar a los miembros a compartir sus opiniones sobre la gestión de la crisis no solo ayuda a identificar áreas de mejora, sino que también promueve un ambiente de colaboración.

Glosario

Feedback

El *feedback* o retroalimentación es la respuesta que un receptor le da a un emisor a partir de un mensaje. En el ámbito de la comunicación, es una comunicación bidireccional que permite al emisor modificar su mensaje en función de la respuesta recibida.



¡Escanéame!

Para conocer las tareas diarias que realiza un CM, observa el video del código QR.





Práctica de aprendizaje



Glosario



SEO

SEO significa Search Engine Optimization (Optimización para motores de búsqueda).

Subraya de **verde** los enunciados que mencionen una fortaleza de un CM y de **rojo** los que describan una debilidad.

Transmite mensajes claros y alineados con la identidad de la marca.

Las múltiples responsabilidades pueden llevar a un agotamiento si no hay una buena distribución de tareas o apoyo.

Conocimiento de redes sociales y tendencias digitales

A veces, enfrenta expectativas poco realistas de generar impactos rápidos, lo que puede llevar a decisiones impulsivas.

Domina las principales plataformas y sabe adaptarse a nuevas herramientas.

Se mantiene actualizado sobre cambios de algoritmos y tendencias.

Su desempeño puede estar condicionado por las funcionalidades y limitaciones de las plataformas y herramientas que utiliza.

Sabe cómo manejar situaciones difíciles, como comentarios negativos o controversias, con diplomacia y rapidez.

Fomenta interacciones significativas con la comunidad.

Aunque domina las redes sociales, puede carecer de habilidades avanzadas en diseño gráfico, análisis de datos o SEO.

Monitorea métricas clave (engagement, alcance, conversiones) para evaluar el impacto de las estrategias y ajustarlas.

En casos de crisis serias o críticas masivas, puede no tener suficiente autoridad o experiencia para resolver problemas estratégicos.

Estar conectado constantemente puede generar estrés y dificultar un balance entre trabajo y vida personal.

Gestiona múltiples tareas, desde la publicación de contenido hasta la moderación de comentarios y la planificación de campañas.

Diseña campañas innovadoras para captar la atención y fidelizar a los seguidores.



Una vez que has identificada las fortalezas y debilidades da respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cómo un CM puede potencializar las fortalezas y minimizar las debilidades?

Para potencializar las fortalezas debe estar en capacitación continua, colaboración con otros departamentos (diseño, marketing, relaciones públicas) y herramientas automatizadas para optimizar su labor.

Para minimizar las debilidades debe asignar equipos más grandes para gestionar cargas laborales, delimitación clara de roles y horarios, y acceso a recursos técnicos especializados.

Identidad virtual (social influence)

La **identidad virtual** se define como la representación de un individuo en entornos digitales y la manera en que interactúa con otros usuarios en línea, esta identidad se construye a partir de las acciones, interacciones y contenidos que el individuo comparte en plataformas digitales. La identidad virtual es multidimensional, abarcando no solo datos personales, sino también aspectos de la personalidad, intereses y valores del individuo, que pueden ser expresados de diferentes maneras dependiendo de la plataforma.

A diferencia de la identidad física, en línea las personas pueden elegir qué aspectos de su vida compartir, ocultar o enfatizar, lo que les permite crear una imagen que puede diferir de su identidad en el mundo físico, además la identidad virtual puede ser más efímera, ya que las percepciones y reputaciones pueden cambiar rápidamente en función de las interacciones en línea, mientras que las identidades físicas tienden a ser más estables y duraderas.

Al momento de construir una identidad virtual, se debe tomar en cuenta diversos factores:

- Primero las plataformas y redes sociales que influyan en cómo se presenta la persona, ya que cada red tiene sus propias normas y estilos de contenido.
- El tipo de contenido que se comparte como fotos, videos u opiniones, también contribuye a la percepción de la identidad, reflejando los intereses y valores del usuario.
- Las interacciones sociales son importantes, la forma en que se relaciona con otros usuarios y cómo es recibido en la comunidad puede reforzar o desafiar su identidad.
- La autenticidad es fundamental ya que mostrarse de manera genuina y coherente con los propios valores ayuda a establecer conexiones más sólidas.
- El feedback recibido como likes y comentarios, puede afectar la autoestima y la decisión sobre cómo mostrarse.
- Las tendencias y las influencias externas, como modas y figuras públicas, impactan en la forma en que se construye la identidad virtual.

Influencia de las redes sociales en la identidad

Las redes sociales tienen una gran influencia en la construcción y percepción de la identidad de los individuos, a través de estas plataformas, las personas eligen cómo quieren ser vistas por los demás, seleccionando con cuidado el contenido que comparten, en muchos casos, proyectando una versión idealizada de sí mismas. Este proceso de autopresentación influye en cómo los demás perciben a cada individuo, pero también afecta la propia percepción y valoración personal.

