



El *e-learning* como potenciador de las habilidades blandas en la enseñanza de las ciencias de la administración: el caso de la Universidad Estatal a Distancia UNED de Costa Rica

*Francisco Mora Vicarioli*¹
Universidad Estatal a Distancia
Costa Rica
fmora@uned.ac.cr

*Jorge Arce Solano*²
Universidad Estatal a Distancia
Costa Rica
jarces@uned.ac.cr

Resumen

Las habilidades blandas son competencias que han tomado un papel primordial en el mundo empresarial y laboral para el debido ejercicio en las diferentes áreas disciplinares. Los profesionales en ciencias de la administración no escapan de esta importante necesidad; en esta investigación, se expone el uso de la modalidad virtual (*e-learning*) y su apoyo en la enseñanza de las ciencias mencionadas para propiciar el desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica. Se obtuvo la colaboración de 32 profesionales en el campo de la administración con



Recibido: 11 de setiembre de 2019. Aprobado: 29 de abril de 2020.

<http://dx.doi.org/10.15359/rep.15-2.10>

- 1 Académico de la Escuela de Ciencias de la Administración, Máster en Tecnología Educativa de la UNED de Costa Rica. <https://orcid.org/0000-0002-7540-9551>
- 2 Profesor universitario de la Escuela de Ciencias de la Administración, cátedra de Finanzas, Máster en Gestión y Finanzas Públicas de la Universidad Nacional de Costa Rica, UNA. <https://orcid.org/0000-0002-6933-6843>

experiencia profesional y en docencia universitaria que aportaron hallazgos como: el reconocimiento sobre la pertinencia del *e-learning* para el desarrollo de competencias tecnológicas y habilidades blandas, entre estas últimas destacaron: la administración del tiempo (autogestión), la comunicación en diferentes formas. Se contó además con la participación de 51 estudiantes de las ciencias de la administración quienes aportaron puntos de vista y permitieron un contraste con la perspectiva docente. Algunos retos que se proponen están: la necesidad de capacitación al respecto y el corto tiempo en el periodo académico que se tiene para incluir actividades que fortalezcan esas competencias o habilidades.

Palabras clave: ciencias administrativas, competencias genéricas, *e-learning*, educación a distancia, habilidades blandas

Abstract

Soft skills are competencies that have taken a leading role in the business and working world for a proper performance in different disciplinary areas. The professionals in administration sciences do not escape this important need; in this research, the use of the virtual modality (e-learning) and its support in the teaching of the aforementioned sciences is described to foster the development of soft skills in students from the Distance State University of Costa Rica (UNED). The collaboration of 32 professionals in the field of administration with both professional and university teaching experience was obtained, which provided findings, such as recognition of the relevance of e-learning for the development of technological skills and soft skills; in the latter, time management and communication in different ways stood out. There was also the participation of 51 students of administration sciences who contributed points of view and allowed a contrast with the teaching perspective. Some challenges that are proposed are the need for training in this regard and the short time in the academic period available to include activities that strengthen these skills or abilities.

Keywords: administrative sciences, soft skills, generic competencies, e-learning, distance education.



Introducción

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) es una institución de educación superior estatal, única en el modelo tanto en el nivel nacional como regional, con más de 42 años de trayectoria, fue creada para brindar opciones de educación superior a poblaciones menos favorecidas en el ámbito social y que no pueden acceder de manera fácil a la educación tradicional y presencial.

En el nivel académico, la UNED está conformada por cuatro escuelas que albergan diferentes carreras, de diversos campos del saber, educación, ciencias exactas y naturales, ciencias sociales y administración, la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) de la UNED, concentra su gestión académica principalmente entre sus cátedras (coordinación de asignaturas) y programas (coordinación de carreras).

Dentro de las principales funciones de los programas, está administrar las diversas opciones que tienen los estudiantes para obtener un grado académico, tal como el diplomado, bachillerato y licenciatura. El diplomado en Administración de Empresas es un *tronco* común de formación elemental en el área de conocimiento en las ciencias de administración, posterior a ello, el estudiante tiene la opción de elegir un bachillerato y hasta una licenciatura con énfasis en Mercadeo, Banca y Finanzas, Contaduría, Dirección de Empresas, Producción, Recursos Humanos y Negocios Internacionales.

Es importante señalar que, la UNED cuenta también con otras instancias académicas, como: Sistemas de Estudios de Posgrado (SEP) y la Dirección de Extensión Universitaria (Dirextu), dependencias con gran trayectoria y ofertas académicas que responden a la demanda social por medio de una oferta flexible.

Las cátedras son las encargadas de las asignaturas que deben llevar los estudiantes con el fin de obtener conocimientos en su área de estudio y que deben de tomar en cuenta las necesidades y exigencias que tiene el mercado laboral en el entorno empresarial.

