

Telepedagogía social solidaria: una estrategia de innovación comunitaria en tiempos de emergencia global

Solidarity-based social telepedagogy: A strategy for community innovation in times of global emergency

● Ricardo Andrés Mejía Cordoba

Perfil e Institución: Ingeniero electrónico, candidato a Magíster en Gestión de Tecnologías de la Información de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Correo electrónico: ricardo.mejiaunad.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2350-4343>

Nacionalidad: colombiana

● Almeida Liliana González Mendoza

Perfil e Institución: Psicóloga, especialista en Pedagogía para el desarrollo del aprendizaje autónomo (UNAD-Cafam). Magíster en e-learning, especialidad en procesos docentes (Universidad Oberta de Catalunya, España). Magíster en Educación y procesos cognitivos (Universidad Cuauhtémoc México). Docente investigadora del grupo de investigación Cuchavira, Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Correo electrónico: almeyda.gonzalez@unad.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3197-2959>

Nacionalidad: colombiana

Resumen

Este capítulo se enfoca en el desarrollo y los resultados de la estrategia “Telepedagogía Social Solidaria”, implementada por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) durante la pandemia por la COVID-19. Comienza con una explicación de los fundamentos conceptuales del Sistema de Servicio Social Unadista, resaltando su enfoque en la acción creativa, comunicativa y solidaria para fomentar competencias entre los estudiantes. La estrategia permitió a

los estudiantes crear recursos educativos digitales adaptados a las necesidades emergentes durante el confinamiento. Se analiza cómo se aplicaron las fases de diagnóstico solidario, formulación del plan de acción y desarrollo de la acción solidaria, conforme a la metodología establecida por el Servicio Social Unadista. Además, se discuten los principales resultados y conclusiones obtenidos de su implementación en diversas comunidades colombianas. Finalmente, se relacionan estas experiencias con teorías y trabajos previos sobre el Servicio Social Unadista, la telepedagogía y la creación de recursos educativos digitales.

Palabras clave: acción, solidaridad, servicio social, telepedagogía.

Abstract

This chapter focuses on the development and outcomes of the “Telepedagogía Social Solidaria” strategy, implemented by the Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) during the COVID-19 pandemic. It begins with an explanation of the conceptual foundations of the UNAD Service Social System, highlighting its emphasis on creative, communicative, and solidarity-driven actions to foster student competencies. The strategy enabled students to create digital educational resources tailored to emerging needs during the lockdown. The chapter examines how the phases of solidarity diagnosis, action plan formulation, and solidarity action development were applied according to UNAD’s Social Service methodology. It also discusses the main results and conclusions from its implementation across various Colombian communities. Finally, it connects these experiences with theories and prior research on the UNAD Service Social System, telepedagogy, and digital educational resource creation.

Keywords: action, solidarity, social service, telepedagogy.

Introducción

Este capítulo tiene como objetivo relatar el surgimiento, la operación y los principales resultados de la estrategia denominada “Telepedagogía Social Solidaria”, desarrollada en el marco del requisito de grado del Servicio Social Unadista, durante la pandemia por la COVID-19 y las medidas de confinamiento adoptadas en el país para evitar la propagación del virus SARS-CoV-2.

Para cumplir con la intencionalidad del capítulo, primero se abordan los fundamentos conceptuales del Sistema de Servicio Social Unadista, resaltando la importancia del enfoque social y solidario que orienta la acción académica y universitaria de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Se destacan tres pilares esenciales: la acción creativa para el pensamiento unadista, la acción comunicativa para la interacción social y la acción solidaria para el liderazgo transformador, todos ellos diseñados para fomentar competencias solidarias en los estudiantes. Posteriormente, se explica el origen de la “Telepedagogía Social Solidaria” como un mecanismo de adaptación a las condiciones de interacción social impuestas por las medidas sanitarias implementadas por el Gobierno nacional para mitigar el impacto de la pandemia en el país.

