

Evaluación por niveles del impacto de la estrategia curricular de aprendizaje-servicio en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia

Nidia Milena Moreno López

nidia.moreno@unad.edu.co

[0000-0001-5041-3987](tel:0000-0001-5041-3987)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia

Andrea Isabel Barrera Siabato

andreai.barrera@unad.edu.co

[0000-0003-2313-2471](tel:0000-0003-2313-2471)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia

Bryan Albus Beltrán

bryan.albus@unad.edu.co

[0000-0001-7558-247X](tel:0000-0001-7558-247X)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia

Lida Maritza Suarez Suarez

lida.suarez@unad.edu.co

[0000-0001-9310-7410](tel:0000-0001-9310-7410)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia

Resumen

La evaluación del impacto en los programas de formación se erige como un elemento esencial en la gestión pública, desencadenando mejoras internas y externas en las acciones educativas de la organización. Su enfoque en el perfeccionamiento continuo busca medir cómo el programa ha atendido las necesidades de estudiantes, egresados, la universidad y la comunidad en general. Este análisis se centra en la estrategia curricular de aprendizaje servicio, el Sistema de Servicio Social Unadista (SISSU) de la UNAD. Adoptando un diseño de investigación mixto, se utilizó evaluación cuantitativa con escalas tipo Likert y evaluación cualitativa mediante entrevistas y grupos focales. El análisis se desarrolló con una matriz fenomenológica y análisis descriptivos semánticos, resultando en propuestas innovadoras para áreas clave como análisis crítico, pertinencia, interacción social, y gestión y prospectiva organizacionales. Se incorpora un enfoque transformador considerando elementos como transferencia, resultados observables y Retorno Sobre la Inversión (ROI). El SISSU, como dispositivo organizacional, impulsa la e-

comunidad, promoviendo la participación social solidaria para fortalecer la gestión del conocimiento y liderazgo transformador.

Palabras clave: estrategia curricular, impacto, aprendizaje-servicio, solidaridad, liderazgo transformador.

Recibido: 1/II/2024

Aceptado: 8/IV/2024

Publicado: 29/IV/2024

© 2024 El autor. Este artículo es de acceso abierto sujeto a la licencia Reconocimiento 4.0 Internacional de Creative Commons, la cual permite utilizar, distribuir y reproducir por cualquier medio sin restricciones siempre que se cite adecuadamente la obra original. Para ver una copia de esta licencia, visite <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Moreno, N.M.; Barrera, A.I.; Albus, B. y Suárez, L.M. (2024). Evaluación por niveles del impacto de la estrategia curricular de aprendizaje servicio en la Universidad Nacional y Abierta de Colombia. *RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 17, 17-35. DOI10.1344/RIDAS2024.17.3

Avaluació per nivells de l'impacte de l'estratègia curricular d'aprenentatge servei a la Universitat Nacional Oberta i a Distància de Colòmbia

Resum

L'avaluació de l'impacte en els programes de formació s'erigeix com un element essencial en la gestió pública i desencadena millores internes i externes en les accions educatives de l'organització. El seu enfocament en el perfeccionament continu pretén mesurar com el programa ha atès les necessitats d'estudiants, egressats, la universitat i la comunitat en general. Aquesta anàlisi se centra en l'estratègia curricular d'aprenentatge servei, el Sistema de Servei Social Unadista (SISSU) de la UNAD. Adoptant un disseny de recerca mixt, es va fer avaluació quantitativa amb escales tipus Likert i avaluació qualitativa mitjançant entrevistes i grups focals. L'anàlisi es va desenvolupar amb una matriu fenomenològica i anàlisis descriptives semàntiques, donant com a resultats propostes innovadores per a àrees clau com anàlisi crítica, pertinència, interacció social i gestió i prospectiva organitzacionals. S'incorpora un enfocament transformador considerant elements com la transferència, el resultats observables i el Retorn sobre la Inversió (ROI). El SISSU, com a dispositiu organitzacional, impulsa l'e-comunitat, promovent la participació social solidària per enfortir la gestió del coneixement i el lideratge transformador.

Paraules clau: estratègia curricular, impacte, aprenentatge servei, solidaritat, lideratge transformador.