A continuación, se detalla la cantidad de asignaturas que tiene cada cátedra en la ECA:

- Administración con 7 asignaturas
- Economía con 9 asignaturas
- Investigación con 6 asignaturas

- Recursos Humanos con 19 asignaturas
- Auditoría con 10 asignaturas
- Estadística con 3 asignaturas
- Mercadeo con 14 asignaturas
- Contabilidad General con 3 asignaturas
- Estrategia Empresarial con 12 asignaturas
- Negocios Internacionales con 16 asignaturas
- Contabilidad Superior con 9 asignaturas
- Finanzas con 10 asignaturas
- Producción con 14 asignaturas

De estas, se puede indicar que para el 2018 un total de 231 asignaturas de la ECA se encontraban en la plataforma virtual, según la estadística interna del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL, 2018).

Por otro lado, según el Lineamiento de Política Institucional 2015-2019 N.º 52, en relación con el rol de las cátedras, “reforzarán y ampliarán su papel como agentes gestores del conocimiento, centrados en el análisis crítico, la reelaboración de los contenidos de los cursos o asignaturas, la promoción del debate y la reflexión académica y el rediseño constante de los materiales” (UNED, 2015, p. 46), por otro lado el lineamiento 53 señala que “reforzarán y ampliarán su papel protagónico en la comunicación con los y las estudiantes, encargándose del diseño y ejecución de la mediación pedagógica y mejorando constantemente las herramientas de que dispone el y la estudiante para aprender” (UNED, 2015, p. 46).

La UNED utiliza, por su modelo pedagógico, las últimas tendencias de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), una de estas corresponde a la plataforma de aprendizaje en línea *Moodle*, esta consiste en un programa de código abierto para la gestión del *e-learning*, con múltiples funcionalidades como: incorporación de usuarios, gestión de archivos en múltiples formatos, espacios de comunicación, colaboración e interacción, calificaciones y realimentación. Se trata de una plataforma reconocida en el nivel mundial y que permite una actualización constante con mejoras que son desarrolladas por la comunidad de *Moodle* y que se van integrando en función de las necesidades de la academia.

En función de las posibilidades de la plataforma de aprendizaje en línea, es que la UNED hace posible el uso de la virtualidad en su modelo a distancia, en diferentes modalidades, desde aquellos cursos que la tienen como un apoyo básico (disponen de contenidos y espacios de



consultas), hasta los que se desarrollan enteramente allí, es decir, todos sus contenidos y actividades deben ser accedidos por los estudiantes por medio de una conexión a internet, así también se puede promover la comunicación y colaboración por medio de la plataforma.

La UNED utiliza diferentes medios de comunicación y formato de recursos para contribuir con el proceso de enseñanza-aprendizaje administrados por la Dirección de Producción de Material Didáctico (DPMD), una de sus instancias es el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), el cual administra la plataforma virtual, con el fin de que las diferentes cátedras puedan colocar sus recursos y actividades, en un espacio más interactivo y práctico para los estudiantes.

En esta plataforma en línea, los profesores pueden interactuar de una forma diferente a una asignatura regular a distancia, la cual consiste en que el docente se presente a un aula y comparta su conocimiento, experiencia y teoría. En la plataforma virtual, se puede tener mayor oportunidad y creatividad para subir información actualizada y en diferentes formatos (texto, audio, video, animaciones, entre otros), compartir experiencias, utilizar los medios tecnológicos y creativos para evaluar el conocimiento del estudiante. Una característica importante es que, a pesar de trabajar a distancia, los estudiantes pueden organizarse en grupos a lo interno de la plataforma, coordinar reuniones, compartir información y trabajar en equipos con el fin de generar productos finales para posteriormente ser evaluados por el profesor.

El *e-learning* presenta múltiples beneficios, tanto en el nivel de la flexibilidad para acceder a procesos de formación, como en opciones de comunicación y colaboración que, en educación a distancia, son claves para un mayor contacto entre profesores y estudiantes, esto se ve reflejado en un área de oportunidad, en diferentes disciplinas, que requieren que sus profesionales cuenten con habilidades más allá de lo disciplinar, las cuales se relacionan con las habilidades blandas.

Cabe señalar que, las habilidades blandas son un tema de amplio reconocimiento en el nivel mundial, algunas experiencias sobre ellas son aportadas por [Singer, Guzmán y Donoso \(2009\)](#) en las ciencias de la administración en educación superior. En el caso del uso de trabajo colaborativo y proyectos, estos pueden generar habilidades blandas entre los estudiantes y es un acercamiento a escenarios del ejercicio de cada profesión, esto es reafirmado en la experiencia aportada por [González, Ferreira y Barranco \(2018\)](#) en el contexto universitario.

El uso de las habilidades blandas debería ser un eje transversal en los programas de estudio de cada carrera, las cuales deben ser concretadas por los docentes, por medio del uso de estrategias didácticas, innovadoras y colaborativas; la experiencia docente juega un papel preponderante.

