

Tipo de artículo: Artículo original

Habilidades Sociales de estudiantes en cursos virtuales desde la percepción de los profesores-tutores

Social Skills of students in virtual courses from the perception of the teacher-tutors

Daniel González Vega^{1*} , <https://orcid.org/0000-0002-0641-0241>

Maylen Rodríguez Simón² , <https://orcid.org/0000-0002-5482-7041>

Yaima Malagón Chala³ , <https://orcid.org/0000-0001-7115-3491>

¹Departamento de Psicología. Escuela Latinoamericana de Medicina. Cuba. ELAM. danielgonzalezvega47@gmail.com

²Departamento de Psicología. Escuela Latinoamericana de Medicina. Cuba. ELAM. maylen81@elacm.sld.cu

³Departamento de Psicología. Escuela Latinoamericana de Medicina. Cuba. ELAM. yaima21@elacm.sld.cu

* Autor para correspondencia: danielgonzalezvega47@gmail.com

Resumen

Las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal. Situaciones como pedir la palabra para responder o defender criterios frente al grupo se tornan verdaderamente engorrosas para algunos estudiantes. El Objetivo de este trabajo fue valorar el comportamiento de las Habilidades Sociales de los estudiantes en cursos virtuales desde la experiencia y percepción de los profesores/tutores del Centro Nacional de Educación a Distancia (CENED). Se desarrolló un estudio descriptivo de corte trasversal, cuya muestra de estudio fue de 18 profesores/tutores. Para la recolección de los datos se usó una encuesta. Como resultado se obtuvo que 6 (33.3%) profesores/tutores refieren que frecuentemente los estudiantes tienen dificultad para hablar en público y 8 (44.4%) profesores/tutores afirman que frecuentemente los estudiantes tienen dificultad para afrontar las críticas. El 55.5% de los profesores/tutores afirman que piensan frecuentemente en la carencia o tenencia de habilidades sociales de los estudiantes en sus cursos virtuales. El 83.3%, justificado por 15 profesores/tutores, hacen referencia al componente comportamental en el estudio de las habilidades sociales. Las herramientas digitales de comunicación que más se utilizan son los foros y los chats de acuerdo con la percepción de 15 (83.3%) de los profesores/tutores en el caso de los foros y 12 (63.7%) en el caso de los chats. Se concluyó que los profesores/tutores perciben la existencia de dificultades en los estudiantes de cursos virtuales respecto a la tenencia de habilidades sociales.

Palabras clave: Habilidades sociales; Herramientas de Comunicación; Componente Comportamental, Fisiológico o Cognitivo; Entorno virtual.

Abstract

Social skills are the specific social abilities or skills required to competently perform an interpersonal task. Situations such as asking for the word to answer or defend criteria in front of the group become truly cumbersome for some students. The objective of this work was to assess the behavior of the Social Skills of students in virtual courses from the experience and perception of teachers / tutors of the National Center for Distance Education (CENED). A descriptive, cross-sectional study was developed, whose study sample was 18 teachers / tutors. A survey was used for data collection. As a result, it was obtained that 6 (33.3%) teachers / tutors report that students frequently have difficulty speaking in public and 8 (44.4%) teachers / tutors affirm that students frequently have difficulty facing criticism. 55.5% of teachers / tutors state that they frequently think about the lack or possession of social skills of students in their virtual courses. 83.3%, justified by 15 teachers / tutors, refer to the behavioral component in the study of social skills. The most widely used digital communication tools are forums and chats, according to the



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

perception of 15 (83.3%) of teachers / tutors in the case of forums and 12 (63.7%) in the case of chats. It was concluded that teachers / tutors perceive the existence of difficulties in virtual course students regarding the possession of social skills.

Keywords: *Social Skills; Communication Tools; Behavioral, Physiological or Cognitive Component; Virtual Environment.*

Recibido: 04/03/2021
Aceptado: 16/05/2021

Introducción

El ser humano se ha caracterizado como un ente social, con una tendencia natural a establecer relaciones con otros individuos, por lo que es fundamental que la persona posea las habilidades sociales necesarias para tener relaciones interpersonales satisfactorias (Hidalgo y Abarca, 1990). En la interacción social las personas satisfacen necesidades de alto nivel jerárquico. En la actualidad, donde las personas parecen más conectadas que nunca, la interacción social cumple varios objetivos vitales.

Existen múltiples definiciones de habilidades sociales y se manejan términos como: habilidades sociales, capacidades sociales, destrezas sociales, habilidades interpersonales, para hacer referencia al mismo fenómeno (Caballo, 1993; Padilla y Rodríguez, 2016). Las habilidades sociales fueron definidas por (Alania y Turpo, 2018) como habilidades que desarrolla el individuo para relacionarse satisfactoriamente en entornos sociales, emergen después de las primeras habilidades y ayudan a la persona a desenvolverse de manera práctica en la sociedad; están integradas por la habilidad para pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y convencer a los demás.

