

Exterior: Revista de Investigación de ADEN University  
ISSN L 2953-3090  
Vol. 5 (1) enero/junio 2026

## Análisis exploratorio del uso de las plataformas digitales en extensión universitaria

*Exploratory analysis of the use of digital platforms in university extension activities*

Cristina Rodríguez Montero  
Universidad Euroamericana, Panamá  
[amiluris@gmail.com](mailto:amiluris@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-8909-8889>

**Recibido:** 20/10/2025.

**Aceptado:** 20/12/2025.

**Publicado:** 10/01/2026.

**Cómo citar:** Rodríguez Montero, C. (2026). Análisis exploratorio del uso de las plataformas digitales en extensión universitaria. *Exterior*, 5(1), 89-102.  
<https://doi.org/10.56880/exterior51.7>

### Resumen

Este artículo plantea un análisis estrictamente exploratorio y descriptivo sobre el uso de plataformas digitales en la extensión universitaria, desarrollado como un estudio de caso que describe las tendencias iniciales y percepciones de la universidad, acompañado de una revisión de literatura sobre el origen de la extensión universitaria y los aportes de diversos autores acerca del uso de plataformas virtuales, sus aciertos y desafíos. Con un diseño no experimental de tipo transversal que no busca causalidad ni inferencia, para el muestreo no probabilístico por conveniencia se aplicó un cuestionario de 11 preguntas, cuya tasa de respuesta fue del 19% ( $n = 38$ ), lo que constituye una limitación que impide la generalización de los resultados. Del total de participantes, el 44% correspondió a estudiantes, seguido de un 20% perteneciente a la sociedad civil; el resto estuvo conformado por docentes y personal administrativo de la universidad. Los resultados muestran que el 82.9% de los encuestados indicó haber utilizado alguna plataforma en las actividades desarrolladas por la universidad, siendo WhatsApp el canal de comunicación más utilizado (75%), seguido de Instagram (55.6%). El 83.3% de los participantes consideró accesibles las plataformas empleadas por la institución, lo que sugiere que cumplen con criterios adecuados de diseño. En relación con la percepción del fortalecimiento del vínculo entre la universidad y la sociedad civil, el 63.9% manifestó estar totalmente de acuerdo. En conclusión, se observa que las plataformas digitales constituyen herramientas fundamentales para fortalecer la relación entre la universidad, la comunidad educativa y la sociedad, articulando la extensión universitaria con la academia, aunque se requiere una capacitación continua en el uso de nuevas tecnologías emergentes.

**Palabras clave:** extensión universitaria, plataformas digitales, educación superior, transformación universitaria.

## Abstract

This article presents a strictly exploratory and descriptive analysis of the use of digital platforms in university outreach. It is developed as a case study that describes the initial trends and perceptions of the university, accompanied by a literature review on the origins of university outreach and the contributions of various authors regarding the use of virtual platforms, their successes, and challenges. Using a non-experimental, cross-sectional design that does not seek causality or inference, a non-probabilistic convenience sampling was used. An 11-question questionnaire was administered, with a response rate of 19% ( $n = 38$ ), a limitation that prevents generalization of the results. Of the total participants, 44% were students, followed by 20% from civil society; the remainder were faculty and administrative staff of the university. The results show that 82.9% of respondents indicated having used a platform in activities carried out by the university, with WhatsApp being the most frequently used communication channel (75%), followed by Instagram (55.6%). 83.3% of participants considered the platforms used by the institution to be accessible, suggesting that they meet adequate design criteria. Regarding the perception of a strengthened link between the university and civil society, 63.9% strongly agreed. In conclusion, it is observed that digital platforms are fundamental tools for strengthening the relationship between the university, the educational community, and society, coordinating university outreach with academia, although ongoing training in the use of new emerging technologies is required.

**Keywords:** University Extension, digital platforms, higher education, university transformation

## Introducción

La extensión universitaria es una de las funciones sustantivas de la universidad, que permite lograr la interacción con el mundo exterior, a través de la difusión de los resultados de la academia, la investigación, ofrecer programas de capacitación, educación continua, programas de responsabilidad social, y proyectos, promoviendo una transferencia social a los procesos pedagógicos y la educación.

Los procesos de divulgación de la extensión universitaria en la era digital se caracterizan por la aplicación de cursos en línea masivos y abiertos (Massive Open Online Courses, MOOCs), plataformas digitales, redes sociales, que permiten conectar a las universidades con el mundo exterior, ya sea a nivel nacional o internacional (UNESCO 2019).

Autores como José-Reyes et al. (2024) sostienen que la extensión universitaria requiere una comprensión integral que abarque tanto sus funciones como sus procesos y dimensiones. Esta perspectiva permite concebir a la universidad no solo como transmisora de conocimientos, sino también como agente de cambio social. Otros autores como Zabala et al. (2010), y González Carcassés et al. (2025), quienes han estudiado la relación de las TIC con la extensión universitaria, coinciden en que este proceso contribuye a perfeccionar y transformar el manejo de información y actividades entre la comunidad educativa y la sociedad civil.