Con lo anterior, la investigación plantea el siguiente objetivo general: *analizar la intermediación académica virtual como potenciador de habilidades blandas en estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Administración*, y como objetivos específicos: *identificar las diferentes actividades académicas virtuales que generan los profesores para el desarrollo de las habilidades blandas y sintetizar todas las acciones que los profesores y coordinadores de las cátedras desarrollan para que los estudiantes de las Ciencias de la Administración desarrollen habilidades blandas para una mejor incorporación al mundo empresarial o laboral.*

Marco Teórico

El e-learning

El *e-learning* es una modalidad educativa que surge como expresión de la educación a distancia que utiliza las tecnologías de la información y comunicación. Es a través de internet y por medio del acceso al aula virtual como profesores y estudiantes pueden ponerse en contacto y participar. Tal como lo aportan [Area y Adell \(2009\)](#):

El e-learning se está expandiendo rápidamente por todo el sistema educativo impregnando tanto la educación formal como la no formal, tanto la enseñanza presencial como en la formación a distancia. Por ello, actualmente, la clásica concepción del e-learning como educación a distancia tiene que ser matizada y redefinida ya que el uso de los espacios y aulas virtuales también son empleados en las diversas modalidades de educación presencial, como veremos más adelante. (p. 2)

Algunas otras formas comunes de denominar el *e-learning* son: aprendizaje en red, aprendizaje en línea, aprendizaje virtual y aprendizaje *on-line*, entre otras. En general el término más reconocido en el nivel mundial es el de *e-learning*; actualmente, es posible ver publicidad de muchas instituciones con ofertas académicas en este tipo de



modalidad por los diferentes medios de comunicación, por lo cual ya no se trata de una modalidad agenda a todas las personas.

La modalidad del *e-learning* utiliza un aula virtual, un entorno tecnológico que permite interacción y comunicación, así como muchas otras características. El aula virtual se basa en un *Learning Management System* o LMS (sistema de gestión del aprendizaje por su denominación en inglés), se trata de un programa informático que permite generar diferentes niveles de registro de: usuarios, contenidos, actividad, comunicación, entre otros detalles importantes. Posee una serie de herramientas que posibilitan el proceso educativo, existe variedad de opciones en el mercado.

Para de Pablos, Colás, López y García (2019): “Las plataformas virtuales ofrecen el soporte tecnológico necesario que sustenta entornos de aprendizaje. Estas nacen en los años noventa como elementos facilitadores y novedosos del proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito educativo, y más concretamente en el universitario” (p. 64).

Existen muchos autores que pueden fundamentar qué es el *e-learning*, dos muy conocidos en el ámbito internacional son Area y Adell (2009), los cuales apuntan un dato relevante sobre el *e-learning*, dado que: “En muy pocos años este término ha pasado del vocabulario utilizado por una minoría de expertos en las aplicaciones de la tecnología en la enseñanza a ser empleado por múltiples instituciones, empresas y agentes educativos” (p. 2).

Se debe tener presente que, en un proceso educativo a distancia el estudiante requiere de un rol activo y por parte del docente el papel es muy diferente al que se acostumbra. Por ello en el *e-learning* ocurre exactamente lo mismo, un rol activo será el camino al éxito. Para Gros (2018):

En los últimos años la educación en línea se ha expandido y consolidado ampliamente en todos los niveles educativos y en situaciones formales y no formales de aprendizaje. Son muchas las causas que están impulsando el auge de este tipo de formación tales como una mayor integración de las tecnologías digitales en la vida diaria y en la formación, la flexibilidad de acceso, la individualización, el aprendizaje activo, etc. (p. 70)

Como se señala, cada vez se amplía el uso del *e-learning*, el reconocimiento de los aportes de esta modalidad hace que se utilicen en

instituciones presenciales. Es importante aclarar que es utilizado por compañías para capacitar a sus colaboradores.

El aula virtual resulta la analogía más precisa para las plataformas de aprendizaje en línea, dada su funcionalidad de homologar mucho de lo que podríamos hacer en un aula presencial. También son denominadas de manera más técnica como: sistemas de gestión del aprendizaje (por sus siglas en inglés LMS o *learning management system*). La gestión técnica del aprendizaje se hace desde múltiples funcionalidades.

Poder gestionar un proceso académico en el nivel de funcionalidad requiere de un programa informático robusto, además de una infraestructura en red que posibilite la estabilidad del sistema y los ingresos de cientos y hasta miles de usuarios, sin olvidar que el tráfico de carga y descarga de contenido debe contemplar los aspectos técnicos que esto supone.