Además, las redes sociales generan un constante flujo de validación externa a través de likes, comentarios y reacciones, que puede impactar la autoestima. La cantidad y calidad de estas interacciones pueden reforzar o cuestionar la autoimagen, haciendo que muchas personas busquen aprobación y se adapten a las expectativas de los demás para mantener una identidad positiva. Por otro lado, las redes sociales exponen a los usuarios a comparaciones frecuentes con otros, lo que puede tener un efecto en la percepción de uno mismo.

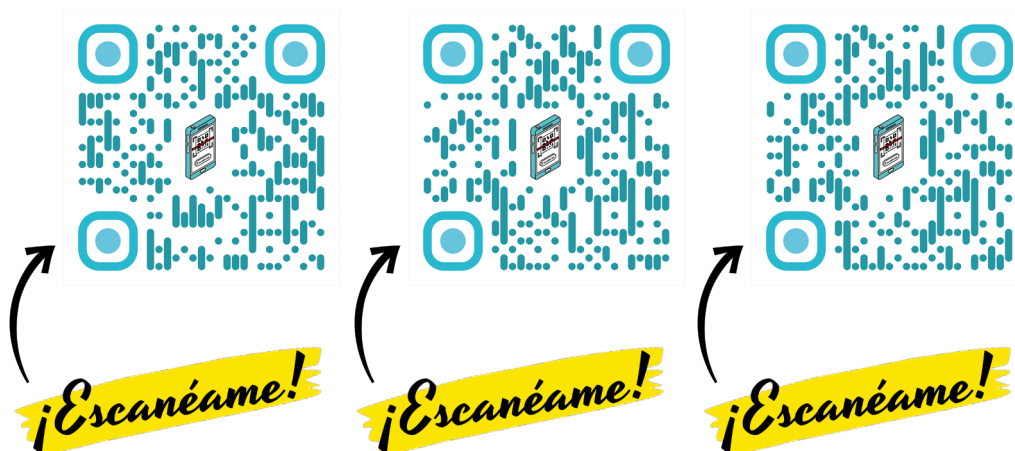


Crea tu identidad virtual en una cuenta de Gmail.

Para realizar esta práctica de aprendizaje es necesario que cuentes con una computadora o dispositivo electrónico que tenga acceso a internet. Ahora desarrolla los siguientes pasos:

1. Crea o ingresa a la cuenta de correo electrónico de Gmail.
2. ¿El nombre de usuario es claro y profesional?
3. Crea una firma personalizada.
4. Configura de forma adecuada la foto de perfil o avatar que utilices en la cuenta.
5. Escribe un mensaje de estado.
6. Configura una respuesta automática.
7. Envía un correo a tu maestra(o) donde expliques si tu cuenta de correo electrónico refleja quién eres como estudiante.

Si tienes dudas en cómo realizar esta actividad te puedes orientar con los videos de los códigos QR.



1 Tecnologías de información y comunicación

Hardware y comunicaciones

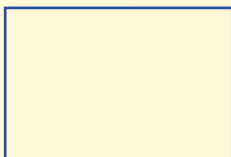
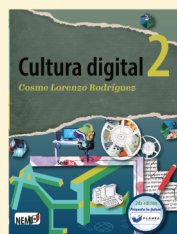
La Editorial Planea tiene como misión crear materiales didácticos de calidad, con los contenidos adecuados para impactar positivamente en la formación de los estudiantes, desarrollando sus conocimientos, habilidades y actitudes, que los transformen en jóvenes capaces de comprender su entorno e influir en él, aprender de manera autónoma a largo de su vida, ser consciente de sus destrezas para resolver problemas y aceptar retos que lo ayuden a alcanzar sus metas, ser sensibles al arte y sus expresiones, asimismo activar la participación ciudadana que reafirme su conciencia cívica y ética, fomentando una actitud respetuosa a la interculturalidad, diversidad de creencias, valores e ideas, asumiendo un pensamiento crítico que ayude al desarrollo sustentable de su comunidad.

El libro del **Módulo 2 de Tecnologías de la Información y la Comunicación denominado "Hardware y comunicaciones"**, está desarrollado bajo los Principios de la Nueva Escuela Mexicana, teniendo como eje rector el Nuevo Modelo Educativo de la Educación Media Superior y el programa de estudio por progresiones para la **Dirección General de Bachillerato (DGB)**, para el componente de formación laboral básico, con los siguientes propósitos:

- Integrar comunidades virtuales con la intención de generar la interacción el uso del software social y educativo favoreciendo un ambiente de comunicación incluyente y ético dentro de un entorno personal, profesional y educativo.
- Desarrollar habilidades para resolver problemas de operación en el equipo de cómputo, aplicando diferentes tipos de mantenimiento, empleando diferentes conexiones para las redes de cómputo, trabajando con responsabilidad y tolerancia a la frustración en los ámbitos organizacionales, educativos y de la vida cotidiana.

En la Editorial Planea tenemos un compromiso por desarrollar materiales que cumplan con las expectativas de las comunidades educativas.

Titulos relacionados



771-159-1900
www.editorialplanea.com.mx