Evaluation by levels of the impact of the service-learning curricular strategy at the National Open and Distance University of Colombia

Abstract

The evaluation of the impact of educational programmes is an essential element of public management, triggering internal and external improvements in the organisation's educational activities. Its focus on continuous improvement seeks to measure how the programme has met the needs of students, graduates, the university, and the wider community. This analysis focuses on UNAD's service-learning curriculum strategy, the Sistema de Servicio Social Unadista (SISSU). A mixed-methods research design was used, with quantitative evaluation through Likert scales and qualitative evaluation through interviews and focus groups. The analysis was developed using a phenomenological matrix and descriptive semantic analysis, resulting in innovative proposals for key areas such as critical analysis, relevance, social interaction, and organisational management and foresight. A transformative approach is incorporated, considering elements such as transfer, observable results and return on investment (ROI). As an organisational tool, the SISSU drives the e-community and promotes social solidarity participation to strengthen knowledge management and transformative leadership. With 44,789 providers since 2016, 34,976 students in formative research and 75 programmes articulated through 486 SISSU courses, the device is supported by mechanisms such as the management of social services, the SISSU route, the Common Basic Interdisciplinary Course Fundamentals and Generalities of Research and Community Life from the Regional Intersystemic Observatory, generating a significant impact on training and transformational leadership.

Keywords: curricular strategy, impact, service-learning, solidarity, transformative leadership.

1. Introducción

La evaluación del impacto en programas de formación se relaciona como un componente esencial en la gestión pública, buscando tanto mejoras internas como externas en las acciones formativas implementadas por la organización (Parra y Ruiz, 2020). Este enfoque, centrado en el mejoramiento continuo, tiene como objetivo principal establecer en qué medida se han atendido las necesidades de los diversos actores involucrados, como estudiantes, egresados, la universidad y la comunidad en general.

En este contexto, se presenta la medición de impacto del programa "Formación en Competencias Solidarias para el Liderazgo Transformador," para el Sistema de Servicio Social Unadista SISSU de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. La evaluación se realiza a través de un modelo que combina las metodologías de Kirkpatrick (2000) y Phillips & Phillips (2007), utilizando un diseño de investigación mixto (Pereira, 2011). En la evaluación cuantitativa, se aplicaron escalas tipo Likert con análisis estadístico utilizando SPSS, mientras que la evaluación cualitativa incorporó entrevistas y grupos focales con preguntas específicas para cada nivel, analizadas mediante una matriz fenomenológica y análisis descriptivos de corte semántico.

El Sistema de Servicio Social Unadista (SISSU) se establece como un dispositivo organizacional dinamizador de la e-comunidad. Este sistema se encarga de gestar, diseñar, desarrollar y articular procesos de formación-acción, investigación-innovación e interacción-emprendimiento para promover la participación social solidaria y fortalecer la gestión del conocimiento en la interacción social y comprensión de dinámicas comunitarias, enfocado en el "liderazgo transformador."

Las acciones solidarias del SISSU, enmarcadas en el Proyecto Académico Pedagógico Solidario (PAPS), surgen desde el ejercicio académico y buscan reconocer, comprender e interpretar dinámicas comunitarias, estas acciones actúan como base para generar alternativas pertinentes y fomentar el liderazgo transformador con perspectiva ético-política, contribuyendo a la gestión efectiva del conocimiento en la sostenibilidad ambiental. El SISSU desarrolla su accionar en tres momentos: Formación-Acción, Investigación-Innovación, e Interacción-Emprendimiento, con el propósito de articular acciones solidarias y fortalecer el impacto positivo en los territorios y microterritorios, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2. Sistema de Servicio Social Unadista SISSU

El Sistema de Servicio Social Unadista es un dispositivo organizacional encargado de gestionar la estrategia social solidaria y la interacción comunitaria, dinamizando el propósito del liderazgo transformador para la participación autónoma, libre, crítica y creativa de los integrantes de las comunidades en la renovación permanente de sus procesos de autogestión formativa, transformación productiva y cambio sociocultural. Soporta su gestión en la implementación de la prestación obligatoria del Servicio Social Unadista para todos los estudiantes de la UNAD (Acuerdo 014 del 23 de julio de 2018: Estatuto General de la UNAD, 2018).

Es así como el prestador del Servicio Social Unadista fortalece las competencias solidarias a través del descubrimiento de habilidades que, en interacción con su comunidad, fortalecen la experiencia propia del estudiante en tanto que logra evidenciar la importancia de la dignidad y el compromiso con la responsabilidad social. Además promueve la importancia de un acompañamiento, sostenible en el tiempo, como apoyo al encuentro de soluciones a las necesidades identificadas dentro de su misma comunidad (Moreno y González, 2021).

Estas acciones solidarias, vistas desde la praxis del prestador del Servicio Social Unadista, inician con el diagnóstico solidario, entendido como el análisis del territorio en conjunto con su comunidad. Abre paso a la construcción colaborativa del plan de acción desarrollado por el estudiante en la comunidad. Logra así mismo que ésta y el estudiante desarrollen y fortalezcan habilidades de empatía, solidaridad y responsabilidad, asumiendo retos de transformación y de construcción colectiva de cara al bienestar social comunitario.