En este contexto, surge una pregunta fundamental: **¿Cuál ha sido el impacto de los programas de extensión vinculada a la academia en la era digital?** Este artículo explorará la importancia de las plataformas digitales en la implementación de la extensión universitaria vinculada a la academia. El objetivo es analizar el potencial para unir fortalezas y oportunidades de las plataformas digitales en los programas de extensión universitaria vinculadas a la academia.

A pesar del desarrollo de las tecnologías digitales, aún muchas universidades no aprovechan o no cuentan plenamente con las plataformas digitales para potenciar sus actividades de extensión, lo que limita su alcance, impacto social y conexión con la comunidad.

De acuerdo con González Aportela et al (2021), el uso de las plataformas digitales presenta muchos retos, entre los cuales mencionaron: la resistencia al cambio, la falta de recursos financieros, humanos y materiales, así como la capacitación constante ante las nuevas tecnologías emergentes.

Un estudio presentado por Gordon Graell (2021) sobre entornos virtuales en la educación universitaria, llegó a la conclusión de que, en Panamá, al igual que en otros países de la región, el personal aún no está en un 100% preparado para el uso de las plataformas virtuales en el campo de la extensión universitaria, se requiere de una formación continua a docentes, estudiantes, sobre todo por el tema generacional (de inmigrantes a nativos digitales). Según el autor, aún se necesita ir disminuyendo la brecha digital y dar mayor capacitación en el uso de las plataformas digitales.

De igual manera, para Soto Andrade (2024) la educación virtual es un agente de cambio en el proceso de aprendizaje que da ventaja a los estudiantes como el acceso inmediato, control flexible sobre cuándo, cómo y dónde, ahorro de tiempo, pero existen puntos débiles como la falta de concentración, inestabilidad del internet, retrasos e insuficiencia, fallas de las herramientas.

Ortiz-Riaga & Morales-Rubiano (2011) afirman que el conocimiento es un factor clave para la generación de ventajas competitivas. Tal afirmación refuerza el rol protagónico de las universidades, específicamente la función de la extensión universitaria puesto que es la que permite interactuar directamente con el entorno. Para profundizar en este contexto, es importante resaltar el papel de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en este proceso, ya que su crecimiento ha dado pie a un cambio social, principalmente en la manera cómo se manejan actualmente las comunicaciones, lo que modifica los puntos de vista de los diferentes fenómenos sociales.

El informe de la UNESCO (2022) analiza cómo la tecnología y la digitalización están transformando la educación superior en todo el mundo. Destaca que la integración de herramientas digitales puede ampliar el acceso a la educación, mejorar la calidad del aprendizaje y facilitar la innovación en las metodologías pedagógicas. Sin embargo, también señala desafíos importantes, como la brecha digital, la necesidad de infraestructura adecuada y la capacitación de docentes y estudiantes para aprovechar al máximo estas tecnologías.

El problema que se busca en este artículo es revisar la brecha o los desafíos que enfrentan las instituciones universitarias aún en el siglo XXI, para integrar la academia dentro de las actividades de la extensión universitaria en el contexto digital y poder llegar a la comunidad educativa y la sociedad en general.

En el caso de Panamá, se revisaron algunos artículos científicos realizados en la temática para poder comprender cómo se manifiesta esta vinculación, permitiendo identificar oportunidades para mejorar la interacción y ampliar el acceso de las actividades de la extensión universitaria, contribuyendo de esta manera a una educación más inclusiva y pertinente, en un mundo más digitalizado.

Como referencia concreta a este artículo, se ha levantado una encuesta en la Universidad Euroamericana sobre el uso de las plataformas digitales dentro de las actividades de la extensión universitaria, con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidades, con la finalidad de mejorar los vacíos en caso de encontrarlos y transformarlos en beneficios para la educación.

## Revisión de literatura

La extensión universitaria es una de las funciones sustantivas de la universidad, junto con la docencia y la investigación. De acuerdo con Pastrana Rodríguez (2008), en América Latina, esta función tiene sus raíces en la Reforma Universitaria de 1918, liderada por la Federación Universitaria de Córdoba en Argentina. Este movimiento transformador respondió a un sistema autoritario, promoviendo la participación estudiantil y el compromiso social de la universidad. A partir de allí, el modelo se extendió a lo largo del continente.

En términos conceptuales, la extensión universitaria se comprende como un proceso educativo transformador y bidireccional, que permite enseñar y aprender, mediante la interacción entre la academia y la sociedad civil. Se trata de un proceso que “vincula críticamente el saber académico con el saber popular, generando conocimiento nuevo y compromisos sociales significativos” (Cano Menoni & Castro Vilaboa 2016, p. 316).

El acceso masivo a internet, el desarrollo de plataformas virtuales y el avance de la inteligencia artificial han facilitado nuevas formas de interacción entre la universidad y su entorno. Estas herramientas han incrementado la eficiencia, el alcance y la capacidad de generar conocimiento colectivo (Alfonso Sánchez & Ponjuán Dante, 2016).

Las plataformas digitales han facilitado la recopilación de datos ya que en otras épocas el proceso era más lento, muchas de sus actividades se hacían de manera presencial lo que daba menos oportunidad de alcance, eficiencia y la interacción con la sociedad civil. Actualmente, plataformas como Moodle, Canvas, Blackboard, Microsoft Teams, Zoom, y recursos interactivos como Genially o Kahoot, han sido clave para dinamizar la extensión. A través de ellas, se ha facilitado la recopilación de datos, el trabajo colaborativo y la gestión de programas de formación continua. Las redes sociales y los entornos digitales permiten, además, la interacción con expertos nacionales e internacionales, promoviendo el intercambio de ideas y experiencias (García-Peña, 2023).

