

Artículo derivado de experiencia social o didáctica

DOI: <http://doi.org/10.15517/revedu.v49i2.61342>

Sistematización de la experiencia de educación no formal por medio de una plataforma digital, caso ED-2013 Cursos Libres 2020-2021

*Systematization of a Non-Formal Education Experience
Through a Digital Platform: The Case of ED-2013 Free
Courses (2020–2021)*

Paola Montero Sánchez
Universidad de Costa Rica
Puntarenas, Costa Rica
paola.monterosanchez@ucr.ac.cr
<https://orcid.org/0000-0002-4815-0943>

Recepción: 23 de setiembre de 2024
Aceptado: 23 de marzo de 2025

¿Cómo citar este artículo?

Montero Sánchez, P. (2025). Sistematización de la experiencia de educación no formal por medio de una plataforma digital, caso ED-2013 Cursos Libres 2020-2021. *Revista Educación*, 49(2). <http://doi.org/10.15517/revedu.v49i2.61342>

Esta obra se encuentra protegida por la licencia Creativa Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional



RESUMEN

El proyecto ED2013 Cursos Libres de la Sede del Pacífico buscó nuevas formas de difundir conocimiento, implementando un modelo híbrido que combina cursos presenciales y virtuales, emitidos por plataformas digitales. En esta investigación se analizan las ventajas y desventajas de utilizar estas plataformas digitales en la educación no formal, específicamente, si la utilización de estas plataformas facilita el acceso permanente a estos recursos educativos, asegurando su vigencia en el aprendizaje. Para ello, se empleó una metodología mixta que combina el análisis cuantitativo y cualitativo. Esta metodología se aplicó a las personas usuarias que interactuaron con la plataforma *Facebook* de la coordinación de acción social de la Sede del Pacífico. En el aspecto cuantitativo, se recopilan datos como el número de visualizaciones y comentarios que corresponden a los cursos impartidos en la plataforma de *Facebook* en 2020 y 2021. Por su parte, el análisis cualitativo se centra en la valoración de estos comentarios, clasificándolos según su tono, ya sea positivo o negativo, en relación con el curso. Los datos se extraen de dicha red social en los años 2021, 2022 y 2024 para examinar la sistematización de la experiencia a partir de esta mediación pedagógica. En los principales hallazgos, las plataformas digitales son medios alternativos para la mediación pedagógica, ya que facilitan una interacción en tiempo real y permiten acceder a grabaciones y materiales, lo que facilita la revisión de contenidos, recetas o recursos. Además, estas plataformas permiten reutilizar dicho material con futuros cohortes del alumnado, especialmente en el contexto de las instituciones educativas.

PALABRAS CLAVE: Educación no formal, Plataforma digital, Acción social, Metodología mixta.

ABSTRACT

The ED2013 Free Courses project at the Pacific Campus sought new ways to disseminate knowledge by implementing a hybrid model that combines face-to-face and virtual courses, the latter delivered through digital platforms. This study analyzes the advantages and disadvantages of using such platforms in non-formal education—specifically, whether they facilitate ongoing access to educational resources and contribute to sustained learning. A mixed-methods approach was employed, combining quantitative and qualitative analyses. Quantitative data include metrics such as the number of views and comments related to the courses offered on the *Facebook* page of the Pacific Campus Social Outreach Office during 2020 and 2021. The qualitative analysis evaluates the tone of user comments—whether positive or negative—in relation to the courses. Data were extracted from this social media platform in 2021, 2022, and 2024 to systematize the experience of this pedagogical mediation. The main findings suggest that digital platforms serve as effective alternative tools for pedagogical mediation, as they enable real-time interaction and allow users to access recorded sessions and materials for later review. This supports content reinforcement—such as reviewing instructions, recipes, or other resources—and allows for the reuse of materials with future cohorts, especially within educational institutions.

KEYWORDS: Non-Formal Education, Digital Platform, Social Outreach, Mixed Method Research.

INTRODUCCIÓN

La acción social está constituida por las acciones que llevan a cabo las personas o colectivos de manera voluntaria persiguiendo un cambio positivo en el medio social. Esta persigue el bienestar de las personas, principalmente de las que están en situaciones vulnerables y se caracteriza por un tipo de motivación altruista, que ayuda a los otros sin esperar nada a cambio. Existen acciones sociales de impacto comunitario contribuyendo al desarrollo y cohesión social, por lo que es muy importante entender la relación entre universidad y sociedad para generar este tipo de acciones.

Inclusive, se puede indicar que la relación de la universidad con la sociedad es fundamental, ya que ambas se influyen mutuamente en un proceso de realimentación constante. Las universidades se nutren de los problemas y necesidades de la sociedad para enfocar sus proyectos de investigación, así como la formación de los futuros profesionales.

León Aguirre y Gómez Labrada (2014), al referirse sobre la relación de la universidad con la comunidad, indican que:

Las personas académicas aportan el saber científico acumulado y las personas participantes de la comunidad, su conocimiento del mundo, de la vida, su experiencia cotidiana en la escuela y en la comunidad. Es en ese diálogo, entre la ciencia y el saber comunitario, en donde el desarrollo científico adquiere mayor calidad y posibilidades de transformar la realidad social, incluida la educación (p. 12)

Entonces, las universidades cumplen un rol crucial, no solo formando profesionales que se insertarán al mercado, sino también, en la generación de saber científico que beneficie a la comunidad. Entre mayor sea el aporte de las universidades en la creación de conocimientos aplicados y en la resolución de problemáticas sociales, mayor será su impacto en el entorno social y económico, como lo indica Bojalli J. (2008) “cada vez, con mayor frecuencia, las universidades se involucran en actividades sociales, tratando de influir en el desarrollo del entorno social y económico” (p. 9). Además de, estas casas de enseñanza juegan un papel activo en proyectos de acción social y en implementar investigaciones con resultados que se transforman en soluciones tangibles para algunos problemas sociales. Este intercambio entre universidad y sociedad genera conocimiento útil que permite la transformación y desarrollo de ambos sectores.

En consecuencia, a menudo se percibe esta relación universidad con la comunidad como una ayuda que ofrece la institución a la comunidad, la realidad es muy distinta, ya que el vínculo no es en una única dirección. La sociedad impacta significativamente en las universidades, ya que el entorno económico y social ofrece un panorama de necesidades y cambios sociales que orientan las áreas de estudio, líneas de investigación y el enfoque cultural que debe tener la Universidad para que siga siendo un ente relevante y responda a los desafíos de la sociedad actual.

Como lo indica [Toro \(2015\)](#):

Como institución del conocimiento, la universidad tiene uno de los compromisos más grandes con la sociedad. Esta debe estar en una relación dinámica y constante con su contexto social, involucrándose en relación proactiva con el entorno cultural, político y económico de la sociedad, pensando y formulando soluciones a las diversas problemáticas que este ejercicio implica. La actividad intelectual y creativa de la universidad se centra en la creación de nuevos conocimientos, conocimientos que en el rol de esta deben estar en diálogo con su realidad social (p. 2)

De hecho, cuando las personas piensan en la relación de la Universidad de Costa Rica con las comunidades, inmediatamente la vinculan con la acción social. Esta se define como:

La actividad sustantiva que integra y realimenta permanentemente a la Universidad con la comunidad nacional e internacional, con el objetivo de poner a su servicio la capacidad académica institucional y lograr, en conjunto, las transformaciones requeridas para el mejoramiento de la calidad de vida en el país ([Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo \[CIODD\], 2022](#), p. 1)

Como indica el Plan estratégico institucional 2013-2017 ([Oficina de Planificación Universitaria \[OPLAU\], 2023](#)), actualmente, se vive en un proceso de cambio generado por los avances científicos y tecnológicos, y las comunidades viven estos procesos de transformación de una manera más pausada. En el eje de transferencia de conocimiento de dicho plan, se señala:

3.1 Fortalecer y mejorar la transferencia e intercambio del conocimiento generado en la relación entre la Universidad y la sociedad, para profundizar nuestros vínculos con distintos sectores de la comunidad nacional, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la población (p. 16)

De esta manera, se garantiza que siempre prevalezcan el respeto al medio ambiente y la protección de los derechos humanos.