Las competencias y las habilidades blandas

Las competencias en un sentido amplio pueden permitir a un profesional un adecuado desempeño laboral, tal como lo aporta Blanco (2009):

existen tres enfoques para entender el significado de competencia: el primero, concibe las competencias como la capacidad de ejecutar las tareas, por ejemplo, aplicar cuidados auxiliares de enfermería al paciente. El segundo, se concentra en atributos personales como “autoestima”, “integridad”. El tercer enfoque que es holístico incluye los dos anteriores, se puede ejemplarizar de la siguiente manera: la competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. (según se cita en [Maya y Orellana, 2016, p. 62](#))

Un sinónimo de competencias transversales señalada por Blanco (2009) y Mertens (1996) según se cita en [Maya y Orellana \(2016\)](#) es empleabilidad que es relativa a la capacidad de la persona para buscar, permanecer o cambiar de trabajo, y señala que la parte transversal se deriva porque toda la población debe llegar a poseerla, sea esta por equidad o productividad y conocimiento. Todo ello, termina siendo un aspecto social donde tienden a desarrollar habilidades de comunicación, comprensión, generación del conocimiento y trabajo en equipo. Con lo anterior, se logra relacionar el término de competencias o habilidades



blandas, ya que son equivalentes a las competencias de empleabilidad, claves y transversales y que son de tipo social.

En cuanto a la importancia del trabajo colaborativo [García y Callejas \(2016\)](#) orientan que: “permite desarrollar competencias que ayudan al proceso de aprendizaje” (p. 2), este tipo de actividades se pueden emplear en plataformas virtuales y en ocasiones complementar mediante experiencias de aprendizaje formativas y evaluativas para adquirir y desarrollar destrezas que complementan su formación académica.

Para facilitar este proceso de enseñanza-aprendizaje, es importante generar entornos colaborativos que permitan enlazar al estudiante y profesor para que por medio de actividades académicas en línea generen experiencias de aprendizaje, por ejemplo, creación de equipos de trabajo a través de dos formas: aleatoria o manual, en este último el profesor toma un papel de liderazgo, ya que se encarga de generar los grupos, otra opción es la de trabajar por medio de una *wiki* que es una herramienta que permite la construcción colaborativa de una página web y puede ser editada por varias personas ([UNED, 2014](#)), lo anterior genera espacios de trabajo en grupo, mejora la comunicación e interacción entre los estudiantes y genera espacios de diálogo y realimentación de la información estudiada según la actividad planteada por el docente.

Por otra parte, las competencias que debe tener un estudiante de administración de empresas al finalizar su proceso educativo o académico y que repercutirán directamente en su contratación o desarrollo en su futuro laboral son las habilidades blandas (*soft skills*) que “son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria” ([Mujica, 2015, p. 2](#)), definición que trata de enfocarse no solo en la vida laboral sino que también en la vida personal y comunicativa en general, en contraparte, se puede indicar que, existen personas que pueden tener habilidades duras pero no blandas que les permitan obtener el éxito laboral.

Un ejemplo sobre las habilidades duras y blandas, es el caso de un analista de sistemas, quien, al asignársele una tarea específica, aplica su conocimiento académico (habilidad dura o de conocimiento técnico) para cumplir con lo solicitado, sin que medie la colaboración de un grupo de personas para lograr lo solicitado. En contraparte, si tomamos como ejemplo una persona que trabaja en atención al cliente (*front office*), donde su principal objetivo es realizar labores más de trabajo en

equipo, comunicación y generación de espacios colaborativos para el logro y cumplimiento de las metas planteadas en la empresa, se puede notar que son dos tipos de personas con cualidades diferentes, casos en los cuales una puede trabajar muy independiente y la otra requiere más de apoyo de los mismos compañeros para alcanzar lo planificado.

El Diccionario Collins (2014), según se cita en [Maya y Orellana \(2016\)](#), define el término habilidades blandas como "cualidades deseables para ciertas formas de empleo que no dependen de los conocimientos adquiridos: incluyen el sentido común, la capacidad de tratar con la gente, y una actitud positiva y flexible" (p. 62).

Podemos indicar que las habilidades blandas o *soft skills* relacionan a las personas con la manera de actuar, de compartir experiencias y de la capacidad de comunicarse en el medio empresarial o laboral, que busca obtener mayor oportunidad de cumplimiento en sus planes estratégicos.

De aquí parte la investigación, con el fin de analizar y determinar aspectos relevantes que proporciona un docente en la carrera de Administración de Empresas de la UNED hacia el estudiante con respecto a desarrollar competencias diferentes a las teóricas y desarrolladas en las actividades formativas con respecto a la especialidad o formación en su énfasis elegido.

Metodología

Al iniciar esta investigación, se partió de un principio de la primera aproximación a la realidad que se investigará o a los fenómenos, eventos y ambientes a estudiar ([Hernández, Fernández y Baptista, 2010](#)) y que se constituye como primer acercamiento a una realidad subjetiva; con lo anterior, se utilizó un enfoque cualitativo, tal como lo aportan [Hernández, Fernández y Baptista \(2010\)](#) "se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto (p. 364). Por tal motivo, los datos recolectados y analizados no resultaron de una información numérica o de un resultado cerrado y limitado, sino que se trabajó por medio de encuestas que permitieron, indagar cierto comportamiento del estudiante ante la aplicación de capacidades y destrezas mecánicas o prácticas de un futuro administrador de empresas.

Se elaboró un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, para cumplir con los objetivos propuestos. Una característica de este enfoque utilizado es que se examinaron a los 13 coordinadores de las cátedras y



a 24 profesores de la cátedra de finanzas de la ECA para más adelante exponer los resultados finales a raíz de lo recolectado.