Barrientos Oradini et al. (2022) analizaron los beneficios y desafíos de la modalidad virtual. Identificaron que existen condiciones, en la educación virtual, que ponen en ventaja a unas personas sobre otras, explicado por distintas razones: Aspectos de género y etarios, la habilidad que puedan tener las personas frente a las tecnologías, la disponibilidad de recursos económicos para poder interactuar con los equipos respectivos y plataformas necesarias, la posibilidad de poder estudiar online sin que eso impacte en la vida personal, laboral ni familiar, y el apoyo requerido para lo anterior, así como la necesidad de estar conectado a una pantalla por largos períodos de tiempo y disponer de internet con un ancho de banda requerido. Por ende, el reconocimiento de la diversidad existente en los usuarios de la educación virtual supone un desafío para el éxito de su alcance.

En un estudio realizado en Panamá sobre el uso de las plataformas digitales utilizadas en la extensión universitaria, (León et al, 2021) dentro del marco de la Red de Investigación de la Asociación de Universidades Particulares de Panamá, el autor planteó que Moodle fue la plataforma de mayor uso (23%). Esto puede deberse a que se le considera de código abierto, lo que permite a las universidades su uso ya que es personalizada y de menor costo. En cuanto a Chamilo y Schoology suele tener un uso más limitado. El desafío al cual se enfrentan las universidades es el proceso de capacitación a sus docentes y estudiantes en el uso correcto de las plataformas, especialmente en la extensión universitaria, donde sus actividades se articulan mediante convenios y vínculos (Tabla 1).

**Tabla 1**

Uso de plataformas digitales en extensión universitaria, Panamá, 2021

Plataformas	Porcentajes
Moodle	23%
Educativa	16%
Googe Classroom	15%
Microsoft Teams	14%
Canvas	14%
Chamilo	13%
Schoology	5%

Nota. Adaptado de León et al. (2021).

No obstante, persisten desafíos que van desde el ciberacoso, la dependencia excesiva de la inteligencia artificial, hasta la distracción que las redes sociales con las consecuencias de lo que puede generar en los estudiantes. A esto se suma la necesidad de una alfabetización digital, especialmente en los denominados nativos digitales, que muchas veces dominan el uso recreativo de las redes, pero no necesariamente sus potencialidades académicas y colaborativas (García-Ávila, 2017).

En suma, la extensión universitaria en la era digital requiere de un enfoque estratégico, ético y pedagógico que aproveche las tecnologías emergentes, sin perder de vista su propósito transformador y su compromiso con la sociedad. La extensión universitaria es el intercambio de saberes entre las comunidades intramuros de las universidades contribuyendo a formar ciudadanos capaces de ser y convivir, atendiendo a la diversidad y orientación educativa con bases epistemológicas y pedagógicas esenciales fundamentales.

En este contexto, la universidad del siglo XXI se enfrenta al reto de reinventar su vínculo con la sociedad, incorporando las tecnologías no solo como medios, sino como espacios de creación y transformación colectiva, que permita tanto a la comunidad educativa como a la sociedad civil apoderarse de los conocimientos que brinda la academia.

## Metodología

Esta investigación es estrictamente exploratoria, descriptiva y, por su naturaleza y el tamaño reducido de la muestra no busca causalidad ni inferencia,

por lo que los hallazgos se presentan como un estudio de caso que describe las tendencias iniciales y percepciones en la Universidad Euroamericana, sin tener el propósito de realizar una generalización estadística. En primer lugar, se realizó una revisión de la literatura tradicional, comenzando con el origen de la extensión universitaria, que surge como resultado de un movimiento transformador conocido como la Reforma Universitaria de Córdoba. Para contextualizar la importancia de las TIC y las plataformas digitales en la extensión universitaria, se consultó el Informe de la UNESCO (2022), posteriormente se analizó un estudio realizado en Panamá sobre el uso de plataformas digitales en la extensión universitaria de las universidades particulares del país (León et al., 2021), cuyo contenido aportó valor y perspectiva al presente trabajo.

Con la finalidad de conocer la percepción, del uso y las oportunidades que tiene la comunidad educativa de la Universidad Euroamericana y sociedad civil que participan de las actividades de la universidad, se diseñó un cuestionario estructurado en Google Form que incluyó 11 preguntas cerradas (escala tipo Likert, opción múltiple) y abiertas, para conocer la frecuencia, beneficios, dificultades y sugerencias del uso de las plataformas utilizadas en la extensión universitaria. Las preguntas evaluaron dimensiones como la frecuencia de uso de las plataformas, percepción de acceso, efectividad percibida de los canales de comunicación, y dificultades encontradas.

El procedimiento utilizado fue una invitación que se dio a través del enlace a la población seleccionada. Se les informó el objetivo del estudio y la confiabilidad de sus respuestas. Los resultados fueron tabulados en Excel para la realización de los análisis estadísticos, los datos cualitativos permitieron obtener opiniones, percepciones y experiencias de los encuestados, a través de preguntas abiertas que lograron profundizar en el tema investigado.