En este sentido, el aprendizaje no formal se presenta como una herramienta clave para conectar el conocimiento generado en la academia con los sectores sociales, permitiendo una transferencia de saberes más dinámica y accesible. Según [Gozálvez-Pérez y Cortijo-Ruiz \(2023\)](#), a diferencia del aprendizaje formal, que se desarrolla en contextos académicos estructurados, el aprendizaje no formal puede llevarse a cabo en escenarios diversos: talleres, seminarios, actividades comunitarias y plataformas digitales, fomentando la construcción colectiva de saberes. La educación a distancia ha sido un pilar fundamental en la democratización del conocimiento, ya que permite la participación de estudiantes desde cualquier lugar mediante estrategias de mediación pedagógica virtual. Según [García Peñalvo et al. \(2020\)](#), esta modalidad no solo facilita la continuidad de los procesos formativos en escenarios de emergencia, sino que también promueve competencias tecnológicas esenciales para el siglo XXI. Así, el fortalecimiento de estas formas de aprendizaje contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan Institucional y al vínculo entre la universidad y la sociedad.

Aprendizaje no formal y educación a distancia

El proceso educativo combina elementos que incluyen al personal docente, el estudiantado, el currículo y el espacio donde se realizan las acciones que permiten el aprendizaje, que puede ser físico o virtual. Por otra parte, es posible dividir el aprendizaje en dos tipos: formal y no formal.

El primero es el que se realiza en instituciones y posee una secuencialidad específica. Además, se basa en los programas establecidos por el sistema educativo oficial.

Con respecto al segundo tipo, [Vázquez \(1998\)](#) indica que la educación no formal es un proceso educativo planificado que no implica obtener un título o grado académico. Esta educación tiene una duración y objetivos definidos y la desarrollan instituciones y organizaciones. Tal y como menciona [Orozco Gómez \(2004\)](#), un 80 % de toda la instrucción de una persona a lo largo de su vida se basa en el aprendizaje no formal.

Así, en este tipo de aprendizaje se incluyen los talleres, conversatorios, conferencias o cursos de capacitación, los cuales adquieren una mayor importancia cuando las personas desean actualizar constantemente sus conocimientos laborales. Así, estos espacios pueden utilizarse como alternativas de ocio, para crear emprendimientos, o para satisfacer demandas técnicas en competencias digitales, por algunas alternativas. En consecuencia, como indica [Chacón-Ortiz \(2015\)](#), la educación no formal es hoy un recurso educativo que complementa o apoya acciones e intervenciones sociales para atender poblaciones en desventaja. Este es el principal uso que cumple en los países en vías de desarrollo, como lo es Costa Rica.

Conviene destacar que el elemento docente se refiere, tradicionalmente, a aquel asumido por una persona que posee un conjunto de conocimientos científicos o prácticos que comunica a otros. Si se observa desde un punto de vista más general, la persona humana es un ser vivo en constante aprendizaje, y es a través de la interacción con otros seres humanos que dicha formación tiene lugar. En este sentido, [Martínez-Domínguez \(2019\)](#) indica:

El aprendizaje es parte de la esencia del ser humano, es decir, no podría ser humano sin éste.

Podemos ver no sólo que los seres humanos causalmente aprenden lo humano en interacción con otros humanos, en un entorno espacial y temporal concreto, sino que deben hacerlo (p. 256)

Por consiguiente, el ser humano desarrolla la comprensión para entender aquello que le rodea mediante interacciones, memorización, entretenimiento e incluso el ocio. Es por ello por lo que se puede afirmar que la virtualidad de la educación ha estado presente desde el nacimiento de cada ser humano, como lo puntualiza [Nieto Göller \(2012\)](#):

Siendo ello así, entonces, la educación, o, mejor dicho, la virtualidad de la educación ha acompañado al ser humano desde sus orígenes y continuará haciéndolo (...) pues en dicha virtualidad no interviene el espacio temporal y rígido sino, lo flexible, siempre abierto y disponible, es decir, lo real, lo simbólico y lo imaginario, traspasando dichas barreras (p. 142)

Entonces, la educación a distancia se encargó de extender sus servicios educativos a aquellas comunidades de personas que, por diversos motivos, no accederían a formación presencial en las instituciones. Con respecto a este punto, expertos como [Escudero-Nahón et al. \(2020\)](#) señalan que la educación virtual puede considerarse una nueva fase de la educación a distancia, específicamente mediante aplicaciones educativas de las webs 2.0 y 3.0.

Varias organizaciones internacionales han afirmado que, a menos de que se ponga igual énfasis en la integración de la tecnología educativa en entornos educativos no formales, será imposible extender los beneficios de la educación virtual a amplios sectores de la sociedad y apoyar su desarrollo personal. En el estudio de la ([Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico \[OCDE\], 2015](#)), cuyo título es *La educación a distancia en la educación superior en América Latina*, se apunta que: “los nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje han penetrado en la región con dificultad y que muchas instituciones de educación superior aún se muestran reticentes a adoptar nuevos modelos educativos” (p. 16).

Por otro lado, en el estudio realizado por [Escudero-Nahón et al. \(2020\)](#):

los autores mencionan que, aunque débil, la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación sí ha ampliado el acceso para grupos tradicionalmente excluidos. Esto incluye principalmente a personas que viven en áreas rurales, mujeres, y aquellas personas que cuentan con bajos recursos o con discapacidades. (p. 92)

En este contexto, está claro que los modelos educativos exitosos que integran la tecnología en las estructuras educativas tradicionales son diversos, pero tienen, al menos, dos características comunes. Por un lado, se adaptan a las circunstancias, necesidades y características únicas que han surgido con los objetivos en mente; por otro lado, se diseñan teniendo en cuenta varios aspectos más allá del componente puramente pedagógico. En el caso particular del proyecto ED-2013, las características comunes fueron concretamente organizativas para adaptarse a la situación mundial y a las indicaciones dispuestas por las autoridades con respecto a adoptar medidas de distanciamiento y no presencialidad, escenario que favoreció la educación virtual abierta.

La educación a distancia abierta virtual como panacea revolucionará la educación tradicional y la no tradicional emergente, tanto en el sector público como en el privado. Esto será posible mediante tecnologías como chats en tiempo real, videoconferencias, transmisiones en vivo, foros, blogs, celulares, tabletas y muchas redes sociales y de gadgets informáticos. Cabe destacar que el aprendizaje permanente, como lo define [Burbules \(2014\)](#),

Se refiere a los principios de la educación de personas adultas y de la educación continua, pero en el contexto actual se extiende para significar la disposición realmente permanente de oportunidades de aprendizaje y un cambio en el conjunto de expectativas acerca del crecimiento

y del desarrollo continuo de habilidades y de conocimientos . . . Pero el aprendizaje permanente aquí tiene un significado diferente, supone que el aprendizaje no debe tener lugar en una edad o momento particular, en un espacio institucional particular y dentro de un conjunto particular de estructuras motivacionales de instrucción . . . se podría decir que en esta visión de cambio del mundo ser es aprender. (p. 5)

Como ejemplo exitoso con respecto a este tipo de mediación pedagógica se puede citar el de la tesis de [Vicuña \(2017\)](#), dentro de sus conclusiones indica que la plataforma *Facebook* puede ser utilizada como complemento y mediación pedagógica, siempre y cuando se realice una preparación, organización, transposición y creatividad en los contenidos que se comparten; seguidamente, el estudio realizado por [Lafaurie et al.\(2018\)](#) en el cual se utilizan plataformas digitales para procesos de Orientación Socio Ocupacional, la cual fue realizada en una institución educativa de carácter público en Barranquilla Colombia, ellos proponen que la mediación con plataformas digitales permite “enriquecer el proceso de orientación integrando recursos y metodologías y respondiendo a las exigencias del medio con un aprendizaje permanente y flexible” (p. 196).