El liderazgo transformador que germina en el prestador del Servicio Social Unadista motiva y despierta la pasión por ser solidario y rompe las resistencias que lo impulsan para trabajar con el colectivo en dirección a la construcción colaborativa, disposición comunitaria y compromiso social, reconociendo al otro como ser virtuoso en uso en propiedad de su buena voluntad (Leal, 2021), líder solidario promotor de cambios y transformación social, orientado al fortalecimiento de la gestión de la acción de conocimiento en pro de la confianza en sí mismo (Leal, 2021) en el otro y en la sociedad (Blanco y Díaz, 2005).

El proyecto pedagógico Unadista, marcado por un profundo énfasis solidario, constituye el vademécum que tiene la UNAD para el cumplimiento de su misión institucional. Por tanto, al contemplar las diversas formas de operación de sus sistemas se evidencia cómo emerge la acción solidaria Unadista, una representante fiel del ejercicio axiológico que actúa como base y soporte de la dinámica institucional. Ahora bien, dentro de su estructura operacional, la UNAD cuenta con el Sistema de Servicio Social Unadista-SISSU como uno de sus dispositivos para dinamizar la acción solidaria en pro del fortalecimiento de la impronta social de la Universidad (Acuerdo 014 del 23 de julio de 2018. Estatuto General de la UNAD, 2018).

Para ello, el SISSU retoma los siguientes constructos en la operacionalización de la acción solidaria Unadista: acción creativa para el pensamiento Unadista, acción comunicativa para la interacción social y acción solidaria para el liderazgo transformador. Se fundamenta en la comprensión e introyección de lo que implica resarcir la dignidad como parte esencial de la naturaleza humana y como la base de los derechos fundamentales. Así mismo, se toma a la dignidad como punto de partida en tanto no es posible dinamizar procesos para la operacionalización de la solidaridad sin reconocer la valía que implica la dignificación del ser humano, en cuanto es y en cuanto somos.

Entonces, bajo la comprensión de la dignidad como punto de inicio, se construye la estructura de lo que implica la acción solidaria, y es acá donde este inicio forja un alcance: el liderazgo transformador. Bajo esta ruta se consolida un ejercicio pedagógico que trasciende el currículo Unadista para aportar la formación de ciudadanos líderes con principios éticos fundamentados en el reconocimiento e introyección del significado y significativo de la dignidad humana como base de cualquier proceso de socialización.

3. Modelo de medición de impacto para el SISSU

Para establecer la medición del impacto alcanzado por la implementación del Sistema de Servicio Social Unadista (SISSU) se toma como punto de partida la acción formativa en competencias solidarias orientadas hacia el liderazgo transformador mediante la implementación del modelo de evaluación de impacto a programas de capacitación (Kirkpatrick, 2000) con los aportes al modelo del Phillips (2007).

El modelo seleccionado se compone de 5 niveles, en donde cada nivel representa un nivel de impacto diferente y más avanzado que el anterior, y se orienta en

Moreno, N.M.; Barrera, A.I.; Albus, B. y Suárez, L.M. (2024). Evaluación por niveles del impacto de la estrategia curricular de aprendizaje servicio en la Universidad Nacional y Abierta de Colombia. *RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 17, 17-35. DOI10.1344/RIDAS2024.17.3

reconocer el impacto en dos vías, el de los participantes y el de la organización. Para los participantes del programa, en este caso los prestadores del Servicio Social Unadista, se realiza la evaluación mediante los dos primeros niveles de impacto (reacción y aprendizaje).

La evaluación a la organización se realiza a la misma institución, en este caso la UNAD, y a la comunidad en donde se ubican los estudiantes que han prestado el Servicio Social Unadista. Esta evaluación se desarrolla mediante los tres niveles siguientes: transferencia, resultado observable y Retorno sobre la Inversión o rentabilidad de la acción (ROI).

3.1. Descripción del modelo de impacto

El enfoque propuesto por Kirkpatrick (2000) para evaluar el impacto en programas de capacitación, inicialmente conformado por cuatro niveles, fue más tarde ampliado por Phillips (2007). Phillips no solo reformuló el modelo original, sino que también introdujo un nivel adicional que se enfoca específicamente en aspectos cuantitativos. Esta adición se revela crucial al permitir la determinación del impacto económico resultante de los programas de capacitación, brindando así una perspectiva más completa y detallada de su eficacia. Los 5 niveles se describen a continuación.