En cuanto a los datos cuantitativos, la información se recopiló a través de preguntas cerradas lo que permitió realizar un análisis estadístico más directo, a través de porcentajes para resumir y presentar los resultados de manera más clara y objetiva.

La comunidad educativa, estuvo compuesta por una muestra por conveniencia de docentes, estudiantes, graduados, administrativos y comunidad externa, que siempre han estado vinculados a las actividades que se llevan a cabo a través de webinarios, congresos y encuentros entre otras. La encuesta fue aplicada en formato digital a una muestra de estudiantes, docentes, administrativos y personas de la comunidad que participan en las actividades de webinares, congresos, lo cual permitió llegar a los distintos actores mencionados.

El análisis descriptivo consistió en revisar los aportes de los autores en relación con las respuestas abiertas obtenidas, con el fin de identificar ideas principales y patrones emergentes. Posteriormente, se realizó un análisis de los datos para detectar tendencias y comprender mejor las percepciones y experiencias relacionadas con las plataformas digitales en la extensión universitaria, con la finalidad de mejorar las actividades que se realizan.

El diseño de investigación es no experimental de tipo transversal con un enfoque exploratorio y descriptivo, que se caracteriza por ser no probabilístico. El instrumento utilizado permitió recopilar percepciones de la muestra seleccionada de manera rápida ya que era más difícil acceder a toda la

población, utilizado para describir y utilizar características, en este caso el uso de plataformas virtuales en la universidad Euroamericana.

La encuesta alojada en Google Forms sobre el uso de las plataformas digitales en la extensión universitaria vinculada a la Academia en la Universidad Euroamericana, tiene como objetivo principal investigar la percepción de la comunidad educativa y la sociedad civil acerca de la efectividad de las plataformas digitales para interactuar con las actividades de extensión. El cuestionario se dirige a una comunidad educativa que incluye a estudiantes, docentes, personal administrativo, graduados y a la sociedad civil, utilizando una muestra por conveniencia que no es representativa de la población total de la universidad.

Este cuestionario contiene preguntas abiertas y cerradas. En principio se les solicita a los participantes que especifiquen su vínculo con la universidad y su rango de edad. Seguidamente, se les pregunta sobre el uso de plataformas para la vinculación con la extensión y la academia, los medios digitales que utilizan para conocer las distintas actividades vinculadas con la extensión y la academia, por ejemplo, las plataformas digitales, redes sociales, correo electrónico o medios tradicionales. El instrumento evalúa la accesibilidad de las plataformas, su vinculación y sobre todo si han tenido la oportunidad de participar en distintas actividades virtuales. Para finalizar, a través de las preguntas abiertas, permite conocer la opinión de los encuestados sobre la efectividad de estas, su impacto positivo, dificultadas encontradas en su implementación.

El cuestionario se envió a una población de 200 personas potencialmente interesadas, cuya tasa de respuesta fue del 19% ( $n=38$ ), que es una limitación que se reconoce en el estudio e impide categóricamente la generalización de los resultados, pero contribuye a realizar un primer acercamiento exploratorio a las percepciones de esta comunidad académica. En su administración, se obtuvo el consentimiento informado digital de todos los participantes, explicando el objetivo de la investigación y el uso anónimo de los datos.

Luego de la obtención de la base se procedió a su análisis para identificar las tendencias y las respuestas abiertas y cerradas las cuales contribuyeron a obtener una visión integral de las plataformas digitales en la extensión universitaria, con miras a potenciar y mejorar las actividades de extensión vinculadas a la academia en la universidad Euroamericana y se contrastó con los fundamentos teóricos presentados en la revisión bibliográfica. Las respuestas a las preguntas abiertas se analizaron con un análisis de contenido temático y las respuestas fueron codificadas manualmente para identificar categorías como la accesibilidad, ventajas de la inmediatez, dificultades técnicas y recomendaciones de mejora.

## Resultados

En esta sección se presentan los hallazgos encontrados en cuanto al uso de las plataformas digitales en la extensión universitaria vinculada a la academia, que se obtuvieron a través de un cuestionario en línea de 11 preguntas a una muestra limitada de 38 participantes (docentes, estudiantes, administrativos, graduados y personas de la sociedad civil que participan de las actividades que se realizan dentro de la extensión universitaria). Como punto de partida, en la

pregunta 1, para conocer el vínculo de los participantes con la Universidad Euroamericana (Tabla 2).

**Tabla 2**

Vínculo de los participantes con la universidad

Categoría	Porcentaje
Estudiantes	44%
Docentes	14%
Administrativos	11%
Graduados	11%
Sociedad civil	20%
Total	100%

El 44% de los encuestados fueron los estudiantes, lo que indica su rol activo en actividades de la universidad, seguido de miembros de la sociedad civil con un 20% el cual es muy significativo ya que denota la participación activa a lo externo de la universidad. El resto de los grupos presentan una participación equilibrada, representando un 36% distribuidos entre los docentes (14%), administrativos (11%) y graduados (11%).