En Costa Rica [Mateos-Aparicio \(2012\)](#) indica que las plataformas digitales

constituyen entornos naturales y espontáneos, muy útiles para el aprendizaje informal, pero también para el aprendizaje formal, en especial de disciplinas que exijan trabajo en grupo y análisis de realidades, y que basen su dinámica de acción en estrategias de índole discursivo, como debates, reflexiones, críticas, comparativas, exposiciones, proyectos de investigación (p. 9)

inclusive, se puede agregar a estas estrategias la de extensión docente. Además de la formación tradicional, existen oportunidades de aprendizaje no formal que surgen en actividades colaborativas entre la universidad y la comunidad, como son los proyectos de extensión docente.

Proyecto ED-2013, Cursos Libres

El objetivo del proyecto es proponer espacios de intercambio académico entre una persona experta en un tema —la persona docente de alguna sede universitaria, profesional en alguna área o jubilada— y los miembros de la comunidad estudiantil y la comunidad en general. Además, el proyecto intenta promover la difusión de estos conocimientos especializados entre personas de diferentes contextos culturales y sociales, en todas las etapas de la vida, por lo que constituye una herramienta para el desarrollo humano.

Desde una perspectiva de educación no formal, en estos cursos libres se abarcan temas novedosos, para que las personas participantes puedan compartir sus conocimientos y experiencias, atendiendo así diversos intereses, expectativas y necesidades. Estos cursos libres se ofrecen en diferentes momentos del año, sobre todo en los interciclos de la Universidad (período entre julio y agosto, y entre enero y marzo, respectivamente), tienen una duración de no más de cuarenta horas y, dependiendo de

la temática y la cantidad de horas impartidas, pueden otorgar un certificado de participación o aprovechamiento para sus participantes.

El proyecto Cursos Libres, empezó con cinco cursos en el tercer semestre de 2013, cuando se motivó a el cuerpo docente con propiedad o continuidad a utilizar sus tiempos en los intercielos para que impartieran asignaturas de interés para la comunidad. Gracias a esta propuesta, se logró impactar comunidades como: Guacimal, Orotina, Miramar, Jacó, Cóbano, Isla Venado, Monteverde, Esparza y Londres de Quepos.

En 2017, se contó con dieciocho cursos en la modalidad de cursos libres, con 214 inscritos provenientes de las distintas comunidades. Estos abarcaron temáticas que van desde presupuestos, procesamiento de texto, técnicas narrativas, inglés, música, canto, cursos de nivelación para la comunidad estudiantil admitidos en carreras de la Sede del Pacífico, entre otros.

Para el año 2018, se logró consolidar treinta cursos con al menos once participantes cada uno. Se pudo dar veintidós cursos fuera de la Sede y llevarlos a comunidades como Monteverde, Fray Casiano, Londres y la Inmaculada en Quepos, Miramar, Esparza, Barranca, Chacarita y El Roble.

De forma análoga, en el año 2019, se impartieron nueve cursos en temáticas de automaquillaje, emprendimiento, etiqueta y protocolo, gestión cultural, historia sobre pueblos indígenas, comunicación comunitaria, coro, taller de robótica, formulaciones de mezclas de limpieza e inglés. Estos cursos permitieron contar con una participación comunitaria de 204 personas.

El 16 de marzo de 2020, la Rectoría de la Universidad de Costa Rica emitió una resolución (R-95-2020), en la cual acogía las acciones preventivas y la alerta sanitaria estipuladas por el Ministerio de Salud del país debido a la COVID-19. En los puntos 6, 7 y 8 de dicho documento, se estipuló la suspensión total de las actividades correspondientes a acción social en las que hubiera participación presencial tanto de la comunidad universitaria como de personas externas a ella. Ante este escenario, el proyecto no podía ser ejecutado tal como fue concebido mientras estuvieran vigentes las acciones indicadas en dicha resolución. Fue necesario encontrar nuevas estrategias para alcanzar al público meta de manera que se respetara la reglamentación y, al mismo tiempo, se mantuviera la iniciativa vigente durante este período.

Vallejos Salazar y Guevara Vallejos en su revisión de educación en tiempos de pandemia (2021) sostienen que las universidades han recurrido sistemáticamente a las plataformas digitales para apoyar el aprendizaje, en particular para tareas, actividades colaborativas, lo que facilitó la migración de lo presencial a una educación remota de emergencia durante la cuarentena.

Como bien lo indica Maggio (2021) la educación debe ser reinventada porque el mundo ha cambiado, si se logró sostener dos años lectivos con una virtualidad de emergencia, porqué perder esta herramienta necesaria. Como lo indica la autora en este mismo artículo,

las y los docentes abrazamos las tecnologías cuando vimos que de eso dependía el derecho a la educación. Nos venía tomando tiempo, es cierto, pero la pandemia nos dio un empujón y empezó a despabilarnos. Hay algo en ciernes cuyo destino dependerá de qué hagamos de acá en más (p. 36)

En esta coyuntura educativa, en la que la comunidad docente y administrativa tuvo que aprender a realizar sus labores de manera remota, el proyecto vio una oportunidad de acción. Primeramente, se implementó para mejorar las capacidades de redacción y ortografía del personal administrativo de la institución. Seguidamente, en diálogo con la Dirección de la Sede, sirvió para brindar talleres y capacitación en herramientas que permitieran al profesorado impartir sus clases de manera remota, con el fin de dar continuidad al semestre en medio de la crisis sanitaria; para brindar estos talleres, se utilizaron las herramientas ofimáticas de *Google (Meet y Classroom)*, *Zoom* y *Mediación Virtual*.

De manera paralela, por medio de un contacto de la Sede, el Consejo Regional de Vinculación con la Empresa (CORVEC) de la Región Pacífico solicitó apoyo, ya que no podía vincular a la totalidad del estudiantado de sus centros educativos con empresas debido a la emergencia sanitaria. En este sentido, solicitaron la apertura de talleres para brindar herramientas a los estudiantes, para fortalecer sus capacidades en gestión laboral. Esta entidad solicitaba que dichos talleres se impartieran en lugares de fácil acceso, ya que los horarios de los distintos centros educativos no coincidían (al ser algunos diurnos y otros nocturnos). Aprovechando que las sesiones virtuales creadas con la herramienta *Zoom* pueden transmitirse en diferentes redes sociales y que la Coordinación de acción social de la Sede posee una página de *Facebook*, se propuso este medio como solución. Esta propuesta fue bien recibida por el CORVEC, ya que la mayoría de la población estudiantil de secundaria contaba con una cuenta en esta plataforma y sabía acceder a sus diferentes funcionalidades. Como resultado, el proyecto encontró una alternativa para continuar impartiendo diferentes cursos libres y así impactar a las distintas comunidades, siempre respetando los protocolos establecidos dentro de la Universidad.