El primer nivel, conocido como nivel de reacción, tiene como objetivo evaluar la satisfacción del estudiante con la capacitación o formación recibida. En el contexto de la estrategia curricular Prestación del Servicio Social Unadista, este enfoque busca explorar la satisfacción del estudiante considerándola como un cliente. En este sentido, se profundiza en la percepción del estudiante a través de la creación de espacios destinados al análisis crítico. Estos espacios están diseñados para reconocer y comprender la opinión del estudiante, con la finalidad de generar acciones prospectivas que contribuyan al mejoramiento continuo de la formación.

El nivel 2 se enfoca en la evaluación del aprendizaje derivado del proceso formativo, buscando determinar la efectividad en el desarrollo de conocimientos y el logro de los propósitos y objetivos establecidos. La evaluación se centra en verificar la adquisición de competencias solidarias y la comprensión del rol de líder transformador, asegurando así que los participantes hayan alcanzado los niveles deseados de competencia y comprensión dentro del programa formativo.

En el tercer nivel se aborda la transferencia, focalizándose en la apropiación de los conocimientos obtenidos durante el programa de formación y su aplicación en la vida diaria. Se busca discernir si los conocimientos y habilidades adquiridas se han implementado de manera efectiva en entornos cotidianos, laborales o académicos. Este proceso prepara el terreno para el siguiente nivel de impacto, donde se evalúa de manera tangible el logro de los objetivos propuestos por la organización, según lo destacado por Gutiérrez (2013).

El nivel 4 tiene como objetivo determinar la contribución del programa evaluado a los propósitos institucionales. Se busca analizar de qué manera el programa aporta a los objetivos, valores, misión y visión de la institución. En este proceso evaluativo, se considera especialmente la contribución del Sistema de Servicio Social Unadista (SISSU) a la misión de la UNAD, así como a los componentes fundamentales del Proyecto Pedagógico Unadista Solidarios (PAPS).

Finalmente, en el nivel 5 se persigue cuantificar el impacto financiero derivado de la implementación del programa en la rentabilidad organizacional. En la evaluación del SISSU se tomó como referencia los ingresos generados a través de las matrículas, comparándolos con los recursos asignados en el plan de inversión delineado en el Plan de Desarrollo de la UNAD para el cuatrienio (2019-2023). Cabe destacar que, con el objetivo de asegurar la precisión de la evaluación, se excluyeron los rubros destinados a la vinculación docente debido a la falta de datos exactos proporcionados por la organización.

4. Metodología

La investigación para evaluar el impacto del SISSU se lleva a cabo mediante un diseño mixto, que integra tanto métodos cualitativos como cuantitativos en todos los niveles (Pereira, 2011). En el análisis cuantitativo, se emplea SPSS, mientras que para el análisis cualitativo se utiliza una matriz fenomenológica y análisis descriptivos. Este enfoque combinado permite abordar de manera integral y profunda la evaluación en sus diversas dimensiones, asegurando una comprensión completa de los resultados y proporcionando un análisis robusto que respalde la toma de decisiones informadas.

La tabla 1 muestra la distribución de la muestra por nivel, objeto de análisis, así como los análisis de orden cualitativo y cuantitativo.

Tabla 1 Distribución de la muestra y casos de estudio

Nivel	Objeto de análisis	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo
Nivel 1 Reacción	Análisis Crítico	Estudiantes que culminaron fase inicial SISSU	Estudiantes SISSU Estudiantes culminaron SISSU Docentes SISSU Practicantes SISSU
Nivel 2 Aprendizaje	Pertinencia	Estudiantes que culminaron Fase inicial SISSU	Estudiantes que han visto el SISSU vs. quienes no han visto el SISSU. Practicantes Escenario SISSU
Nivel 3 Transferencia	Interacción Social	Docentes que han realizado articulación con estrategias SISSU	Estudiantes que han visto el SISSU vs. quienes no han visto el SISSU. Comunidades beneficiarias de acciones solidarias. Practicantes SISSU Monitores OIR
Nivel 4 Resultados	Gestión Organizacional	Docentes que han realizado articulación con estrategias SISSU	Estudiantes que han visto el SISSU vs. quienes no han visto el SISSU.
Nivel 5 Rentabilidad Vs Inversión Organizacional ROI	Prospectiva	Monitores OIR Líderes dinamizadores SISSU	Ingresos por Matrícula

La tabla 2 discrimina los aspectos cualitativos y cuantitativos del análisis a través de la Batería de Evaluación por Niveles de Impacto SISSU.