Con referencia a la pregunta 2 sobre el rango de edad de los participantes, se observó que el grupo predominante fue el de la población de 35 a 50 años (42%), lo que señala que hay una participación alta de profesionales en esta etapa laboral activa. Seguidamente se observa que el rango entre los 18-34 años representó el 31.6%. El grupo de 51 años en adelante obtuvieron un porcentaje del 13.3% seguido por un 7.9% que no respondió y un 5.2% correspondiente a personas menores de 18 años.

De acuerdo con la pregunta 3, referida al uso de plataformas digitales para la vinculación con actividades de extensión y académicas, el 82.9 % de los participantes indicó haber utilizado alguna plataforma digital como medio de interacción en estos espacios, observando una alta apropiación tecnológica. En contraste, el 11.3 % manifestó no haber hecho uso de ninguna plataforma, mientras que un 2.9 % señaló específicamente el uso de Zoom como herramienta principal. Este último grupo (2.9 %) corresponde a personas que ya han culminado sus estudios, por lo tanto, no participan actualmente en actividades institucionales.

Según los datos obtenidos en la pregunta 4 los medios digitales más utilizados para informarse sobre las actividades realizadas por la universidad son las plataformas de comunicación social y los servicios de mensajería instantánea. Entre ellos, WhatsApp se posiciona como el canal más usado, con una preferencia del 75%, seguido por Instagram, con un 55.6% de menciones.

En estos resultados se observa la necesidad de priorizar estrategias comunicacionales centradas en estos canales, dada su alta penetración y frecuencia de uso entre la audiencia objetivo. La universidad podría fortalecer su presencia en WhatsApp mediante listas de difusión, grupos temáticos o boletines digitales, mientras que en Instagram se recomienda optimizar el contenido visual y las historias interactivas para fomentar el alcance y la participación.

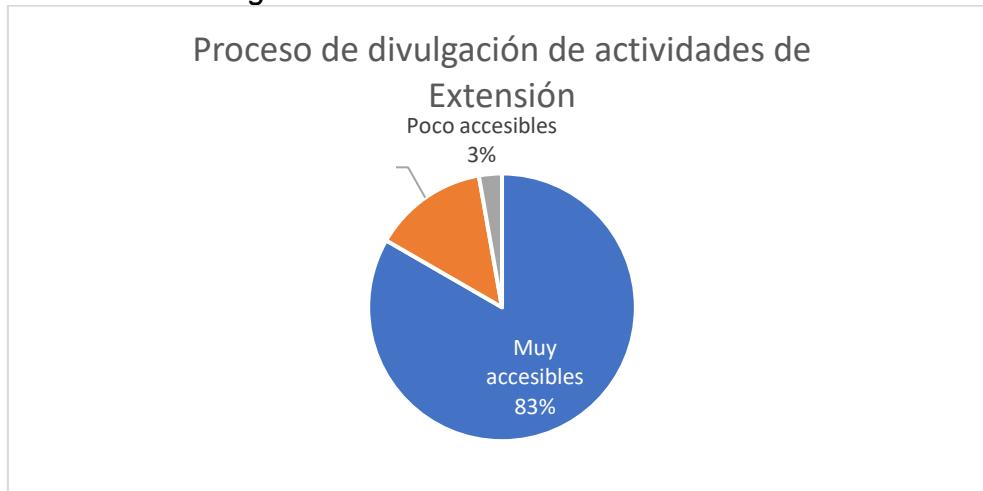
Con referencia a los medios sociales, los canales institucionales como el correo electrónico (50%) y la página web oficial (36.1%) continúan desempeñando un papel relevante en la comunicación universitaria. Esta

combinación de preferencias sugiere la necesidad de implementar una estrategia de divulgación híbrida, que articule la inmediatez y alcance de las redes sociales con la formalidad y credibilidad de los canales oficiales. Se observó una escasa participación en las plataformas como YouTube (5.6%), lo que indica que este tipo de canal no genera un retorno significativo en términos de visibilidad y efectividad. Se recomienda focalizar esfuerzos en los medios con mayor impacto.

Los datos obtenidos en la pregunta 5 referente a la accesibilidad de las plataformas utilizadas en el proceso de divulgación de las actividades de extensión, el 83.3% de los participantes las calificaron como "Muy accesibles". Esta percepción positiva es un indicador clave de la efectividad de las herramientas digitales de la institución. El 13.9% consideró que las plataformas son "Algo accesibles" y un 2.8% las calificó como "Poco accesibles". No se registró ninguna respuesta que las considerara "Inaccesibles" (Figura 1). Estos resultados sugieren que las plataformas cumplen con los criterios de utilización y diseño que permiten un acceso fluido a la información, lo que facilita la participación de la comunidad en los proyectos de extensión. El alto nivel de accesibilidad percibido sirve de base para mejorar el nivel de éxito de las estrategias de vinculación digital de la universidad.