Es por lo anterior que, a través del proyecto ED-2013, Cursos Libres, se desea crear un vínculo de intercambio de conocimiento entre la institución y la comunidad. El proyecto referido tiene cursos con temáticas libres, dirigidos a la comunidad, para actualizar sus estudios sistemáticos o para adquirir otros conocimientos que no formen parte de su especialidad. Es un programa de Extensión Docente, cuyo fin es difundir y promocionar las diversas actividades de la Universidad al involucrar en su trabajo a las diversas unidades académicas.

Al ser un espacio encaminado a la participación de toda la comunidad, caracterizado por una metodología flexible y de fácil acceso, esta iniciativa permite brindar respuesta a las múltiples solicitudes de intereses, expectativas y necesidades de los individuos. En este sentido, funge como una forma de empoderar a la población con respecto a sus potencialidades individuales y comunitarias; esto para un mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo humano. Asimismo, la convivencia con

otras personas que se genera en los cursos ayuda a ampliar la visión del mundo, así como a concientizar sobre problemas ambientales y comunitarios.

Ahora bien, el hecho de que las personas jóvenes estén constantemente conectadas a través de diversos medios como teléfonos móviles y tabletas, además de las redes sociales, les permite permanecer atentas al desarrollo y aprendizaje cuando son parte de estos procesos de educación virtual.

Las redes sociales han penetrado en la vida de muchas personas y ya no sorprende que, en diferentes regiones, aunque no necesariamente entre los grupos más jóvenes, se hable de *Facebook*. Con su asombrosa capacidad para contactar a las personas, puede usarse para varios propósitos: desde encontrar un amigo perdido y dialogar, discutir diversos temas, organizar y promover movimientos, hasta planificar eventos como congresos y conferencias. En este último tipo de actividades, además de permitir la difusión de detalles de los eventos, facilita la visualización de la asistencia de los participantes. En el ámbito educativo, estas funciones pueden aplicarse a la organización de clases en línea, impartir o promocionar seminarios web; este intercambio de experiencias entre estudiantes de distintos lugares permite fortalecer el aprendizaje a distancia. Adicionalmente, el uso de plataformas como *Facebook*, *Twitter* y *LinkedIn* permiten la creación de comunidades académicas que comparten artículos, enlaces, vídeos y discusiones sobre temas específicos, enriqueciendo el proceso de enseñanza-aprendizaje y permitiendo que el alumnado resuelva dudas, intercambie opiniones y trabaje en proyectos colaborativos de manera asincrónica.

Las redes sociales han demostrado ser un canal efectivo para la difusión de cursos y materiales educativos, como los cursos en línea abiertos por universidades como la UNAM, Harvard, Yale o MIT, donde abordan temas de inteligencia artificial, programación, metodologías de enseñanza, entre otros. Estas plataformas permiten que un mayor grupo de personas puedan acceder a oportunidades de formación sin restricciones de índole geográfico. Inclusive, la plataforma *YouTube* con sus herramientas de transmisión en vivo se ha convertido en un recurso fundamental en la educación a distancia, al permitir la difusión de clases en vivo o la publicación de contenido educativo asincrónico donde las personas estudiantes pueden revisar según su ritmo de aprendizaje.

Es importante subrayar que las redes sociales en la educación a distancia fomentan el desarrollo de habilidades digitales en quienes estudian, esenciales, ya que aprender a comunicarse en entornos virtuales y gestionar información crítica; además de construir su identidad digital profesional son competencias indispensables en el ámbito académico y laboral.

Finalmente, dado el número de personas que se ha logrado impactar Cursos Libres en todos estos años con sus diferentes talleres, es de interés sistematizar la experiencia del proyecto entre 2020 y 2024, durante el cual se implementó un cambio en su forma de impartir los cursos por la crisis sanitaria provocada por el virus SARS-COV-2, lo que plantea reflexiones sobre la efectividad y alcance de estas nuevas prácticas. Entre las interrogantes que surgen de este análisis destacan: ¿Estos medios de plataformas

digitales serán efectivos para impartir docencia? ¿Las personas realmente se conectan para visualizar los talleres? ¿Será posible alcanzar un verdadero impacto en la población de la Región Pacífico Central? ¿Al seguir los talleres disponibles en la plataforma, las personas continúan viéndolos? Para responder a estas preguntas, se analizará el alcance de los talleres impartidos en 2020 y 2021 por medio de la plataforma digital *Facebook*. Asimismo, se dará seguimiento a la evolución de estos talleres entre 2022 y 2024, dado que permanecen disponibles en la plataforma y permite ver su vigencia a través del tiempo.

Esta investigación está estructurada en cinco secciones. En la primera sección llamada introducción se describieron el contexto general del estudio, los objetivos planteados, así como, se detallan los conceptos clave y antecedentes relevantes. En la segunda sección llamada metodología, se explican la cómo se lleva a cabo el estudio y el enfoque de investigación adoptado, así como las técnicas de recolección y análisis de datos. Posteriormente, la sección de resultados expone los datos obtenidos de forma estructurada y su análisis detallado. La cuarta sección llamada discusión analiza los hallazgos junto a las preguntas de investigación planteadas para dar respuesta a estas. Finalmente, en la última sección, se presentan las conclusiones, limitaciones del estudio y recomendaciones para futuras investigaciones.

METODOLOGÍA

La metodología y técnicas que sustentan este trabajo corresponden a un enfoque mixto, ya que en este proceso investigativo se recolectaron datos cuantitativos y cualitativos, y la interpretación es el producto del análisis de su conjunto. Según Chen (2006, citado por [Hernández-Sampieri et al., 2018](#)), la metodología mixta se define como:

La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (p. 534)

A partir de lo anterior, se especifica que el presente estudio sigue una metodología de enfoque mixto, en el que predomina el abordaje de carácter cualitativo. También hay un porcentaje de la investigación que corresponde al análisis de datos estadísticos obtenidos por la plataforma *Facebook*, por lo que los participantes del estudio participaron, visualizaron y/o comentaron en los talleres de la red social. Con respecto a la caracterización de la población en investigación, al ser una red social, los datos de personas alcanzadas no caracterizan por rango de edad ni género. Solamente, las visualizaciones que tienen relación con el CORVEC, de las cuales hay listas de participantes, se pueden caracterizar. En este caso, de 375 que participaron, 237 son personas que se denominan femeninas, mientras 138 personas se consideran masculinas y su rango de edad es de 17 a 20 años. Son oriundos de la región Pacífico Central. En relación con los comentarios analizados, personas con nombre de usuario femenino hicieron 13,656 y 7,951 los escribieron participantes con alias masculinos.

La estrategia de investigación se basa en datos recopilados a partir de la plataforma de *Facebook*. Para este fin, se extrajeron los datos comparativos por cada curso brindado a través de esta red social de la manera que se detalla a continuación. En el primer corte, para los cursos ofrecidos en el año 2020, la información se sustrajo el 05 de abril de 2021. Los datos correspondientes al segundo corte, que corresponden al primer ciclo de 2021, período comprendido entre marzo y junio, se extrajeron el 06 de junio de 2021. Seguidamente, el tercer corte corresponde a los datos de los cursos ofertados para el II semestre de 2021, período de julio a diciembre, cuyas cantidades fueron compiladas el 06 de diciembre de 2021. El cuarto y último corte se realizó el 10 de mayo de 2024; este último momento de recopilación tuvo el propósito de volver a evaluar las publicaciones de los años 2020-2021 para comprobar si estas han alcanzado mayor cantidad de visualizaciones, comentarios y reacciones.

Los datos de interés obtenidos de las 919 publicaciones correspondieron a: personas alcanzadas, interacciones y reacciones. Adicionalmente, se recopilaron los comentarios de cada una de las actividades, en el corte mayo 2024 se contaron con 21,603 comentarios. Esto con el objetivo de comprobar si hay una buena aceptación del contenido o, en su defecto, determinar puntos de mejora para las actividades que forman parte del proyecto.