Tabla 2. Batería de evaluación de impacto por niveles

Nivel de Análisis	Cuantitativo	Cualitativo
Nivel 1. Análisis Crítico (Reacción)	Encuesta estudiantes y docentes SISSU. Practicantes Escenario SISSU	Grupo Focal
Nivel 2. Pertinencia (Aprendizaje)	Encuestas estudiantes SISSU vs. Practicantes Escenario SISSU	Grupo Focal
Nivel 3. Interacción Social (Transferencia)	Encuesta Comunidades Encuestas estudiantes SISSU vs. Practicantes Escenario SISSU E-Monitores OIR	Grupo Focal Entrevistas Docentes no SISSU
Nivel 4. Gestión Organizacional (Resultados)	Encuestas estudiantes SISSU Vrs no SISSU. Docentes No SISSU	Grupo Focal Entrevistas Docentes no SISSU
Nivel 5. Prospectiva Organizacional (ROI)	Componentes UNAD Ingresos por matricula SISSU E-Monitores OIR	Entrevistas Monitores OIR Entrevistas Líderes SISSU

Al estructurar el modelo por niveles para evaluar el impacto del SISSU, se ha analizado, para cada nivel, mediante los instrumentos necesarios y la muestra

correspondiente. En el primer nivel se enfocó en identificar la reacción de los participantes del SISSU, tanto docentes como estudiantes, evaluando su satisfacción con el servicio formativo recibido. En el segundo nivel se centró en verificar la adquisición de competencias y habilidades solidarias orientadas hacia el liderazgo transformador. El tercer nivel busca evidenciar la transferencia de lo aprendido a escenarios distintos de los proporcionados por el SISSU, evaluando la aplicación de competencias y habilidades en diversos contextos, un objetivo clave del programa. El cuarto nivel se orienta a verificar si el SISSU contribuye con indicadores organizativos de la UNAD, como los relacionados con retención y permanencia. Finalmente, el quinto nivel se enfoca en identificar si el SISSU contribuye al fortalecimiento del metasistema UNAD, analizando sus aportes a los componentes del Proyecto Pedagógico Solidario PAPS.

5. Resultados

Nivel 1. Análisis Crítico (Reacción)

Los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos para el primer nivel de análisis orientado en la satisfacción del estudiante que se ha involucrado dentro de las estrategias del SISSU y en particular en la prestación del Servicio Social Unadista evidencian que el 93.7 % de los estudiantes encuestados consideran que el Servicio Social Unadista SISSU cumplió las expectativas personales y profesionales y fortaleció la participación autónoma con los integrantes de sus comunidades en busca de la solución a las problemáticas identificadas. Así mismo, el 77.8% de los estudiantes encuestados recomendarían a otros estudiantes cursar el requisito de grado SISSU, en especial dentro de los primeros eventos de matrícula. Otro de los aspectos a resaltar es que el 62.2% de los estudiantes encuestados estarían interesados en participar de otras actividades de carácter social solidario dinamizadas desde el Sistema de Servicio Social Unadista SISSU.

Los estudiantes que culminaron su participación con las estrategias del sistema manifiestan que la prestación del servicio social Unadista ha fortalecido el sentido de responsabilidad social, en tanto integra a la academia con las dinámicas regionales a partir de un ejercicio participativo de inclusión social, donde los estudiantes mediante el desarrollo de acciones solidarias promueven ejercicios dialógicos permanentes con los territorios que aportan a la transformación social de las regiones.

En relación a los docentes SISSU encuestados, el 77.8 % considera que las estrategias establecidas en su implementación contribuyen con la formación solidaria de los estudiantes como líderes transformadores sociales. Así mismo, manifiestan que se logra de forma organizada hacer operativo el objetivo del SISSU orientado a dinamizar la dimensión de e-comunidad con el ejercicio de la acción solidaria para que desde el Liderazgo Transformador se promueva la participación de las comunidades.

Nivel 2. Pertinencia (Aprendizaje).

Los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos para el segundo nivel de análisis orientado a la pertinencia del aprendizaje alcanzado por el estudiante que ha cumplido con la prestación del Servicio Social Unadista se evidencian en la siguiente tabla de significancia estadística

Tabla 3. Significancia Estadística Diferencia Liderazgo Transformador en el ejercicio Solidario

U de Mann-Whitney	14932,50
W de Wilcoxon	37087,50
Z	-5,95
Sig. asintótica(bilateral)	0,00

Desarrollo de Acciones Solidarias en su comunidad de manera crítica autónoma y creativa		
	SI	NO
SISSU	60.2 %	38.5%
No SISSU	31%	69%

Se obtiene una diferencia estadísticamente representativa entre el liderazgo transformador en el ejercicio solidario de los estudiantes Unadistas que han visto el SISSU en contraposición con quienes no lo han visto. Este liderazgo es evidenciado por el desarrollo de acciones solidarias en las comunidades, de manera autónoma, crítica y creativa. Los estudiantes que han realizado el proceso con el SISSU han manifestado que el Servicio Social Unadista SISSU cumple la gestión de la estrategia social solidaria y la interacción comunitaria; dinamiza el propósito del liderazgo transformador mediante la implementación de herramientas virtuales permitiendo llegar a muchas personas, familias, comunidades; genera la transformación mediante la interacción comunitaria y desarrolla las competencia solidarias, en tanto se identifican problemáticas y se aportan soluciones en participación activa de las comunidades.

