

### ¿Cómo citar el artículo?

Díaz Fernández, A. (mayo-agosto, 2021). Tiempo de pandemia: la gestión del conocimiento y la tecnología en el aprendizaje en el servicio. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (63), 1-4. <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n63a1>

## **Tiempo de pandemia: la gestión del conocimiento y la tecnología en el aprendizaje en el servicio**

*Pandemic Times: Knowledge Management and Technology in service Learning*

### **Adris Díaz Fernández**

Doctora en Artes y Humanidades  
Escuela de Educación y Humanidades, Universidad de Monterrey  
México  
[adris.diaz@udem.edu.mx](mailto:adris.diaz@udem.edu.mx)  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1944-6136>

Los tiempos han cambiado de forma vertiginosa, y esta modificación ha incidido de manera directa en las transformaciones que se han suscitado en el campo de la educación, en especial la superior. Las estrategias académicas, las tecnologías educativas empleadas y los métodos de interacción para la búsqueda de nuevo conocimiento han ido evolucionando, por métodos más flexibles e interdisciplinarios. Esta interpretación exige debatir el proceso enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de detectar, seleccionar y socializar las mejores acciones académicas, encaminadas a la gestión del conocimiento y la práctica del alumno en función de su futura profesionalización.

La exigencia de la nueva modalidad virtual ha sido un momento crítico en la dinámica educativa a nivel mundial, a consecuencia del COVID 19; esta nueva dinámica pedagógica ha generado preguntas en los educadores: ¿cómo han funcionado las estrategias educativas ante los nuevos desafíos?, ¿cómo han reaccionado los alumnos?, ¿qué mecanismos se han implementado para el cambio?, y ¿cuáles han sido sus consecuencias?; en fin, podríamos mencionar innumerables preguntas, pero no es nuestro objetivo, más bien se pretende incursionar cómo los medios digitales pueden proporcionar al alumno herramientas para

interactuar a la distancia con la comunidad, y para lo cual vale la pena esbozar los posibles alcances que de ello puede derivarse.

### **La deslealtad de una relación**

Nadie podría imaginarse a la educación de estos tiempos sin el sustento tecnológico. El COVID-19 llegó para transformar el entorno educativo y provocar inversiones en la adquisición de plataformas virtuales, para el diseño y desarrollo de los cursos, de tal forma que se rompa la barrera espacio-tiempo que la pandemia había inducido. Google y Microsoft, compañías dedicadas a la tecnología, han logrado dispersarse a una gran velocidad en el mundo con sus plataformas educativas, logrando añadir una cifra considerable de usuarios. De igual forma, sobresalen el uso de plataformas educativas, como Edmodo, Schoology, Udemy, Twiducate, Rcampus, Moodle y Blackboard, que ofrecen herramientas para diseñar cursos, interactuar con los alumnos, como repositorio de información, entre otros.

La educación ahora depende de las plataformas virtuales para continuar con el curso de su función elemental, y para esto el mundo tecnológico encuentra un potencial comercial. Esta necesidad tecnológica, para seguir adelante con la educación, tiene como consecuencia el desconcierto de docentes, alumnos, directivos y padres de familia, pues no solo son los nuevos retos de las clases a distancia, también es la falta o poca disponibilidad de los centros educativos. Pero, entre los factores sustanciales están: por una parte, el acceso a internet, el cual se presenta como un eslabón débil en esta cadena educativa; y, por otra, la insuficiencia económica para adquirir los medios. En estos tiempos de pandemia la tecnología se ha convertido en una herramienta de redimensionamiento de la educación que debe ser examinada con detenimiento.

### **Configurar y desconfigurar los cursos**

¿Los estudios superiores a través de la virtualidad podrán generar efectos positivos en la educación y en la sociedad?

En la dinámica de la academia con la comunidad, la estrategia didáctica aprendizaje en el servicio (AS) contribuye a fomentar en los alumnos valores y compromiso ciudadano, al enlazar los objetivos académicos con la experiencia del servicio, convirtiéndose en un detonador de cambio y transformación, en beneficio no solo de los alumnos, sino también de la propia comunidad.

Está realidad es muy fácil de comprender ante el contacto persona-persona; pero ¿qué sucede desde la virtualidad, cuando el mediador es una pantalla? Uno de los problemas que tienen estas prácticas educativas es que el proceso puede llegar a deshumanizarse; entonces, para evitarlo es imprescindible reorganizar los cursos, vincular a la enseñanza virtual con la comunidad y comprenderla a la distancia.

### **Análisis de contextos**

Las comunidades con el pasar de los años han empleado a las redes sociales como un medio eficaz de comunicación con sus miembros; por esto, es importante localizarlos y conocerlos en estos medios. Por lo general, tienden a tener páginas públicas, pero sus grupos de WhatsApp son de alcance limitado, ya que los únicos que tienen acceso son miembros de la localidad. Para llegar a la comunidad con este medio se necesita coordinar con sus líderes para explorar la realidad y lograr el consentimiento de la propuesta de intervención. Entonces, los recursos empleados de manera empírica, hasta el momento, deben ser transformados; es decir, cambia el contexto de interacción, pero no su finalidad, en donde los mensajes, textos de voz y video llamadas adquieren un papel primordial. Se debe destacar además que en estas comunidades no todos participan en las redes sociales, por lo que la representatividad no siempre cubre a toda la población.

La adopción de nuevas prácticas de recogida de información e intervención en la comunidad es una vía ideal para el encuentro y el conocimiento. Entre estas herramientas para recoger información destacan QuestionPro, SurveyMonkey y Google Forms, cada una con sus especificidades; además de la indagación a través de Google, Instagram, Facebook, Twitter y YouTube, así como el uso de la fotografía, permiten ofrecer una interpretación

válida del contexto de estudio. Estas vías de comunicación sirven para la realización de grupos focales, entrevistas en profundidad y la aplicación de encuestas. Este ámbito de reunión virtual y de intercambio de información, de igual manera, ánima al debate, ayuda a organizar ideas y a elegir la propuesta, acorde con el contexto, y no ajena a él.

Por su propia naturaleza, las estrategias de AS, no se presentan como una única forma de aplicación. En sus etapas (motivación, diagnóstico, diseño y planificación, ejecución y cierre) pueden ir incorporándose, de acuerdo con el contexto, estructuras más apropiadas y adaptables al conocimiento y desarrollo de cada uno de los proyectos sociales.

Los tiempos actuales, transparentan la necesidad de no limitarse a las tradicionales técnicas y procesos educativos. La inclusión de nuevos métodos de intervención, a través de la tecnología, abre la posibilidad de nuevos caminos y una nueva forma de conexión sólida, que permite a su vez el fomento del pensamiento reflexivo y crítico: la participación de los estudiantes en la resolución de los problemas del entorno. Los docentes tienen la necesidad de acoplarse a los tiempos; hoy tienen una variedad de posibilidades que no existían tiempos atrás, que pueden dotar de significado la experiencia del alumno y de la propia comunidad. La tecnología puede lograr convertirse en una herramienta marcadamente eficaz en la implementación del AS.

Todos somos consecuencia de un cambio; el tiempo no retorna, sigue su curso, y para ello debemos estar preparados.