Se optó por un enfoque censal para el análisis de datos, considerando la totalidad de las visualizaciones registradas en la red social

durante el período comprendido entre los cortes indicados en párrafos anteriores. Esta decisión permite obtener una representación integral y completa del fenómeno en estudio, evitando los sesgos asociados a la selección de una muestra.

La recolección de datos involucró la identificación y el registro de todas las visualizaciones disponibles para poder evaluar tendencias y patrones de participación con los talleres y los niveles de interacción. Puesto que no se usó muestra estadística, no hubo procedimiento de inferencia, sino el deseo de describir y analizar totalmente el universo de las visualizaciones.

Las unidades de análisis seleccionadas corresponden a cada sesión de visualización registrada en la plataforma, donde se definieron las siguientes variables: Fecha de la publicación, personas alcanzadas y las interacciones de la publicación donde se incluyen las reacciones y comentarios.

RESULTADOS

Del primer corte, se obtuvo que, para el año 2020, los talleres brindados lograron un total de 340,900 visualizaciones entre abril y mayo de 2020. Respectivamente, en abril se llevaron a cabo 33 sesiones, las cuales obtuvieron un alcance de 38,512 personas; en mayo, se desarrollaron 104 sesiones y se logró impactar a 115,667 personas; para junio, se brindaron 57 sesiones de diferentes talleres, con un impacto de 42,285 personas; en julio, se impartió un total de 57 sesiones a partir de las cuales se logró alcanzar a un total 79 517 de personas; en agosto, se impartieron 7 talleres, en los cuales

participaron 11,842 personas; en setiembre, se tuvo un alcance de 5,964 personas para un total de 20 sesiones; en octubre, se alcanzó a 22,519 personas por medio de un total de 49 sesiones; para el mes de noviembre, se dieron 49 sesiones y se logró impactar a 22,020 personas; y para diciembre, fue posible alcanzar a 2,574 personas por medio de 11 talleres. Lo indicado se visualiza a modo resumen en la [Tabla 1](#).

Tabla 1.

Visualizaciones obtenidas en el primer corte al 05 de abril de 2021

Mes	Personas alcanzadas	Interacciones	Reacciones totales	Cantidad de personas alcanzada por sesión
Abril	38512	6611	602	1167
Mayo	115667	19831	2068	1112
Junio	42285	6488	575	846
Julio	79517	10724	1014	1395
Agosto	11842	1597	122	1692
Septiembre	5964	2172	212	298
Octubre	22519	4796	439	460
Noviembre	22020	3540	400	449
Diciembre	2574	328	42	234

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, las sesiones con mayor impacto en el mes de mayo fueron las correspondientes a los talleres brindados para el estudiantado del Consejo Regional de Vinculación con la Empresa (COR-VEC) de la Región Pacífico. Para ese mes, además del alcance indicado en el párrafo anterior, se obtuvo un total de 19,831 interacciones y 2068 reacciones totales, que representan el 38 % de las reacciones de ese año. En la propuesta del proyecto para los años 2020 y 2021, se pretendía un alcance de 500 personas por año, por lo que estas cifras mensuales superan más de 4 veces a las personas beneficiadas.

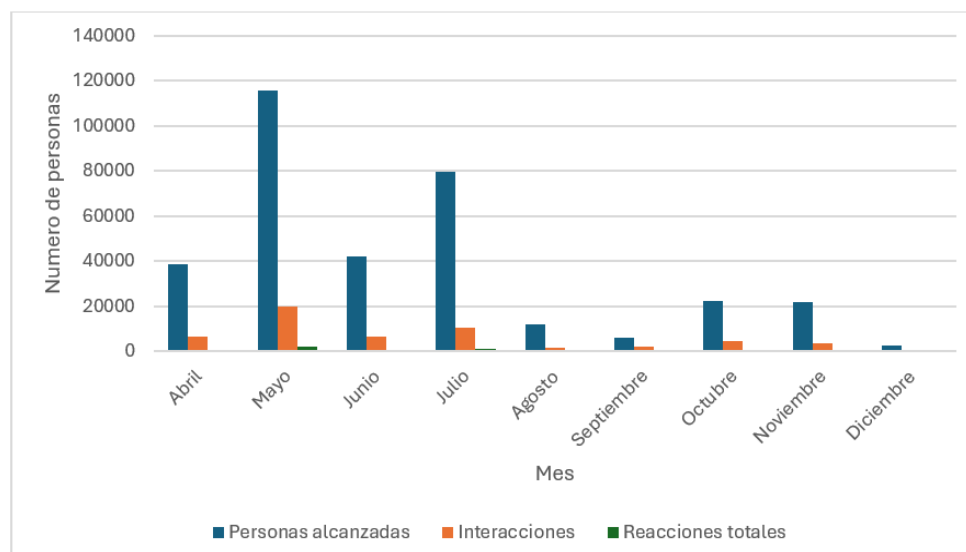
Es importante indicar que diciembre tuvo menos personas alcanzadas e interacciones, ya que la segunda sesión brindada fue la segunda menor. Lo anterior responde a que, durante ese mes, solo es posible desarrollar sesiones hasta la fecha del cierre institucional, que ese año se dio el 15 de diciembre.

Si se compara la cantidad de sesiones con las personas beneficiadas en abril, mayo, junio, julio y agosto, se obtiene que, por cada sesión, se logró impactar a más de mil personas. Con respecto a este punto, destaca julio, donde se alcanzó a 1,395 personas por transmisión en vivo desarrollada en la plataforma de *Facebook*. Además, en agosto, se impactó a 1,691 personas por sesión. En ese mes, se logró impartir sesiones sobre ejercicios de zumba, ensamble de guitarras, charlas de lactancia materna, y taller de manualidades. Esto permite concluir que la comunidad se encontraba más interesada en temas relacionados con la actividad física, la confección de manualidades, y aspectos relativos a la maternidad.

Entre setiembre y diciembre, la cantidad máxima de interacciones se logró en octubre, con 459 interacciones por sesión. En noviembre hubo 449 interacciones por en vivo; en setiembre, 298; y en diciembre, se obtuvo 234 interacciones por sesión desarrollada en esta plataforma digital. En la [Figura 1](#), se pueden visualizar los datos analizados anteriormente.

Figura 1.

Datos del primer corte, recopilados en abril de 2021



Fuente: Elaboración propia.

En el cuarto corte, realizado el 10 de mayo de 2024, luego de más de tres años de que estas estas transmisiones se encuentren disponibles en la plataforma digital, se volvió a recopilar la información de *Facebook*. En la [Tabla 2](#), se detallan dichos datos, a los que se les restan los correspondientes al primer corte. Los datos demuestran que se mantiene la misma tendencia, con la mayor cantidad de interacciones por sesión en los meses de mayo, junio y julio; en contraste, el mes con menor cantidad fue setiembre.

En algunos casos, es muy difícil para el responsable del proyecto visualizar el impacto real en la vida cotidiana de los participantes a corto plazo. Como se puede apreciar en este caso, si bien la cantidad de personas alcanzadas y visualizaciones permiten medir la repercusión numérica del proyecto, el verdadero cambio en la vida de los participantes puede ser más difícil de cuantificar. Este desfase entre las visualizaciones y su efecto real invita a mirar más allá de las cifras inmediatas y considerar si el proyecto ha influido en la vida de las personas a lo largo del tiempo. No obstante, el aumento de visualizaciones en los años siguientes muestra su valor y relevancia. No solo indica que esta iniciativa sigue siendo necesaria, sino que sugiere que está generando algún cambio real en la comunidad. En ese sentido, el seguimiento de estas sesiones da mayor valor agregado a los talleres brindados, ya que permite concluir que el proyecto se mantiene vigente y sigue impactando a las personas con sesiones

brindadas desde hace tres años. Asimismo, evidencia que la comunidad puede acceder y visualizar estos recursos en cualquier momento.