Los resultados arrojados en el grupo focal permiten inferir como el Servicio Social Unadista SISSU fortaleció la vida personal y profesional del estudiante y generó un aumento en la conciencia social para gestionar cambios transitoriamente en las comunidades, conocer más a sus territorios y fortalecer el carácter social. El ejercicio permite el aumento en la motivación para seguir creciendo y ayudar a crecer a otras personas, fomenta cambios y conlleva a pensar más en el territorio de manera colectiva, promoviendo cambios en la comunidad y buscando mejorar las problemáticas regionales. Así mismo, fomentó cambios al fortalecer el sentido para percibir las cosas, permitiendo ser más sensibles ante las problemáticas que presentan ciertas comunidades, generando conciencia gracias al trabajo social y específicamente gracias a la pertinencia de las temáticas abordadas potencializándose como una herramienta de transformación en la comunidad.

Nivel 3. Interacción Social (Transferencia).

Para la evaluación del nivel 3, orientada en la interacción social en términos de aplicación social del conocimiento, se realizaron varias mediciones, unas cualitativas y otras de corte cuantitativo. Dentro de los resultados encontrados sobresale la encuesta aplicada a 72.419 personas pertenecientes a las comunidades en donde se han desarrollado acciones solidarias, el análisis comparativo entre los estudiantes que han visto y no han visto el SISSU, los resultados arrojados por los practicantes en el escenario SISSU, los monitores y los estudiantes que han culminado el SISSU.

Se evidencia que para el 87% de las personas pertenecientes a diversas comunidades del territorio nacional donde se han realizado acciones solidarias por parte de los estudiantes el SISSU ha impactado positivamente en sus comunidades.

Tabla 4. Percepción Comunidad de Impacto Positivo de las Acciones Solidarias

Zona	Sí	Tal vez	No
Zona Amazonia y Orinoquia - ZAO	3.755	533	70
Zona Caribe - ZCAR	12.126	1.367	203
Zona Centro Bogotá - Cundinamarca - ZCBC	13.133	1.956	312
Zona Centro Boyacá - ZCBOY	6.318	814	133
Zona Centro Oriente - ZCORI	7.120	866	125
Zona Centro Sur - ZCSUR	7.025	903	152
Zona Occidente - ZOCC	6.231	801	126
Zona Sur - ZSUR	7.293	910	147

Moreno, N.M.; Barrera, A.I.; Albus, B. y Suárez, L.M. (2024). Evaluación por niveles del impacto de la estrategia curricular de aprendizaje servicio en la Universidad Nacional y Abierta de Colombia. RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio, 17, 17-35. DOI10.1344/RIDAS2024.17.3

Total %	87,0%	11,3%	2%
---------	--------------	-------	----

En cuanto a la pregunta de si estaría dispuesto a participar de otras actividades desarrolladas desde el SISSU, el 82%8 de los encuestados participarían en futuro de las actividades propuestas.

Tabla 5. Significancia estadística Diferencia Dinamización y Participación Comunitaria

U de Mann-Whitney	12790,50
W de Wilcoxon	34945,50
Z	-8,04
Sig. asintótica(bilateral)	0,00

Se presenta diferencia estadísticamente representativa entre la dinamización y participación comunitaria por parte de los estudiantes Unadistas que han visto el SISSU vs. quienes no lo han visto. Esta dinamización y participación se representa en el liderazgo relacionado con la planificación y coordinación en la ejecución de acciones solidarias que aportan a la comunidad; la participación en la ejecución de acciones solidarias desarrolladas en la comunidad; la participación en ejercicios de interacción social y comunitaria establecidos para intercambiar pensamientos y conocimientos que permitan plantear soluciones a problemáticas de las comunidades; la participación en acciones dirigidas a fortalecer la convivencia y la inclusión y el respeto de las diferencias de los diferentes miembros de la comunidad y el liderazgo en la planificación de acciones solidarias, entre otros.

Para el caso de los estudiantes que han visto el SISSU se evidencia que el 96.6% de los estudiantes consideran que la prestación del Servicio Social Unadista SISSU fortalece y desarrolla el sentido social y la necesidad de una transformación e inspira un cambio social. Finalmente, el 95.5 % consideran que las actividades de carácter social solidario dinamizadas desde el Sistema de Servicio Social ayudan a reducir las brechas sociales existentes en nuestro país.