El instrumento contó con dos partes, la primera relativa a preguntas administrativas, con un total de cuatro *ítems* y una segunda parte con preguntas abiertas y cerradas sobre el contenido de esta investigación, con nueve preguntas, para un total de trece. En el diseño del instrumento, se consideró una extensión moderada con el fin de garantizar la colaboración de los informantes.

La recolección de datos se basó en instrumentos validados, según lo orientan [Hernández, Fernández y Baptista \(2010\)](#), donde los datos se obtienen basados en la observación y la medición, para ello el instrumento aplicado se utilizó para obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes.

La información se recabó por medio del lenguaje escrito para recolectar las vivencias de los participantes tal y como fueron vividas, para reconstruir la realidad de cada experiencia y fue implementado en una herramienta en línea denominada: formularios de *Google Forms*, con el fin de que las respuestas se incorporaran en una base de datos automática y así sistematizar de manera más ágil los resultados. Por otro lado, se procedió a validar y pilotear el instrumento previo a su envío, con el fin de garantizar su comprensión, así como la incorporación de correcciones en función de las recomendaciones dadas por los expertos en ciencias de la administración.

En el diseño metodológico y, en particular, en la encuesta, se analizó el tema del tiempo de aplicación a los estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas, se tuvo en cuenta que la encuesta fuese de ágil respuesta, para aumentar las posibilidades de colaboración, además que fuera en línea para efectos de contar con mayor flexibilidad, ya que la UNED cuenta con una población estudiantil muy dispersa por todo el país y en segundo lugar el costo que significa poder contactar a cada estudiante.

Con lo anterior y al analizar la población estudiantil de la carrera de Banca y Finanzas, se conoce que hay matriculados un total de 350 estudiantes (N) del tercer periodo académico del 2018, el trabajo se estima con un nivel de confianza deseado de un 95 %, que equivale a un valor Z de 1.96, el estimado de la proporción de la población se define en un margen de error (E) de 0.13 debido a que se calcula un proporción de la población y no se conoce las desviación estándar, por tanto se utilizó una variable máxima, así mismo y al no conocer un estudio similar

al presentado en la investigación, se utiliza un valor δ (π) de 0.50; con los datos anteriores se determina el tamaño de la muestra para calcular la proporción de una población con la siguiente fórmula:

$$n = \pi(1 - \pi) \left(\frac{Z}{E} \right)^2 = n = 0,50(1 - 0,50) \left(\frac{1,960}{0,13} \right)^2 = n = 56,83 \text{ Lin15 \ 5130}$$

(Lind, Marchal y Wathen, 2015)

Al conocerse que la población es finita y saber del tamaño de la muestra (n), es importante ajustar los errores estándar de la proporción al aplicar un factor de corrección:

$$FPC = \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}} = \sqrt{\frac{350 - 56,83}{350 - 1}} = \sqrt{\frac{293,17}{349}} = \sqrt{0,84} = FPC = 0,9165$$

Lo que significa que al aplicarle a la población $n= 56.83$ el FPC (factor de corrección) de 0.9165 genera que requerimos una muestra aleatoria de 52 aplicaciones; a pesar de lo anterior, se obtuvo un nivel de respuesta de 51 encuestas realizadas por los estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas.

Análisis de resultados de los docentes

En relación con los resultados del instrumento, se contó con la participación de 32 personas, para un total de 56.3 % de mujeres y un 43.8 % de hombres, por otra parte, el rango de edad predominante fue entre 45 y 50 años y segundo lugar para el de 40 a 45 años, en general el 75 % de los encuestados tienen más de 35 años, lo cual demuestra que es una población madura y con necesidades de aprendizaje más eficientes.

En concordancia con lo anterior, se analizó la experiencia profesional con el fin de tomar en cuenta el tiempo que tiene el encuestado de trabajar en su área de especialidad, el 75 % de las personas encuestadas poseen más de 15 años de experiencia profesional y el restante 15.6 % posee más de 10 años y hasta 15 años, y finalmente solo un 9.4 % posee entre 5 y 10 años.

Se deseó contar con un parámetro sobre la experiencia profesional en la educación a distancia y en función a esto, con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y el *e-learning* que



caracteriza la gestión actual del modelo que ofrece la UNED, la mayor parte de los encuestados, 37.5 % poseen entre 5 y 10 años de experiencia, el 28.1 % entre 10 y 15 años de experiencia y finalmente el 18.8 % posee más de 15 años de trayectoria, lo que en resumen significa que la población analizada tiene experiencia comprada en el tema.

Sobre el uso del *e-learning* para la enseñanza de las ciencias de la administración, el 75 % señaló el uso en su quehacer académico. En contraste con este resultado, sobre el nivel de uso, un 20.8 % aportó que lo utiliza en su totalidad, es decir, un alto uso de la virtualidad y un 41.7 % lo requiere con uso intermedio, finalmente, el 33.3 % lo utiliza de manera más mesurada, para la colocación de recursos de contenido y entrega de tareas. Es importante destacar que en el nivel de la UNED existen diferentes usos de la virtualidad o *e-learning* y esto es definido desde la planificación curricular de los cursos.