Tabla 2.

Visualizaciones obtenidas a lo largo de 3 años de mantener las publicaciones en la plataforma Facebook (se restan los datos obtenidos en el primer corte)

Mes	Personas alcanzadas	Interacciones	Reacciones totales	Cantidad de personas alcanzada por sesión
Abril	5526,00	846	1807	999,58
Mayo	9809,00	2085	5292	1206,50
Junio	2574,00	799	1644	897,18
Julio	7598,00	826	2723	1528,33
Agosto	871,00	186	434	1816,14
Septiembre	2307,00	197	576	413,55
Octubre	4354,00	141	1451	548,43
Noviembre	8541,00	165	1664	623,69
Diciembre	2655,00	29	82	475,36

Fuente: Elaboración propia.

En el segundo corte, para el primer semestre del año 2021, los datos se recolectaron el 06 de junio de ese mismo año. Los resultados evidenciaron que, en junio, se alcanzó un total de 101.985,16.735 interacciones y 1,784 reacciones de la comunidad; en mayo, se obtuvieron 68,160 personas alcanzadas, 13,191 interacciones y 1,337 reacciones; en abril, se alcanzó una cantidad de 17,248 personas, 7505 interacciones y 639 reacciones.

Mientras tanto, en el tercer corte, realizado para evaluar el segundo semestre de 2021, el mes con la mayor cantidad de interacciones fue setiembre, con un total de 13,710 y con 71,288 personas impactadas; en segundo lugar, se encuentra el mes de octubre, con 30,823 personas beneficiadas y 4,788 interacciones; en tercer lugar, aparece agosto, con 22,030 personas alcanzadas y 3,568 interacciones; en cuarto lugar, se encuentra noviembre, con un total de 17,314 personas impactadas y 2,141 interacciones; en quinto lugar, se encuentra julio, con 6,828 personas alcanzadas y 583 interacciones; en último lugar, está diciembre, con un total de 138 interacciones y 2,038 personas beneficiadas. Esta última cifra es significativa, ya que los datos se recopilaban a solo 6 días del inicio de diciembre.

Por lo anterior, en el año 2021, los meses de junio, setiembre y mayo fueron los que registraron mayor número de interacciones. Esto responde a que, en estos meses, se ofertaron los siguientes directos en la plataforma: cursos de alimentación saludable, caligrafía y *lettering* con acuarela, repostería, dibujo, compostaje, ballet, ahorro energético y de recursos hídricos, reciclaje, LESCO, comida, yoga, bordado, procesos judiciales civiles, y alimentación nutritiva. Esto demuestra que la comunidad

que interactuó con la plataforma también prefirió los cursos que tienen que ver con temas de salud, ambiente y actividades domésticas.

En la [Tabla 2](#), se resumen los datos de visualizaciones obtenidas a lo largo de 3 años de mantener las publicaciones en la plataforma, se resta al cuarto corte, realizado el 10 de mayo de 2024, los datos del primer corte. En esta se observa una fluctuación significativa en la cantidad de personas alcanzadas en cada mes. Los meses de mayo y noviembre destacan por su mayor alcance, lo que puede indicar períodos de mayor interés en las temáticas o mayor alcance en la difusión de los talleres. En agosto, a pesar de presentar la menor cantidad de personas alcanzadas en total, posee una mayor cantidad de personas alcanzadas por sesión, lo que sugiere un menor alcance por mes, pero mejor alcance individual por sesión. Mayo sigue teniendo más comportamiento irregular con respecto a interacciones y reacciones, mientras que diciembre presenta la menor interacción, lo que es esperable al ser el mes con menor cantidad de publicaciones por parte del proyecto.

Para obtener las visualizaciones obtenidas luego de dos años de mantener las publicaciones en la plataforma, se resta al cuarto corte, realizado el 10 de mayo de 2024, los datos del segundo y tercer corte. Los resultados se muestran en la [Tabla 3](#), en este período de dos años, el promedio de personas alcanzadas por directo realizado, ordenado del mes mayor al menor, corresponde a junio, setiembre, julio, agosto, noviembre, abril, octubre, diciembre y mayo, respectivamente.

Tabla 3.

Visualizaciones obtenidas a lo largo de 2 años de mantener las publicaciones en la plataforma de Facebook (se restan los datos del segundo y tercer corte al IV corte)

Mes	Personas alcanzadas	Interacciones	Reacciones totales	Cantidad de personas alcanzada por sesión
Abril	29 280	175	2123	1626,67
Mayo	89 021	1846	4108	1348,80
Junio	325 620	10 609	18 481	3700,23
Julio	124 359	2621	6381	2038,67
Agosto	78 256	2855	4716	1665,02
Septiembre	124 608	2778	4703	2148,41
Octubre	119 129	2351	3894	1609,85
Noviembre	148 469	3905	9588	1649,66
Diciembre	51 441	1151	1862	1390,30

Fuente: Elaboración propia.

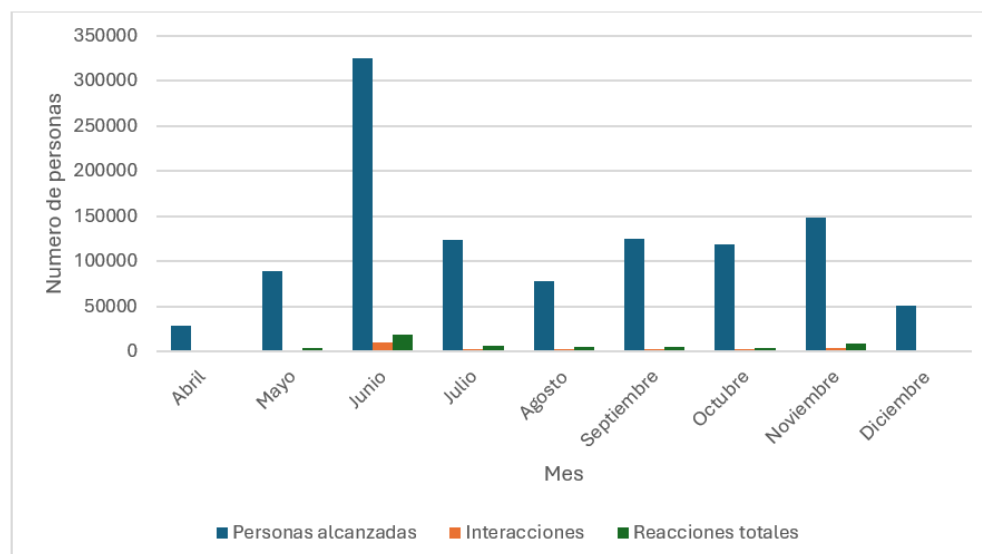
De modo similar a lo registrado para el año 2020, se mantiene la tendencia que indica que los meses con mayor alcance, al momento de realizar el primer corte, corresponden a aquellos en que se desarrollaron las sesiones que despertaron un mayor interés entre las personas que accedieron a la red

social de la coordinación de acción social de la Sede del Pacífico. Este análisis puede ser resumido por medio de la [Figura 2](#) permite visualizar lo indicado en párrafos anteriores con respecto a un incremento en la cantidad de personas alcanzadas, interacciones y reacciones en el mes de junio.