Nivel 4. Gestión Organizacional (Resultados)

Para la evaluación del nivel 4, orientada a la contribución del SISSU en la gestión organizacional, se realizaron varias pesquisas. De una parte, a nivel cuantitativo mediante la encuesta a docentes que no pertenecen al SISSU.

Desde lo cualitativo se indagó a estudiantes que culminaron el SISSU y entrevistas a los docentes que no pertenecen al SISSU y a los monitores.

En cuanto las respuestas que tuvieron los docentes que no pertenecen al SISSU, se encontró que para el 97% el SISSU contribuye con la misión institucional. El porcentaje de docentes que considera que no contribuye, aunque es mínimo, es importante ser revisado en términos de planes de mejoramiento para el Sistema.

Los resultados del grupo focal permiten inferir que la prestación del Servicio Social Unadista SISSU aporta a la misión institucional de la universidad la acción comunicativa para la interacción social, así como la acción solidaria para el liderazgo transformador, porque se aplican todos los conocimientos e incentiva a la comunidad a trabajar de manera articulada y organizada. Además, aterriza a las personas en cuanto a las problemáticas existentes en las comunidades y ayuda no solo al crecimiento profesional, sino también personal de cada individuo. Esto es así porque desde el inicio se brindan los mecanismos y herramientas para reconocer cada uno de los conceptos, forjando el liderazgo al incluir a cada persona de la comunidad en la búsqueda de soluciones que impacten en las regiones. Finalmente, permite construir canales de comunicación a través de la articulación de la academia y la comunidad.

La UNAD incentiva y motiva al estudiante a generar procesos de transformación y acercamiento con las comunidades. Se identifica el SISSU como una evidencia de la reorganización del estado de servicio social. El estudiante pone en práctica, evalúa y hace de su cualificación académica un acercamiento de servicio a los demás, desde un liderazgo transformado. Desde este punto de vista la fusión con semilleros de investigación hace que su perspectiva se incremente.

Nivel 5. Prospectiva Organizacional (ROI)

En este nivel de medición de impacto se busca cuantificar el beneficio obtenido por la institución como producto de la implementación del SISSU. Para esto se han tenido en cuenta los ingresos obtenidos por concepto de matrícula, así como el presupuesto asignado dentro del plan de desarrollo 2019-2023.

Desde la creación de la Prestación del Servicio Social Unadista como requisito de grado en diferentes programas académicos se han matriculado 56.035

estudiantes. Como se observa en la tabla, desde la creación e implementación del SISSU se ha logrado una rentabilidad de \$15.540.125.257.

Tabla 6. Análisis Rentabilidad desde Inversión Organizacional

SISSU	2019	2020	2021	TOTAL
Ingresos	3.541.347.000	4.116.882.000	5.710.870.000	13.369.107.000
Egresos	133.189.387	180.866.655	246.500.701	560.556.743
Rentabilidad	3.408.157.613	3.936.015.345	5.464.377.299	15.540.125.257

6. Discusión

La evaluación del Sistema de Servicio Social Unadista permitió obtener una comprensión integral del impacto generado por su implementación. En este proceso participaron activamente estudiantes que realizaron el servicio social, docentes encargados de acompañar el proceso y docentes de las escuelas. También se incluyeron estudiantes que llevaron a cabo su componente práctico en el entorno del SISSU, monitores del Observatorio Intersistémico Regional y las comunidades que se beneficiaron de las acciones solidarias llevadas a cabo por el SISSU a través de sus diversas estrategias de acción.

La evaluación reveló datos significativos tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Los hallazgos positivos indican que se están llevando a cabo procesos de formación alineados con los propósitos establecidos en el Proyecto Académico Pedagógico Solidario (PAPS). Sin embargo, es imperativo desarrollar un plan de acción para mantener estos resultados y consolidar en los nuevos estudiantes las competencias personales y profesionales relacionadas con su interés en contribuir al desarrollo social de sus comunidades.

Se ha encontrado evidencia que demuestra que la prestación del servicio social Unadista ha consolidado el sentido de responsabilidad social. Esto se logra al integrar la academia con las dinámicas regionales a través de un ejercicio participativo de inclusión social. Los estudiantes, a través del desarrollo de acciones solidarias, fomentan diálogos constantes con los territorios, contribuyendo así a la transformación social de las regiones.

Cuando evaluamos el cumplimiento de expectativas personales y profesionales por parte de los estudiantes involucrados en acciones SISSU resulta fundamental destacar que el aprendizaje-servicio como método formativo posibilita el desarrollo y fortalecimiento de la participación autónoma con los miembros de las comunidades. Esto se traduce en un doble enfoque: el reconocimiento del

territorio y la búsqueda activa de soluciones efectivas para abordar las problemáticas identificadas.