Como tercer componente de este escrito, se analiza cómo las fases establecidas desde el inicio de la prestación del servicio social se adaptaron a la estrategia de Telepedagogía Social Solidaria. Esta iniciativa tenía como objetivo que los estudiantes desarrollaran recursos educativos digitales, alineados con las temáticas y necesidades emergentes de la población durante la emergencia sanitaria.

En un cuarto apartado, se presentan los principales resultados y conclusiones obtenidos al implementar esta iniciativa en diversas comunidades del territorio colombiano. Se retoman teorías y trabajos de autores que han abordado temas relacionados con los fundamentos del Servicio Social Unadista, la telepedagogía y la creación de recursos educativos digitales.

Desarrollo del tema

En 2020, desde la Vicerrectoría para la Inclusión Social, el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria, continuó el avance de las estrategias del Sistema del Servicio Social Unadista, incluyendo el requisito de grado denominado “Prestación del Servicio Social Unadista”. Esta estrategia pedagógica busca formar competencias solidarias en los estudiantes de pregrado en los niveles tecnológico y profesional, fundamentada en tres pilares esenciales que reflejan la misión de la UNAD: la acción creativa para el pensamiento unadista, la acción comunicativa para la interacción social, y la acción solidaria para el liderazgo transformador. Leal Afanador, J.A (2021) estos principios de la siguiente manera:

Acción creativa para el pensamiento unadista: Este pensamiento es un constructo colectivo que facilita a la Comunidad Unadista generar acciones pertinentes para la realización sostenible del proyecto histórico colombiano, como expresión de la voluntad nacional, regida por una intención ética y una epistemología de la acción universitaria.

Acción comunicativa para la interacción social: La Acción Unadista se entiende en su sentido más amplio y profundo, como proceso en el que las personas, en tanto voluntad y fuente autónoma de causalidad, expresan su energía y dinamismo creador e imprimen su sello en la realidad, con arraigo solidario, realización efectiva, sentido y dirección.

Acción solidaria para el liderazgo transformador: El Liderazgo Unadista encarna el pensamiento, los valores e ideales institucionales, los interioriza y proyecta hacia las comunidades locales y globales, con carácter transformativo e inspirador, visión compartida, dominio personal, apertura mental y fuerza espiritual.

De acuerdo con estos principios, la Prestación del Servicio Social Unadista busca que los estudiantes identifiquen las necesidades de su contexto a través de la interacción con sus comunidades, aplicando la acción comunicativa para generar soluciones a las falencias detectadas. En este sentido, la acción solidaria se concibe como una serie de hechos organizados que transforman el contexto, impulsados por un liderazgo transformador que moviliza a las personas para trabajar en conjunto por el bien común.

Sin embargo, la cristalización de ese trabajo conjunto no sería posible sin la existencia de la acción comunicativa que, de acuerdo con Garrido (2011) citando a Habermas (1987), es: “La interacción social mediada por el lenguaje como una dimensión constitutiva de la praxis humana, no solo como una acción fundamental, sino como un cambio social en el Marxismo donde este venía desde el trabajo”.

Esto evidencia cómo, a través de la Prestación del Servicio Social Unadista, se sumerge al estudiante en un proceso que le permite aplicar su acción comunicativa para llevar a cabo una acción solidaria que contribuya al bienestar de su comunidad.

Con las bases de la Prestación del Servicio Social Unadista claras, es momento de abordar cómo este proceso se adaptó a las condiciones de confinamiento impuestas por la llegada del COVID-19. Hasta ese momento, muchos estudiantes realizaban sus acciones solidarias de manera presencial, lo que se volvió inviable frente a las medidas adoptadas por el Gobierno para evitar la propagación del virus. Estas medidas incluían el lavado constante de manos, el uso de tapabocas al salir a la calle o en espacios cerrados con alta afluencia de público, evitar el contacto físico y mantener una distancia de dos metros al hablar con otra persona.