El *e-learning* posee múltiples beneficios, por ello, se quiso verificar este reconocimiento por parte de los encuestados y en particular por profesionales de las ciencias de la administración. Se propuso una lista de opciones, en la cual, de manera mayoritaria, con más del 70 % se identificaron los siguientes aportes del *e-learning*: comunicación por diferentes vías y formatos, posibilidad de proponer contenidos actualizados, flexibilidad de uso y acceso. Por otro lado, los restantes beneficios señalados, por medio de un 60 % de coincidencia, fueron: interacción entre pares y docente, posibilidades evaluativas y de realimentación.

El *e-learning* implica el uso de las TIC, esto puede propiciar competencias tecnológicas en los estudiantes y futuros profesionales, ante esta consulta, el 93.8 % de los encuestados señaló que sí propicia las competencias en TIC y el restante 6.2 % aporta que algunas veces lo hace. El contacto con la plataforma de aprendizaje en línea, recursos web (herramientas en la nube y medios de comunicación) y uso de programas de simulación, permite que el estudiante de las ciencias de la administración genere una adaptación más ágil, rápida y llevadera, por ello cuando se incorpore al entorno empresarial o mejor aun cuando la persona logra generar emprendimientos, podrá adaptar las tecnologías a sus negocios.

Se quiso conocer de manera más específica las competencias tecnológicas mejor valoradas por parte de los encuestados, entre las más coincidentes por los consultados estuvieron: comunicación electrónica por diferentes medios con 96.9 %, manejo de archivos digitales (78.1

%), búsqueda de información en la web (68.8 %) y otras que destacaron también fueron las competencias ofimáticas.

En relación con las habilidades blandas, se consideró como una pregunta medular la siguiente: *¿Considera que la modalidad en línea o e-learning y a distancia, brindan habilidades blandas (soft skills) adicionales, entendidas como aquellas no relacionadas con los saberes disciplinares, en la formación de sus estudiantes?* Ante la cual, se obtuvo como resultado, que: 81.3 % señaló que sí lo hace, en tanto 15.6 % aporta que algunas veces. Este resultado es claro, en que la modalidad a distancia propicia las habilidades blandas, esto a pesar de no tener un contacto físico entre el estudiante y el profesor y todos sus posibles beneficios, tomando en consideración que el alumno se desempeña en un sistema de enseñanza a distancia, pero que utiliza las TIC como instrumento de aprendizaje.

En relación con las habilidades blandas que consideraron los encuestados, se obtuvo que se propician las siguientes: administración del tiempo (con mayor importancia) con un 96.8 %, luego se tienen tres posicionadas con el mismo peso de 71 % se tiene a la comunicación oral y escrita, toma de decisiones y búsqueda de información, estas tres competencias se basan en lo que el estudiante a distancia y bajo la modalidad virtual debe realizar, pues debe estar en contacto con otros estudiantes, así como asumir diferentes roles en trabajos colaborativos y en general la capacidad de investigar y aprender de manera autónoma.

Los encuestados también valoraron de manera positiva la capacidad de resolución de problemas, el trabajo en equipo, así como el orden y la calidad. Con respecto al trabajo en equipo, resulta un indicador que vale la pena tomar en cuenta, debido a que al utilizar las tecnologías y estudiar a distancia, se logra enlazar de una forma coordinada a los diferentes estudiantes para que puedan desarrollar trabajos colaborativos, aprendan a tomar decisiones a lo interno del grupo y desarrollen habilidades de comunicación de una forma ágil y oportuna, con el fin de cumplir con las diferentes tareas que se les asignan en la plataforma virtual.

En el proceso de enseñanza y aprendizaje bajo la modalidad a distancia y el *e-learning*, el 78.1 % señaló que promueven las habilidades blandas como parte de las asignaturas, en tanto un 15.6 % aporta que lo hace algunas veces. Este resultado, está relacionado con el reconocimiento sobre la importancia de las habilidades blandas, en la formación para las ciencias de la administración, el porcentaje



más bajo se da principalmente en las asignaturas donde no existe mediación pedagógica o adaptación didáctica, similar a un buzón de recepción de información.

Finalmente, se deseó conocer algunos retos en la aplicación de las habilidades blandas, ante esta consulta, algunas de las respuestas son tendientes a que algunos de estos retos son: el trabajo en equipo, el uso de las videoconferencias para promover las habilidades de comunicación, el lograr la evaluación formativa, el uso de las TIC (debe ayudarse a los estudiantes que tienen carencias en esto), también se señala que el tiempo disponible para las asignaturas puede ser una barrera, por otro lado, es necesaria la capacitación al cuerpo docente sobre estrategias de cómo promover las habilidades blandas y, de esta manera, poder realizar una implementación más generalizada dentro de la didáctica de las ciencias de la administración.