En este dinámico proceso de interacción social, se reafirma la contribución del SISSU en la orientación del estudiante hacia el liderazgo transformador. Esto se logra al fomentar un cambio de perspectiva individual a colectiva, donde la adquisición de herramientas para la acción comunicativa facilita la interacción social. Estas herramientas permiten al estudiante acercarse de manera efectiva a las comunidades y establecer vínculos a través de la acción creativa característica del pensamiento Unadista. Esta acción se materializa mediante las iniciativas solidarias llevadas a cabo, abriendo así la puerta a la presentación e implementación de diversas estrategias que contribuyen a abordar las problemáticas identificadas.

En relación con la formación de las competencias solidarias evaluadas en el segundo nivel del modelo, se observan descubrimientos relevantes. Los resultados indican que el SISSU tiene un impacto significativo en la adquisición de competencias solidarias, específicamente aquellas orientadas al liderazgo transformador, como consecuencia de la interacción de los estudiantes con la comunidad. En este sentido, la evaluación revela una disparidad estadísticamente significativa en el desarrollo de acciones comunitarias entre los estudiantes que han participado en el servicio social y aquellos que no lo han hecho. Esto podría interpretarse como una desventaja para los estudiantes que no han prestado el servicio social, ya que podrían carecer del desarrollo de competencias solidarias que potencialmente contribuirían a su crecimiento en el ámbito profesional.

En consecuencia, de acuerdo con los descubrimientos de este estudio, los estudiantes que han participado en la prestación del servicio social Unadista experimentan entornos comunitarios que les brindan la oportunidad de interactuar con los demás, valorar la importancia de la comunidad, identificar problemas y ofrecer soluciones. Esto se traduce en un fortalecimiento integral en su formación profesional, personal y social. Además, adquieren la comprensión de la importancia de promover el bienestar de las personas y pueden convertirse en un factor esencial para la transformación relevante de las comunidades.

En continuación con el proceso evaluativo, es crucial resaltar la perspectiva comunitaria para complementar la visión interna derivada de las observaciones de estudiantes y docentes en los niveles previos. Al explorar la percepción de la

comunidad sobre la acción Unadista llevada a cabo a través del SISSU se encontraron hallazgos significativos que respaldan la dirección positiva del sistema.

En términos generales, se observa que los estudiantes están cultivando la reflexión y la conciencia en sus acciones, impulsando cambios frente a los desafíos que enfrentan las comunidades. Este proceso conduce al desarrollo de competencias orientadas hacia el liderazgo transformador con un impacto social significativo. Por lo tanto, resulta imperativo que nuestros enfoques formativos persistan en motivar a los estudiantes a comprender el mundo y su papel fundamental en la generación de cambios. Asimismo, es esencial garantizar la relevancia y coherencia en la materialización de sus ideas en contextos reales, promover el reconocimiento de los recursos ambientales, incluyendo los talentos humanos y sus capacidades, para facilitar diálogos constructivos de colaboración. En conjunto, esto permite elevar la acción humana al dignificar el trabajo como un proceso fundamental para la preservación de la especie y del planeta.

Referencias

Blanco, A. y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589.

Kirkpatrick, D.L. (2000). *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. EPISE-Gestión 2000.

Leal, J. (2021). *Educación, virtualidad e innovación. Estudio de caso para la consolidación de un modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad*. UNAD. <https://aiesad.org/wp-content/uploads/2021/08/educacion-virtualidad-innovacion.pdf>

Moreno, N. y González, A. (2021). Acción solidaria para el liderazgo transformador desde una mirada pedagógica con perspectiva psicoambiental. En H. Rebolledo (Coord.). *Subjetividades críticas transformadoras y solidarias reflexiones y prácticas*. (pp. 114-129). <https://libros.unad.edu.co/index.php/selloeditorial/catalog/download/62/190/1550?inline=1>

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, XV(1),15-29.

Moreno, N.M.; Barrera, A.I.; Albus, B. y Suárez, L.M. (2024). Evaluación por niveles del impacto de la estrategia curricular de aprendizaje servicio en la Universidad Nacional y Abierta de Colombia. *RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 17, 17-35. DOI10.1344/RIDAS2024.17.3

Phillips, J.J. & Phillips, P.P. (2007): *Show me the money: How to determine ROI in people, projects, and programs*. Berrett-Koehler.

**Moreno, N.M.; Barrera, A.I.; Albus, B. y Suárez, L.M. (2024). Evaluación por niveles del impacto de la estrategia curricular de aprendizaje servicio en la Universidad Nacional y Abierta de Colombia. *RIDAS, Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 17, 17-35.
DOI10.1344/RIDAS2024.17.3**