Entre estas medidas, el distanciamiento social y la prohibición de aglomeraciones fueron las que motivaron la adaptación del proceso de Prestación del Servicio Social

para que pudiera realizarse de manera virtual, desde la identificación de la problemática hasta el desarrollo de la acción solidaria.

En este contexto, el uso de internet fue fundamental, tal como lo señalan López y Gómez (2020), citando la sentencia T-030 de 2020 de la Corte Constitucional, que indica:

El internet es una herramienta propia de esta ‘sociedad de la información’, en la cual se pueden consultar, por ejemplo, infinidad de fuentes bibliográficas, recursos educativos de diversa índole, con múltiples propósitos y a través de variados e innovadores medios. El acceso que permite el internet y las nuevas tecnologías de la información a esos múltiples y variados recursos ayuda a cerrar las brechas entre los estudiantes, al dar a los profesores herramientas para garantizar el desarrollo armónico e integral de sus estudiantes.

Todos los beneficios que se mencionan en la anterior cita fueron los que garantizaron que se pudiera realizar la Prestación del Servicio Social por parte de los estudiantes.

Así las cosas, la nueva orientación era que los estudiantes debían realizar sus acciones solidarias acudiendo a la elaboración de recursos educativos digitales que debían compartir y difundir con sus comunidades a través de medios digitales, como sus propias redes sociales. Para dar un mejor contexto a lo expuesto hasta aquí, entiéndase que los recursos educativos digitales son:

Un medio para construir el conocimiento; por ello, es importante ubicar su empleo en función de una necesidad y dentro de una situación de aprendizaje. Implica considerar las interacciones entre actores mediante el uso de los recursos y la interactividad del recurso educativo digital. Finalmente, es importante reconocer la necesidad de un proceso de apropiación de estos recursos por parte de los actores, tanto en el plano tecnológico como en el pedagógico. En el plano tecnológico, los actores deben desarrollar cierta fluidez tecnológica para manejar adecuadamente el recurso, para lo cual deben destinar un tiempo de entrenamiento. (Sulmont Haak, 2005)

Es así que la misión de los estudiantes durante esta época de pandemia fue la elaboración de materiales de aprendizaje destinados a que las comunidades conocieran sobre diferentes temas que se hicieron muy populares debido a la situación de confinamiento que cada familia estaba viviendo. Dicho esto, los tópicos trabajados por los estudiantes estaban relacionados con el uso del tiempo libre, la implementación de la ciberseguridad en el teletrabajo, consejos para una buena manipulación de alimentos, normatividad y legislación sobre el teletrabajo, y la enseñanza de las matemáticas

y el inglés en casa. Al ver el enfoque que había tomado el proceso, se le dio el nombre de “Telepedagogía Social Solidaria”.

Metodología

La Prestación del Servicio Social Unadista tiene una metodología establecida que comprende tres fases, que son: diagnóstico solidario, formulación del plan de acción y desarrollo de la acción solidaria. Para conocer un poco más en qué consiste cada fase, se presentan las definiciones que plantea Leal Afanador, J.A (2021) para cada fase:

El proceso inicia con un diagnóstico solidario del estudiante, orientado bajo un tema propio de su disciplina, identificado como una necesidad, problemática o fenómeno a atender por los grupos y semilleros de investigación de las escuelas académicas, por alguna entidad pública o gubernamental de la región o por el análisis y lectura de territorio del SISSU. En ese sentido, se busca que el estudiante identifique las características de su entorno inmediato, las problemáticas y los recursos con los que cuentan para que, mediante su dinamización, se formulen acciones y actuaciones comunitarias según la naturaleza de estas, que lleven a la acción solidaria. En la fase dos, el estudiante presta su servicio social mediante el diseño, organización e implementación de la acción solidaria, formulada analizando la información recolectada en el diagnóstico solidario. Para esto, el estudiante responde al [sic] ¿Qué se quiere alcanzar? (objetivo), ¿Cuánto se quiere lograr? (cantidad y recursos financieros), ¿Cómo saber si se está alcanzando el objetivo? (evaluando el proceso), ¿Cómo determinar si se logró el objetivo? (evaluación de resultados). Una vez tiene una respuesta clara para cada cuestionamiento, con la orientación del tutor y el diálogo desarrollado en el foro con el grupo de pares, ejecuta la acción solidaria según lo descrito en el plan de acción, tomando las respectivas evidencias de su desarrollo.