En lo que respecta al análisis de comentarios, desde abril de 2020 y hasta el 10 de mayo de 2024, se recopilieron un total de 21 607. Al realizar un mapeo, se encuentra que lo que se comenta con mayor frecuencia son frases de agradecimiento por la emisión de las sesiones; analizando 2145 comentarios, la palabra ‘gracias’ aparece en 1002 de ellos. Mientras tanto, 557 comentarios son de saludo, y 302 se relacionan con palabras de elogio con respecto al contenido de las transmisiones, entre las que se destaca la presencia del adjetivo ‘excelente’. Por otro lado, se encontraron 122 comentarios que correspondían a *stickers*. Adicionalmente, 162 comentarios indicaban el colegio de procedencia; estos casos se detectaron en las publicaciones emitidas en colaboración con el CORVEC, ya que en la primera sesión se solicitó al estudiantado indicar en los comentarios la institución a la que pertenecía.

Figura 2.

Datos de seguimiento de las publicaciones para el año 2021

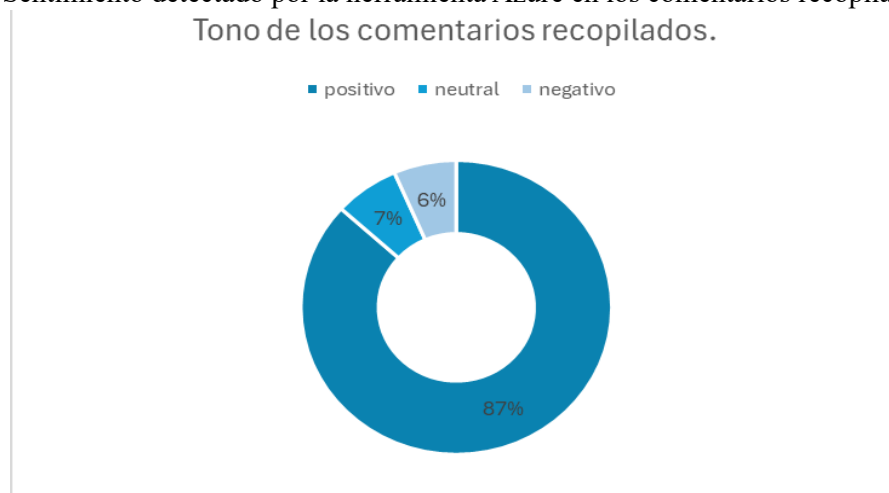


Fuente: Elaboración propia.

Al analizar el conjunto de comentarios por medio de la herramienta Azure Machine Learning, se obtienen los resultados sistematizados en la [Figura 3](#) con respecto al tono empleado. Esto permite observar una aceptación muy positiva de las sesiones brindadas por medio de la plataforma. En este sentido, se encontró un 93 % de comentarios entre neutrales y positivos, y solo un 7 % negativos. Las interacciones desfavorables detectadas corresponden, en su mayoría, a preguntas sobre las recetas, dónde comprar artículos necesarios para elaborar las técnicas mostradas, o bien, casos en los que se indica que la persona facilitadora de la sesión tenía una débil conexión a Internet, lo cual provocaba que el contenido de las sesiones tuviera una latencia mayor a la esperada, entre otros.

Figura 3.

Sentimiento detectado por la herramienta Azure en los comentarios recopilados
Tono de los comentarios recopilados.



Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

En tanto que los datos obtenidos evidencian una participación significativa de las personas en las sesiones impartidas por el proyecto a través de una mediación digital, no obstante, los resultados permiten reflexionar sobre la complejidad de esta metodología, donde se debería evaluar el verdadero aporte de este tipo de actividades en la vida cotidiana de los usuarios.

Esta investigación basó su análisis exclusivamente en métricas digitales como lo son el número de visualizaciones, interacciones y comentarios, lo que proporciona una aproximación del alcance de este tipo de herramientas en lo que se refiere a universalizar el contenido; sin embargo, presenta limitaciones para medir un impacto real de la acción social, ya que las visualizaciones e interacciones pueden ser superficiales, esto porque no garantiza que los contenidos brindados sean comprendidos o que los usuarios visualicen toda la sesión. Tampoco se puede asegurar que las personas valoren o apliquen estos contenidos de manera que impacten en su cotidianidad.

Otra desventaja, es que al ser la población meta abierta, no se tomaron en cuenta dentro de las variables cuales son las motivaciones para acceder a este contenido, ni cual es el contexto social o cultural de los internautas que permitan poner en práctica lo aprendido. Por otra parte, puede haber una desconexión entre la intención y la acción, porque aunque un usuario interactué de manera constante y positiva en una sesión, no implica que aplique lo aprendido, por ejemplo, un internauta que vea todas las sesiones de Yoga, alimentación saludable, ejercicio y movimiento, no implica que trascienda de la pantalla y los aplique a su estilo de vida cotidiano.

En ese sentido, se concluye que es necesario complementar el análisis realizado con métodos cualitativos con la finalidad de capturar totalmente el impacto de la acción social. Para subsanar estas

falencias en investigaciones posteriores, será necesario corregir el enfoque metodológico; si bien se conserva un enfoque mixto que permite analizar en conjunto datos cuantitativos y cualitativos, es posible agregar elementos y variable que permitan un análisis más profundo, como podrían ser entrevistas en profundidad con una muestra aleatoria de participantes para explorar si los conocimientos adquiridos en los talleres impactaron en su vida diaria. Otra estrategia podría ser grupos focales para facilitar discusiones colectivas para identificar patrones de aprendizaje utilizando este tipo de mediación. También la aplicación de encuestas con preguntas cerradas y abiertas luego de la participación, para capturar percepciones y experiencias luego de las sesiones.

Otro punto a discutir es el rol de la universidad en la acción social digital. La transición hacia entornos digitales de aprendizaje ha implicado el repensar si las metodologías utilizadas en acción social son las más eficaces. El primer hallazgo acerca del rol de la universidad en la acción social digital consiste en el potencial para superar las restricciones geográficas y temporales, lo que permite extender el alcance del proyecto a otras regiones del país inclusive. En este caso, la oportunidad de tomar los talleres en línea en cualquier momento proporciona a la comunidad, recursos más convenientes y útiles para el aprendizaje posterior. Al mismo tiempo, varios desafíos también podrían identificarse, entre los que se incluye, la pérdida de relevancia de los temas tratados en las sesiones, la búsqueda continua de metodologías innovadoras para mantener una pertinencia de los contenidos y la transformación de las personas luego de su participación activa en las sesiones. Este es talvés, uno de los retos más difíciles ya que la planeación, diseño y ejecución de este tipo de actividades requieren nuevas competencias por parte de los facilitadores, para que los contenidos sean visualmente atractivos y lograr una participación activa de los internautas, sobre todo, mantener el interés suficiente para ver todo el contenido de la sesión.

Con respecto a este estudio, el análisis de los datos recopilados muestra una aceptación positiva de las sesiones brindadas, la gran mayoría de talleres se centra en temas prácticos de interés comunitario, tales como actividad física y salud, manualidades y alimentación nutritiva. Dichos datos sugieren que internautas prefieren sesiones que involucren necesidades diarias tienen un mayor potencial de lograr un impacto práctico crucial. Esto es aun más evidente, en el análisis de comentarios a través de herramientas de inteligencia artificial, como en nuestro caso fue azzure, donde se observa que la forma más común de interacción era neutral y positiva. En consecuencia, refuerza la idea de que la acción social digital genera valor en la comunidad. Los comentarios de agradecimiento y elogio, así como las menciones de instituciones educativas, destacan la importancia de la participación colaborativa.

CONCLUSIONES

A partir de esta investigación, es posible concluir que los nuevas metodolgías de de aprendizaje que emplean plataformas digitales, como las redes sociales, favorecen a la educación no formal. Asimismo, para contestar a las preguntas planteadas en la introducción, se puede afirmar, en primera

instancia, que estos medios alternativos de difusión sí son efectivos, ya que la comunidad puede interactuar en el momento de la transmisión en vivo, así como también puede repetir las grabaciones, devolverlas y acceder a estas en cualquier momento.