Cabe señalar que la UNED de Costa Rica posee instancias asesoras y de capacitación con las cuales se podría coordinar para abordar este tipo de necesidades en el profesorado de ciencias de la administración, para obtener servicios más contextualizados al área del saber.

Análisis de resultados de los estudiantes

El cuestionario destinado a estudiantes contó con un total de 19 *ítems* de los cuales 10 fueron preguntas cerradas y los nueve restantes abiertas. La cantidad de estudiantes participantes de la encuesta fue de 51, de los cuales el 70.6 % se distribuyó en el género femenino y el 29.4 % en el masculino. En relación con el rango de edad de los informantes, se tuvo una mayoría de 20 a 25 años con un 28 %, en segundo lugar, de 25 a 30 años con un 24 % y 22 % de 35 a 40 años y en cuarto lugar de 30 a 35 años con un 15 %, por ende, el 68 % se ubicaron en el rango de edad de 20 a 35 años, aspecto que llama la atención, debido a que las respuestas obtenidas exponen una tendencia a ubicar a la población entrevistada dentro de las potenciales personas que estarían requiriendo ingresar al sistema laboral o a la posibilidad de optar por un cambio o nueva oportunidad laboral y que identifique la necesidad de adquirir o mejorar sus habilidades blandas.

En lo concerniente a la cantidad de años de estudiar en la UNED, el 64.7 % se ubica con más de cuatro años de estancia en la institución, luego un 17.6 % entre 3 y 4 años, así como un 11.8 % con más de dos y hasta tres años.

Se quiso conocer la proporción de la población que ha formado parte de una asignatura con apoyo en línea o bien 100 % virtual, el 80.8 % señala que ha contado con esta experiencia, en tanto el 19.2 % restante señala que no. De manera complementaria, se consultó por la cantidad de asignaturas en modalidad en línea cursadas, para lo cual el 34.7 % han participado en un rango de 2 a 4, luego el 36.7 % con menos de dos y 18.4 % de 4 a 6 materias con apoyo en línea.

Con el fin de sondear el tipo de actividades virtuales en que ha participado la población informante, se consultó sobre la realización de trabajos grupales y colaborativos, para ello el 42 % señaló que al menos uno y el 10 % en al menos dos, el 42 % señala también que en ninguna han contado con esta modalidad de actividades.

Por otro lado, se verificó en la población los beneficios percibidos por el *e-learning* o educación mediada por la virtualidad, para lo cual entre las respuestas que más destacan están: flexibilidad de la modalidad educativa, comunicación por diferentes medios, interacción, colaboración, contenidos en diferentes formatos y realimentación expedita. En relación con las competencias tecnológicas, los encuestados señalaron: comunicación digital, manejo de archivos, búsqueda de información y uso de diferentes herramientas en la nube como aportes del uso de la virtualidad en las asignaturas.

En la temática de las habilidades blandas y cómo la modalidad virtual puede potenciarlas en la formación de los estudiantes, el 61 % señala que sí lo hace, un 36 % aporta que algunas veces, en tanto el 3 % restante señala que no lo hace. Los consultados señalan haber adquirido bajo la modalidad en línea las siguientes competencias: comunicación, administración del tiempo, resolución de problemas, toma de decisiones, búsqueda de información confiable, orden y calidad.

Conclusiones y recomendaciones

El *e-learning* propicia las competencias tecnológicas por parte de los estudiantes y futuros profesionales. Los alumnos formados en educación a distancia y apoyada por el *e-learning* cuentan con una ventaja competitiva.

En relación con las habilidades blandas, más del 80 % de los estudiantes encuestados plantean que la modalidad del *e-learning* propicia las habilidades blandas, con lo cual estamos con un parámetro sobre la importancia de esta modalidad y posibles beneficios para los



egresados bajo este tipo de modelo de formación en las ciencias de la administración, principalmente porque se logra preparar profesionales de una forma más integral y que desarrollan habilidades necesarias para una correcta inserción en el mundo laboral.

Dentro de las competencias que todo administrador debe tener, está la habilidad de trabajar en equipo, para que los futuros profesionales desarrollen actividades que puedan cumplir con los objetivos y metas estratégicas de la empresa o institución en donde se labore. Otra habilidad blanda requerida es la comunicación efectiva entre los colaboradores, que busca coordinar adecuadamente las diferentes actividades que se generan en el entorno empresarial.

Dentro de las competencias tecnológicas que puede aportar el *e-learning* están: la comunicación electrónica la cual es relevante dado que, con las tecnologías actuales, los profesionales deben ser capaces de desempeñarse vía correo electrónico y al utilizar diferentes tecnologías de telecomunicaciones.

Más del 78 % de los docentes encuestados indican que ellos promueven las habilidades blandas en las asignaturas, como parte del reconocimiento de la importancia en la formación en las ciencias de la administración y en la preparación inicial para facilitar conocimientos adicionales a los estudiantes.