Considerando lo establecido por la UNAD para cada fase, el diagnóstico solidario determinado para los estudiantes se orientaba a temas relacionados con la situación de confinamiento y, adicionalmente, estos se relacionaban con el programa que cursaba. En ese sentido, cada uno debía aplicar un instrumento tipo cuestionario a 15 personas de su comunidad para indagar sobre diferentes percepciones y aspectos que las personas tenían para esa época en temas como el uso del tiempo libre, ciberseguridad en el teletrabajo, normatividad en el teletrabajo y el trabajo remoto. Estos estaban conformados por 15 preguntas de selección múltiple.

Tras tener la información recolectada, cada estudiante procedía a analizarla y así establecer cuál era el problema encontrado en su comunidad en referencia al tema dado. Después, el estudiante debía establecer un plan de acción con el fin de aportar o solucionar la problemática identificada, teniendo que centrarse en la elaboración de un recurso educativo digital (infografía, material audiovisual, presentación, cartilla digital, entre otros). Después de haber elaborado el recurso, él debía compartirlo en la red social Twitter (ahora X) con la etiqueta #SERVICIOSOCIALUNADISTAENCASA e invitar a sus amigos, familiares y seguidores a interactuar con la publicación. Una vez ejecutados los pasos anteriores, el estudiante debía sistematizar los resultados en un formulario digital que le preguntaba aspectos como: 1) el tema de la acción solidaria desarrollada, 2) el objetivo de desarrollo sostenible al que le aporta, y 3) el número de personas que interactuaron con su publicación.

Resultados

Una vez se ha clarificado la metodología utilizada para el desarrollo de la telepedagogía social solidaria, en este apartado se procede a describir los resultados más importantes que se obtuvieron gracias al accionar solidario de los estudiantes. En primera instancia, se presenta el número de acciones solidarias desarrolladas en 2020, como se muestra en la Tabla 22.

Tabla 23. Acciones solidarias logradas.

Acciones solidarias									
Escuelas /Zonas	ZAO	ZCAR	ZCBC	ZCBOY	ZCORI	ZCSUR	ZOCC	ZSUR	TOTAL
ECBTI	86	134	240	129	124	147	64	113	1037
ECSAH	155	460	417	251	237	263	231	350	2364
ECEDU	61	178	134	80	142	92	70	129	886
ECISA	9	43	33	28	15	25	40	24	217
ECAPMA	17	4	34	45	17	36	29	17	199
ECACEN	9	20	55	16	13	17	24	21	175
ECJP	0	6	1	3	4	1	1	5	21
TOTAL	337	845	914	552	552	581	459	659	4899

Nota: En esta tabla se muestran las acciones desarrolladas en cada una de las zonas en las que hace presencia la UNAD teniendo en cuenta cada una de las escuelas.

Fuente: Elaboración propia.

Como análisis de esta tabla, se destaca que, a nivel nacional, se lograron 4.499 acciones solidarias. Por otra parte, se ve que los estudiantes de la escuela ECSAH fueron los que más ejecutaron acciones solidarias, pues lograron en el territorio nacional 2.364.

Ahora, en la Tabla 23 se muestra el número de personas beneficiadas gracias a las acciones desarrolladas por los estudiantes a través de la telepedagogía social solidaria en el marco de la Prestación del Servicio Social Unadista.