La respuesta a la pregunta de si las personas realmente se sumaron a observar los talleres en la plataforma digital conlleva un mayor análisis. Si se toma en cuenta el momento en que se desarrolló la transmisión en vivo, la cantidad de personas varía según la temática y la sesión. Si bien las tablas y datos analizados muestran las sumatorias por mes, en el conglomerado se tienen los datos por cada sesión brindada. En este sentido, se pueden encontrar clases como las de repostería, que llegaron a tener hasta 111 comentarios mientras se desarrollaban. A su vez, hay otras sesiones que no tuvieron comentarios efectuados durante su transmisión, pero al darles seguimiento en un período, sí presentaron interacciones, lo que indica que sí alcanzaron a un número limitado de personas.

Con respecto a la pregunta de si realmente se consiguió impactar a la población de la zona, es posible sostener que las sesiones impartidas a los CORVEC fueron especialmente significativas para la comunidad. Estas, además de mantenerse en la plataforma, también hicieron entrega del material realizado y las correspondientes grabaciones, para que los distintos centros educativos técnicos de la zona pudieran seguir utilizándolos.

Además, muchos de los cursos ofrecidos los facilitaron personas muy respetadas en sus áreas en la comunidad puntarenense. Esto sugiere que sí se logró impactar positivamente a la región, primero al dar a conocer a estas personas destacadas de la zona por medio de la red social de la coordinación de acción social de la Sede del Pacífico, y luego al atraer a otras personas de la comunidad que se sumaron a aprender por medio de las distintas sesiones. Esto permite destacar el papel fundamental de la acción social como puente entre el conocimiento académico y las comunidades.

Mirando hacia adelante, la universidad enfrenta el desafío de integrar estrategias híbridas que combinen lo mejor de los entornos presenciales y digitales. Esto permitirá atender tanto a quienes prefieren la interacción física como a quienes encuentran en lo digital una opción más accesible con contenidos digitales de mayor calidad.

Otro de los desafíos es la evaluación del impacto real de la acción social digital, ya que hay grandes volúmenes de datos, muchos efímeros e irrelevantes, por lo que, deben analizarse de manera rigurosa, y se deben buscar estrategias para una evaluación integral donde se evidencie el impacto real de estos talleres en la vida cotidiana de las personas. Es por ello, que la reflexión sobre la complejidad metodológica para evaluar el impacto de la acción social digital permite reconocer la necesidad de enfoques más integradores. La visualización de métricas digitales es solo el punto de partida; el verdadero reto radica en comprender cómo estas actividades transforman la vida de las personas y fortalecen el vínculo entre la universidad y la sociedad. Al adoptar una perspectiva más amplia e integradora, la universidad no solo podrá medir con mayor precisión su impacto, sino también mejorar la

planificación y ejecución de sus actividades de acción social, asegurando su relevancia y sostenibilidad en un entorno cada vez más digitalizado y la construcción de relaciones de confianza.

REFERENCIAS

- Bojalli J., L. F. (2008). La relación universidad-sociedad y sus desafíos actuales. *Reencuentro*, 52, 11-18. <https://www.redalyc.org/pdf/340/34005202.pdf>
- Burbules, N. C. (2014). Los significados de “aprendizaje ubicuo”. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 22(104), 1-10. <http://dx.doi.org/10.14507/epaa.v22.1880>
- Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo [CIODD]. (2022, 29 de noviembre). *Proyectos de Acción Social*. Centro de Investigación Observatorio del Desarrollo. <https://ciodd.ucr.ac.cr/acerca-de/accion-social/>
- Chacón-Ortiz, M. (2015). El proceso de evaluación en educación no formal: Un camino para su construcción. *Revista Electrónica Educare*, 19(2), 21-35. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.19-2.2>
- Escudero-Nahón, A., Palacios-Díaz, R., & Redondo-García, O. (2020). Políticas de educación virtual para la educación no formal. *Revista de Educación y Desarrollo*, 54, 91-101. https://www.researchgate.net/publication/342656097_Políticas_de_educacion_virtual_para_la_educacion_no_formal
- García-Peñalvo, F. J., Corell, A., Abella-García, V., & Grande, M. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la COVID-19. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 21, 1-26. <https://doi.org/10.14201/eks.23086>
- Gozálvez-Pérez, V., & Cortijo-Ruiz, G. (2023). Desarrollo humano y redes sociales en sociedades digitales. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, (34), 41-64. <https://doi.org/10.17163/soph.n34.2023.01>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a edición). McGraw Hill Education. <https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view>
- Lafaurie-Molina, A. M., Sining-Ordoñez, P. A., & Valencia-Cobo, J. A. (2018). WhatsApp y Facebook como mediación pedagógica en procesos de Orientación Socio Ocupacional. *Educación y Educadores*, 21(2), 179-199. <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00179.pdf>
- León Aguirre, C., & Gómez Labrada, A. R. (2014). La Universidad y su rol participativo a través del Método Educativo de Desarrollo Comunitario. *Revista Educación, Arte y Cultura*, 1, 10-17. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/eac/article/view/151>
- Maggio, M. (2021). *Educación en pandemia*. Paidós Educación. https://planetadelibrosar0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/47/46298_TPCW_Educacion%20en%20pandemia.pdf
- Martínez-Domínguez, L. M. (2019). Lo permanente del aprendizaje humano para responder al continuo cambio. *Foro de Educación*, 17(27), 253-270. https://www.researchgate.net/publication/333707499_Lo_permanente_del_aprendizaje_humano_para_responder_al_continuo_cambio

- Mateos-Aparicio, M. (2012). Sitios de redes sociales y mediación en procesos de enseñanza aprendizaje. *Didáctica, innovación y multimedia*, (22), 1-11. https://ddd.uab.cat/pub/dim/dim_a2012m1n22/dim_a2012m1n22a5.pdf
- Nieto Göller, R. A. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 137-150. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86926976007>
- Oficina de Planificación Universitaria [OPLAU]. (2023). *Plan Estratégico Institucional 2013-2017*. Oficina de Planificación Universitaria. <https://oplau.ucr.ac.cr/download/plan-estrategico-institucional-2013-2017/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2015). *E-Learning in Higher Education in Latin America, Development Centre Studies*. OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/9789264209992-en>
- Orozco Gómez, G. (2004). De la enseñanza al aprendizaje: Desordenamientos educativo-comunicativos en los tiempos, escenarios y procesos de conocimiento. *Revista Nómadas*, (21), 120-127. <https://www.redalyc.org/pdf/1051/105117678010.pdf>
- Toro, F. (2015). *La Universidad, su rol en la sociedad y su autonomía*. Academia. https://www.academia.edu/12375354/La_universidad_su_rol_en_la_sociedad_y_su_autonomia
- Vallejos Salazar, G., & Guevara Vallejos, C... (2021). Educación en tiempos de pandemia: una revisión bibliográfica. *Revista Conrado*, 17(80), 166-171. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-166.pdf>
- Vázquez, G. (1998). La educación no formal y otros conceptos próximos. En J. Sarramona, G. Vázquez y A. J. Colom (Eds.), *Educación no formal* (pp. 11-25). Ariel.
- Vicuña, V. (2017). *Facebook y Whatsapp como complemento y mediación 85 pedagógica para la enseñanza y el aprendizaje* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales]. <https://repositorio.ucm.edu.co/server/api/core/bitstreams/5f6525c6-fc31-4c6f-aa96-27d1d9f394ce/content>