La habilidad blanda mejor valorada como un aporte del *e-learning* y el modelo a distancia fue la de administración del tiempo, que puede traducirse en organización y responsabilidad y que resulta una competencia relevante en el nivel profesional, pues tiene que ver también con el aprovechamiento que haga el profesional de su jornada laboral, su capacidad para desarrollar actividades de una manera más eficiente y responder en tiempo a las exigencias laborales que requieren las empresas hoy en día.

Por otro lado, toman importancia también otros aportes en la formación bajo la modalidad del *e-learning*: la comunicación, la búsqueda de información y la toma de decisiones, esta última tiende a ser una habilidad especial, ya que las empresas requieren de personal con facilidad de tomar sus propias decisiones, sin dejar de lado los objetivos, planes y metas que las empresas diseñan en su planeación estratégica.

Como un área de mejora para posibilitar las habilidades blandas, desde la perspectiva de los docentes, está la necesidad de mayores espacios de capacitación sobre dicha temática, con el fin de mejorar las capacidades didácticas en los profesores.

Entre los beneficios más importantes del *e-learning* en la metodología a distancia, aportados por la población estudiantil consultada corresponden a: la flexibilidad de la modalidad educativa, la comunicación por diferentes medios, la interacción, la colaboración, los contenidos en diferentes formatos y la realimentación expedita durante la evaluación de los aprendizajes.

En relación con las competencias tecnológicas producto de la oferta virtual, las más frecuentemente señaladas por los estudiantes fueron: la comunicación digital, el manejo de archivos, la búsqueda de información y el uso de diferentes herramientas en la nube.

El 60 % de los alumnos consultados afirman que la modalidad virtual aporta habilidades blandas, en tanto un 36 % señala que algunas veces se promueven, mientras, el restante 4 % menciona que no se aportan habilidades blandas. Algunos ejemplos señalados por los estudiantes son: la comunicación, la administración del tiempo, la resolución de problemas, la toma de decisiones, la búsqueda de información confiable, el orden y calidad.

La población estudiantil consultada señala poco uso del trabajo colaborativo en asignaturas virtuales, esto debe ser revisado en la oferta de cursos y se deben tomar medidas para promover más este tipo de estrategias, desde la capacitación docente hasta el acompañamiento de las instancias claves.

Finalmente, se evidencia la necesidad de que los estudiantes de ciencias de la administración terminen su educación universitaria con aprendizajes tanto útiles como aplicables en el campo laboral, sin dejar de lado la importancia de las habilidades blandas.

Para futuros estudios, es deseable integrar la perspectiva de los empleadores en relación con las habilidades blandas de los graduados de las carreras de ciencias de la administración de la UNED, además de la capacidad en habilidades para el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Referencias

Area, M. y Adell, J. (Eds.) (2009). *eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales*. En J. De Pablos (Coord), *Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet* (pp. 391-424). Málaga: Ajibe. Recuperado de <http://andremalraux.edu.pe/wpblog/wp-content/uploads/2016/10/eLearning.pdf>



- De Pablos, J., Colás, M., López, A. y García, I. (2019). Los usos de las plataformas digitales en la enseñanza universitaria. Perspectivas desde la investigación educativa. *REDU: Revista de Docencia Universitaria*, 17(1), 59-72. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6977320>
- García, M., y Callejas, P. (2016). *Sistema colaborativo y creación de perfiles basados en competencias*. Recuperado de <http://recursos.portaleducoas.org/sites/default/files/VE16.596.pdf>
- González, V., Ferreira, J. y Barranco, A. (2018). Desarrollo de habilidades blandas y el uso del Sistema de Gestión del Aprendizaje en la elaboración de proyectos prácticos en una asignatura introductoria de Ingeniería Telemática/Development of soft skills and the use of the Learning Management System. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 15(29), 44-53. Recuperado de <http://cuaderno.pucmm.edu.do/index.php/cuadernodepedagogia/article/view/299>
- Gros, B. (2018). La evolución del e-learning: del aula virtual a la red. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 69-82. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/20577/18099>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México D. F.: McGraw Hill.
- Lind, D., Marchal, W. y Wathen, S. (2015). *Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*. México D. F.: McGraw Hill.
- Maya, M., y Orellana, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Mujica, J. (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden? *Habilidades Blandas No.1*, 2. Recuperado de <https://educrea.cl/que-son-las-habilidades-blandas-y-como-se-aprenden/>
- PAL. (2018). *Estadística de la oferta virtual, usuarios y asignaturas*. Documento interno, Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica.
- Singer, M., Guzmán, R., y Donoso, P. (2009). *Entrenando competencias blandas en jóvenes*. Recuperado de http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf

UNED. (2014). *Consideraciones para la selección de estrategias y técnicas que pueden utilizarse en las herramientas de la plataforma virtual de la UNED*. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/documentos/Profesores/consideraciones-seleccion-estrategias.pdf>

UNED. (2015). *Lineamientos de política institucional 2015 – 2019*. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/transparencia/images/documentos/LineamientosPoliticaInstitucional2015-2019.pdf>