Tabla 24. Beneficiarios de acciones solidarias.

Beneficiados									
Escuelas/ Zonas	ZAO	ZCAR	ZCBC	ZCBOY	ZCORI	ZCSUR	ZOCC	ZSUR	TOTAL
ECBTI	882	1938	2810	1532	1238	1860	518	2036	12814
ECSAH	1675	6722	6571	3081	3230	3619	2934	6211	34043
ECEDU	703	2517	1682	923	2202	1325	714	2556	12622
ECISA	54	736	487	242	91	247	360	402	2619
ECAPMA	238	35	456	516	261	721	389	470	3086
ECACEN	358	321	550	186	145	226	234	352	2372
ECJP	0	49	9	29	57	3	10	62	219
Total	3910	12318	12565	6509	7224	8001	5159	12089	67775

Nota: En esta tabla se muestran los beneficiarios que alcanzaron los estudiantes a través del desarrollo de acciones solidarias en sus comunidades en el marco de la tele pedagogía social solidaria.

Fuente: Elaboración propia.

Según lo mostrado en la tabla anterior, se puede decir que, con el desarrollo de las acciones solidarias, se beneficiaron 67775 personas a nivel nacional, y se ve que los estudiantes de la escuela ECSAH fueron quienes más beneficiaron a personas en todo el país, llegando a 34043 personas.

Discusión

Según lo expresado en el apartado de resultados, la iniciativa denominada “Telepedagogía Social Solidaria” abrió un camino para demostrar a los estudiantes cómo podían enseñar a las comunidades sobre diversos temas a pesar de las restricciones de confinamiento impuestas por la pandemia. Esto es reafirmado por García *et al.* (2018), citados en Díaz Vera *et al.* (2021), quienes señalan que “las TIC fortalecen la

comunicación y la interacción con actividades didácticas que propician una mayor motivación en los educandos; una de estas herramientas son las redes sociales y las plataformas digitales para videoconferencias”. Este concepto se materializó durante esta etapa de la Prestación del Servicio Social, ya que la comunicación entre estudiantes, comunidades y docentes se fortaleció a través de estos medios digitales, permitiendo que los recursos educativos elaborados por los estudiantes llegaran a todas las personas bajo la guía de los docentes.

Asimismo, es importante destacar que esta experiencia de prestación del servicio social reafirma el concepto de aprendizaje-servicio, un enfoque educativo que destaca el valor formativo de estas actividades. En este contexto, los estudiantes aprenden y maduran al participar en experiencias de servicio organizadas para adquirir conocimientos, integradas en el currículo académico y diseñadas para cubrir necesidades sociales (Rodríguez, 2013). Este enfoque se evidenció desde el momento en que los estudiantes iniciaron el diagnóstico solidario y el plan de acción, enfocados en temáticas que en ese momento generaban necesidades en las comunidades.

Por otro lado, esta experiencia también reafirma una de las habilidades clave que se desarrollan en los estudiantes unadistas: la capacidad de desaprender y volver a aprender según las circunstancias y los desafíos del proceso formativo dentro de la institución. Esto se ejemplifica claramente en la adaptación del proceso para que todas sus fases se desarrollaran de forma virtual, a pesar de que originalmente se basaba en el trabajo comunitario presencial. Esta adaptación rápida garantizó la continuidad pedagógica en la institución, específicamente en el proceso de Prestación del Servicio Social Unadista (Gluz *et al.* 2021).

Otro aspecto que se fortaleció con este ejercicio fue el aprendizaje situado de los estudiantes, mediante una dinámica que les permitió llevar el pensamiento a la acción, potenciando así “competencias entendidas como un saber hacer con conocimiento y conciencia del impacto de ese hacer” (Braslavsky, 1999, citado en Zurutuza y Sierra, s. f.). Este tipo de estrategia permite que el estudiante sea el protagonista de la acción, acompañado por un docente, lo que enriquece el proceso al comprender una necesidad puntual de su comunidad, algo que es sumamente significativo para su desarrollo personal. Además, el estudiante aplica el conocimiento adquirido en su programa de estudio, al tiempo que pone en práctica el aprendizaje autónomo, uno de los pilares del modelo pedagógico de la universidad.