**Figura 1**

*Acceso a la divulgación de las actividades de Extensión*

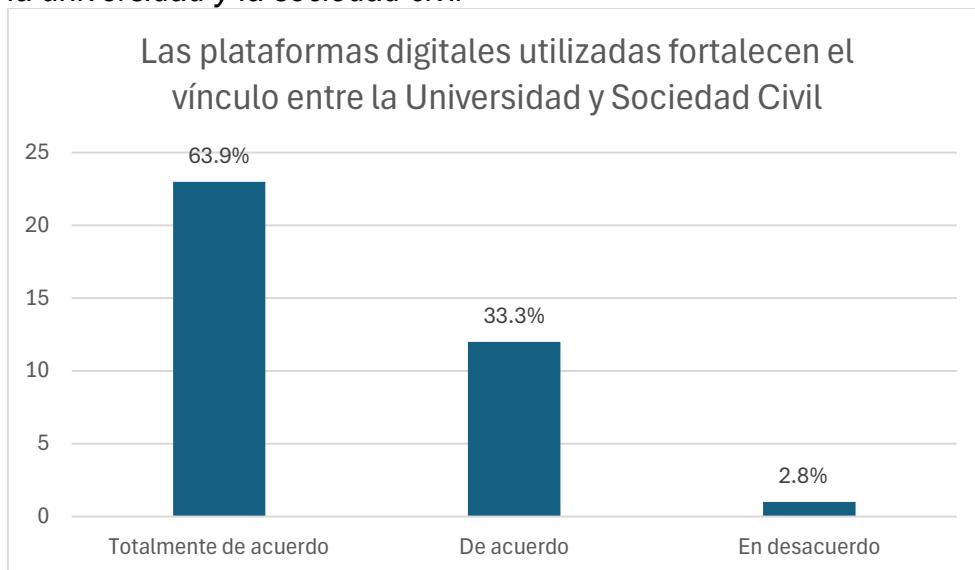


Con respecto a los datos obtenidos en la pregunta 6 relativa a la percepción de que las plataformas digitales fortalecen el vínculo entre la universidad y la sociedad civil (Figura 2), el 63.9% de los encuestados expresó estar "Totalmente de acuerdo" con esta afirmación, mientras que un 33.3% está "De acuerdo". Solo un 2.8% de los participantes expresó estar "En desacuerdo".

A través de la Figura 2 se observa que existe un consenso mayoritario en la comunidad sobre el papel positivo que desempeñan las plataformas digitales en la extensión universitaria y la interacción con grupos externos. El alto grado de acuerdo sugiere que estas herramientas son percibidas como facilitadoras clave para la colaboración, la divulgación y la participación de la sociedad civil en las actividades académicas.

**Figura 2**

*Las plataformas virtuales utilizadas por la institución fortalecen los vínculos entre la universidad y la sociedad civil*



Con referencia a la pregunta 7 sobre la oportunidad de participar en algún evento que realiza la universidad Euroamericana a través de la plataforma digital, el 91.7% indicó haber participado en eventos organizados por la Universidad solo un 8.3% señaló no haber tenido esa experiencia.

Este alto nivel de participación sugiere que las herramientas digitales y los métodos de divulgación empleados por la universidad son eficaces para promover la interacción de la comunidad académica con sus actividades. La accesibilidad, la pertinencia de los contenidos y la elección de canales adecuados parecen ser factores clave en el éxito de estas iniciativas.

De acuerdo con la percepción de la sociedad civil sobre la utilidad de las plataformas digitales, el 61.10% consideró que el nivel de utilidad es “muchísimo” seguido de un 38.90% que las consideró de “gran utilidad”. Estos resultados son muy significativos, ya que se observa que las herramientas digitales han logrado posicionarse entre la institución y la sociedad civil, fortaleciendo el rol de la universidad como agente de cambio y colaboración con su entorno.

La pregunta 9 se hizo de manera abierta con la finalidad de conocer el impacto positivo en la experiencia de los encuestados, en cuanto al uso de las plataformas digitales utilizadas en la universidad. Como resultado, la comunidad las percibe como una forma rápida de llegar al estudiante y a la sociedad civil, lo que facilita una mejor divulgación de los mensajes y mantiene a los grupos de interés informados de todo lo relacionado con las actividades de la universidad. Esta percepción, se refleja en comentarios como: “Es la manera más rápida de llegar al estudiante y a la sociedad civil, logrando mayor divulgación de los mensajes”, “Muy positivo, ya que gracias a las plataformas conocí la universidad”, “Ayuda mucho en caso de aquellas personas que, por motivos de distancia, clima, eventos imprevistos, entre otros, pueden tener dificultades para participar presencialmente”. (Encuestados anónimos, encuesta 2025)

Los encuestados resaltan que las plataformas digitales son herramientas claves para ampliar el alcance y la participación. Se observa que los resultados

cualitativos contribuyen a que la inversión en plataformas digitales no solo mejora la comunicación, sino que también contribuye de manera sustancial a la vinculación de la universidad con su entorno.

De acuerdo con los resultados de la pregunta 10, referente a cuáles de las plataformas utilizadas se consideran más efectivas, se identificó que *Instagram* fue la plataforma más mencionada entre los encuestados que ofrecieron una respuesta evaluable, con un 27.8 %. sin embargo, se debe precisar que solo 20 de los 38 participantes (52.6%) ofrecieron una respuesta que pudo ser categorizada. En este subgrupo, Instagram presentó la mitad de las preferencias (50% de las respuestas válidas); este resultado puede atribuirse a su dinamismo y uso generalizado, especialmente entre la población joven. En segundo lugar, se ubicó *WhatsApp*, con un 7.9% del total de la muestra, seguido por *Zoom*, que alcanzó un 5.3% , lo que lo posiciona como una herramienta útil para la realización de eventos en vivo.