Conclusiones

Mediante la implementación de la Telepedagogía Social Solidaria, se logró que los estudiantes participaran activamente como educadores comunitarios durante la pandemia, aliviando así los efectos del confinamiento. Esta estrategia permitió adaptar la Prestación del Servicio Social Unadista a las condiciones impuestas por la crisis sanitaria.

La Prestación del Servicio Social beneficia tanto a los estudiantes como a la comunidad. Para los estudiantes, se convierte en una oportunidad para asumir un rol protagónico en su contexto, identificando necesidades y poniendo en marcha acciones solidarias para solucionarlas o mitigarlas. Para la comunidad, el beneficio radica en el propio desarrollo, al mostrarse a sus integrantes nuevos caminos para superar las dificultades de su entorno.

La pandemia representó un desafío significativo para el Sistema del Servicio Social Unadista y su requisito de grado, ya que fue necesario crear una nueva dinámica para que los estudiantes pudieran desarrollar todas las fases del servicio de manera completamente virtual, sin contacto directo con los miembros de la comunidad.

Las acciones solidarias llevadas a cabo por los estudiantes en el marco de la Telepedagogía Social Solidaria lograron abordar diversas problemáticas que surgieron a causa del confinamiento, como el mal uso del tiempo libre, el desconocimiento en el manejo de la ciberseguridad para el teletrabajo, y la falta de preparación por parte de las empresas para implementar el trabajo remoto.

Referencias

- Díaz Vera, J. P., Gellibert Merchán, S. J., y Zapata Mora, S. E. (2021). Las TIC en la educación superior durante la pandemia de la COVID-19. *Sinapsis*, 1(19). <https://doi.org/10.37117/s.v19i1.405>
- Garrido, L. (2011). Reseña de “La Teoría de la acción comunicativa” de J. Habermas. *Razón y Palabra*, 16(75). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706036>
- Gluz, N., Ochoa, M., Cáceres, V., Martínez del Sel, V., y Sisti, P. (2021). Continuidad pedagógica en pandemia: Un estudio sobre la intensificación del trabajo docente en contextos de desigualdad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 86(1), 27–42. <https://doi.org/10.35362/rie8614440>

- González, A. y Albus, B. (2020) Problemáticas que Afectan al Mundo según la Organización de las Naciones Unidas ONU [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34834>
- Leal Afanador, J.A (2021). Educación, virtualidad e innovación: Estudio de caso para la consolidación de un modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad. Sello Editorial UNAD. <https://doi.org/10.22490/9789586518253>
- López Daza, G., y Gómez García, C. F. (2021). Estado de excepción y restricción al derecho a la educación en Colombia por la COVID-19. *Opinión jurídica*, 19 (spe40), 163–186. <https://doi.org/10.22395/ojum.v19n40a8>.
- Rodríguez Gallego, M. R. (2013). El Aprendizaje-Servicio como estrategia metodológica la Universidad. *Revista Complutense de Educación*, 25(1), 95–113. https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n1.41157
- Sulmont Haak, L (2005). Recursos educativos digitales: Procesos de mediación y mediatización en la comunicación pedagógica. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1(1), 1–19. <https://doi.org/10.19083/ridu.1.36>
- Zurutuza, R., y Sierra, C. (s. f.). *Aprendizajes basados en la experiencia y prácticas docentes innovadoras*. Rectorado de la Universidad de Buenos Aires. Programa de Acción Solidaria y Didáctica Especial para Antropología. <https://core.ac.uk/download/pdf/151779404.pdf>