*Chamilo* fue mencionado de manera aislada (2.6%), siendo percibido como un medio más orientado a la gestión académica que a la divulgación masiva. Un resultado que se debe destacar es que el 47.4% de los encuestados (18 personas) no especificó ninguna plataforma, que podría ser por dejar la pregunta sin respuesta o al proporcionar comentarios que no eran clasificables, y esto limita la generalización de los resultados a toda la muestra e indica que para una parte importante de la comunidad el significado del término efectividad de las plataformas pudo no ser lo suficientemente claro.

El análisis de las respuestas a la pregunta 11, sobre las dificultades encontradas al utilizar las plataformas digitales, revela una percepción generalmente positiva, aunque con matices. Una parte significativa de los encuestados, equivalente al 35.3 % , afirmó no haber encontrado ninguna dificultad en el uso de las plataformas, lo que sugiere una buena funcionalidad y accesibilidad. A esto se suma el grupo que representa el 29.4 % de las respuestas, que de forma indirecta corrobora esta percepción positiva mediante expresiones como “No he tenido problemas” .

Un 2.9 % identificó algunas dificultades técnicas, tales como caída de la red, lentitud del sistema, errores al intentar ingresar y debilidades en la comunicación entre el usuario y la plataforma. Finalmente, un 20.6 % de las respuestas fueron clasificadas como fragmentadas o poco claras, lo que limita la capacidad de obtener una visión completa de las dificultades.

Los resultados obtenidos de esta aproximación exploratoria demuestran que existe una alta apropiación y uso de las plataformas digitales por parte de la comunidad de la Universidad Euroamericana, con el 82.9% de los participantes indicando haber utilizado estos medios para vincularse con la extensión y la academia. Se confirma también la eficacia de la estrategia de divulgación al registrarse que el 91.7% de los encuestados ha participado en eventos virtuales.

Por otro lado, la comunicación institucional se canaliza básicamente a través de WhatsApp (75%) e Instagram (55.6%), siendo esta última percibida como la herramienta más efectiva para la divulgación. Además, existe un alto consenso en la comunicación con respecto a la funcionalidad y diseño de las herramientas, ya que el 83.3% calificó las plataformas como muy accesibles, lo que facilita la participación. Finalmente, la evidencia muestra que las plataformas están fortaleciendo el papel de la universidad como un agente de cambio y

colaboración con su entorno, superando las barreras de distancia y tiempo. Aunque una parte minoritaria de la población señaló contar con dificultades técnicas (2.9%), la percepción general es positiva, lo que muestra que las estrategias de extensión han capitalizado correctamente la inmediatez y el alcance de la tecnología digital.

## Conclusiones

De acuerdo con la limitación más importante de este estudio, que fue la tasa de respuesta del 19%, los resultados impiden categóricamente la generalización de los resultados, por lo que estos, y las conclusiones se pueden estudiar solamente como percepciones iniciales en la universidad.

Con este preámbulo, se concluye que las plataformas digitales son, para esta muestra encuestada, herramientas fundamentales para fortalecer el vínculo entre la universidad, la comunidad educativa y la sociedad civil, tanto a nivel nacional como internacional. Su uso ha facilitado la articulación entre la extensión universitaria y la academia, permitiendo una comunicación más eficiente y una mayor participación en las actividades institucionales.

En los resultados, Instagram, a pesar de ser menos usado para informar que WhatsApp, es percibido como más efectivo por los respondientes, quizás por su dinamismo visual y su conexión con la población joven, un dato de interés para el estudio, ya que se encuentra una diferencia notable entre la frecuencia de uso (pregunta 4) y la efectividad percibida (pregunta 10).

La digitalización ha abierto nuevas posibilidades para la capacitación y la difusión del conocimiento, ampliando el acceso a oportunidades educativas. Aunque persisten desafíos relacionados con la conectividad, en términos generales, estas tecnologías han contribuido a democratizar la educación, permitiendo que personas de distintas regiones y contextos puedan integrarse a procesos formativos sin necesidad de desplazarse físicamente.

Uno de los avances más significativos ha sido el fortalecimiento de la educación continua. En el pasado, la presencialidad era un requisito que limitaba la participación de muchos individuos; hoy, las plataformas digitales permiten superar esas barreras y acceder a contenidos académicos desde cualquier lugar. Sin embargo, los hallazgos de esta interacción presencial en ciertos proyectos de extensión pueden limitar experiencias prácticas y vivenciales esenciales, como lo señalan diversos estudios sobre los desafíos de la modalidad virtual.

Los hallazgos sugieren la necesidad de establecer un plan permanente de capacitación en el uso de las nuevas tecnologías emergentes sobre todo por el tema generacional (de inmigrantes a nativos digitales). Esto ayudaría a promover la inclusión digital y la igualdad de oportunidades para evitar dejar a muchas personas fuera del acceso a la información, educación y servicios.

La calificación de 'Muy accesibles' (83.3%) que la comunidad educativa y la sociedad civil otorgan a las plataformas institucionales, junto con el alto nivel de participación en eventos virtuales (91.7%), expone que el obstáculo inmediato no es la infraestructura o la usabilidad técnica, sino el ámbito estratégico y pedagógico.

Aunque se necesita mantener un plan permanente de capacitación sobre las nuevas tecnologías para atender la diferencia generacional (inmigrantes vs. nativos digitales), esta formación debe ir más allá de su manejo;

estratégicamente habría que centrarse en cómo maximizar el propósito transformador de la extensión universitaria a través de los canales de comunicación más efectivos.

Los resultados divergentes entre el canal más frecuente para informar y la plataforma percibida como la más efectiva para la divulgación, plantea que la universidad debe diseñar una estrategia híbrida que utilice la rapidez de WhatsApp para dirigir a los participantes al contenido visual de Instagram, asegurándose de que el contenido de extensión, además de divulgarse de forma masiva, genere el impacto social y el vínculo esperado, posicionando a la universidad como un referente del cambio eficiente en la era digital. Por lo tanto, el reto que se debe abordar es capitalizar el acceso logrado para aumentar la calidad y el alcance pedagógico del contenido de extensión.

Este estudio también pone de relieve la importancia de aplicar encuestas periódicas (al menos de forma anual) que permitan monitorear el uso, las fortalezas y las limitaciones de las plataformas digitales. Finalmente, los resultados obtenidos contribuyen a que las universidades se准备n para los desafíos y oportunidades del futuro, capacitando a su comunidad en el manejo de tecnologías emergentes que evolucionan rápidamente en los ámbitos laboral, académico y social. Se sugiere que se realicen otros estudios empleando el muestreo probabilístico para obtener datos representativos de toda la comunidad universitaria.

## Referencias

- Alfonso Sánchez, I. R., & Ponjuán Dante, G. (2016). Diseño de un modelo de gestión de conocimiento para entornos virtuales de aprendizaje en salud. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 138-153. <https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2016/aci162c.pdf>
- Barrientos Oradini, N., Yáñez Jara, V., Barrueto Mercado, E., & Aparicio Puentes, C. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), 28(4), 647–662. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8703858.pdf>
- Cano Menoni, A., & Castro Vilaboa, D. (2016). *La extensión universitaria en la transformación de la educación superior: El caso de Uruguay*. Andamios, 689 13(31), 313.337. <https://www.redalyc.org/journal/628/62846700015/html/>
- García-Ávila, S. (2017). Alfabetización digital. *Razón y palabra*, 21(3\_98), 66-81. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199553113006.pdf>
- García-Peñalvo, F. J. (2023). La percepción de la Inteligencia Artificial en contextos educativos tras el lanzamiento de ChatGPT: disruptión o pánico. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 24, e31279-e31279. <https://doi.org/10.14201/eks.31279>
- González Aportela, O., & Batista Mainegra, A. (2021). Virtualización del proceso extensión universitaria: una emergencia en tiempos de COVID-19. *Universidad y Sociedad*, 13(5), 213-222. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000500213&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000500213&script=sci_arttext)
- González Carcassés, B. E., Pardo Gómez, M. E. & Izquierdo Lao, J. M. (2025). La extensión universitaria en comunidades rurales santiagueñas con

- Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). *Santiago*, (166), 262-273.  
<https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/28888/5574>
- Gordon Graell, R. D. (2021). Entornos virtuales de educación universitaria en Panamá: Avances y deficiencias de la informática educativa enfrentando el reto de la pandemia. *Visión Antataura*, 5(2), 132–146.  
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/antataura/article/view/2527>
- José-Reyes, A., Roger Martínez, I. & Villegas-Ricauter, V. (2024). Extensión universitaria en el siglo XXI: miradas reflexivas a la teoría y la práctica [University extension in the twenty-first century: reflexive views on theory and practice]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-10.  
<https://doi.org/10.31637/epsir-2024-1784>
- León, M., López de Ramos, A., Mapp, U., Reyes, S., Suárez, M., Pacheco, A., Rangel, V., De Las Salas, M., & Carrasquero, E. (2021). Evaluación de plataformas de aprendizaje virtual usadas en universidades de Panamá. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 9(1), 46–61.  
<https://doi.org/10.37387/ipc.v9i1.210>
- Ortiz-Riaga, M. C., & Morales-Rubiano, M. E. (2011). La extensión universitaria en América Latina: concepciones y tendencias. *Educación y Educadores*, 14(2), 349–366. <https://doi.org/10.5294/edu.2011.14.2.6>
- Pastrana Rodríguez, E. (2008). *La reforma universitaria, el movimiento de Córdoba y sus repercusiones en Colombia*. Educere, 12(41), 487–495.  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-49102008000200011](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102008000200011)
- Soto Andrade, G. M. (2024). Ventajas y desventajas del uso de plataformas virtuales para profesores y estudiantes universitarios. *Revista Docencia Universitaria*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.46954/revistadusac.v5i1.70>
- UNESCO. (2019). *La educación en la era digital: Oportunidades y desafíos. Informe mundial sobre la educación*. UNESCO.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373718>.
- UNESCO. (2022). *La educación superior en la era digital*. UNESCO.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388807>
- Zabala, M. E., Roura Galtés, M. I. & Assandri, S. B. (2010). Extensión universitaria y TIC. Reflexiones de la práctica docente en la problemática de la Educación Patrimonial. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 13(1), 111-127.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3314/331427212006.pdf>