En cuanto al comportamiento, se afirma que no existe una manera universal, única de comportarse, pero sí se debe tener en cuenta tanto lo que la persona hace, como las reacciones y consecuencias que la conducta provoca en los demás (Holst et al., 2017).

La experiencia indica que las personas más competitivas, las que destacan y que tienen ventaja sobre otros en el tiempo, son las que, además de contar con un importante cúmulo de capacidades, experiencias, y conocimientos, disponen de un conjunto de habilidades interpersonales que utilizan para obtener el mayor provecho de diversas situaciones (Flores et al., 2016).

En palabras de (Holst et al., 2017) existen condiciones situacionales que generan diversas demandas sociales, a las que las personas tendrán que responder con un repertorio de conducta ajustado que le permita la adaptación a la situación específica, cumpliendo además con ciertos requisitos que están determinados por el contexto en que se encuentren.



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

El contexto educativo suele ser un espacio que demanda constantemente nuevas o afianzadas habilidades sociales. Así, la formación y desarrollo de las habilidades sociales es cada vez más importante en la interacción del estudiante con su entorno (García, 2005).

Se pueden presentar múltiples dificultades, dos de ellas se refieren a que: a) cuando los estudiantes se muestran dominantes, solucionan sus problemas con sus pares de forma agresiva, molestan a los demás, los agreden física o verbalmente; suelen tener conflictos permanentes con sus compañeros, b) cuando se muestran tímidos y no hablan, son temerosos del contacto con los demás, pasan generalmente inadvertidos para sus compañeros/as e incluso para el profesor/ra; muestran sentimientos de inferioridad y baja autoestima (Fernández, 2007).

Los Entornos Virtuales de Enseñanza – Aprendizaje (EVEA) han demostrado ser vías recurrentes para la gestión de habilidades sociales dadas sus bondades. En Cuba, la utilización de la plataforma Moodle ha sido recurrente por los educadores. Sin embargo se usa poco para la gestión de habilidades sociales. La falta de implementación de la plataforma para desarrollar habilidades sociales no tiene que ver con la carencia de recursos de esta para tal función, de acuerdo con (Conde et al., 2019) la plataforma posee abiertamente actividades cuya función se conecta directamente con la comunicación y el trabajo en equipo.

Las habilidades sociales se desarrollan en la interacción social. Para bien, en palabras de (Alvarez, 2017) cada vez más escuelas de todo el mundo se interesan por el desarrollo de grupos interactivos, una práctica basada en las teorías y los principios teóricos del aprendizaje dialógico.

Como explican (Villasana y Dorrego, 2007) en el ámbito educativo, con frecuencia estas habilidades no son consideradas significativas a la hora de diseñar e implementar los procesos de enseñanza y de aprendizaje, sin embargo éstas componen elementos esenciales que deben ser tomados en cuenta para garantizar procesos efectivos que además coadyuven al crecimiento personal de los estudiantes.

De acuerdo con estas autoras se ha demostrado la efectividad a favor del aprendizaje de las diferentes herramientas tecnológicas, estas facilita el aprendizaje en los alumnos, sin embargo, parecen escasas las que apuntan su interés hacia la investigación de las ventajas que pudiesen aportar las mismas en el desarrollo de habilidades sociales, aun cuando algunos autores han descrito la importancia de estas habilidades sobre todo en los nuevos entornos a los que debemos adaptarnos.

Varios autores destacan la importancia de la dimensión situacional en la definición de la conducta socialmente habilidosa (Kelly, 1992; Caballo, 1993; Calleja, 1997). Los entornos virtuales, bien pueden constituir espacios provechosos para el aprendizaje y la práctica de habilidades sociales ya que generan situaciones de interacción social. Redes sociales en Internet, foros y talleres virtuales congregan a multitudes de estudiantes con diferencias culturales y



sociales en contextos académicos. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el campo educativo ha aumentado en los últimos años de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO 2017) citado en (Miao et al., 2017).

Usualmente se repiten las dificultades para llevar a cabo comportamientos habilidosos en los entornos virtuales y mediados por las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Unas veces, a los estudiantes les cuesta participar en espacios de comunicación sincrónica y otras veces no lo hacen adecuadamente en términos de asertividad o las habilidades conversacionales. La responsabilidad en este sentido, no es solo de los educandos, muchas veces tiene que ver más con la gestión de los docentes de acuerdo con el diseño, la planificación e implementación de los cursos en las modalidades presenciales, semi-presenciales, o virtuales.

Este trabajo tuvo como objetivo realizar una valoración del comportamiento de las habilidades sociales de los estudiantes de pre y postgrado en cursos virtuales desde la experiencia y percepción de los profesores/tutores del Centro Nacional de Educación a Distancia (CENED, 2016).

Para los candidatos a ingresar a estudios de posgrado, los actuales estudiantes de programas de educación en ambientes de aprendizaje virtual, las instituciones educativas que ofrecen este tipo de programas y los futuros empleadores, será de utilidad el conocer cuáles y de qué tipo son las competencias interpersonales, relacionadas con los ambientes de aprendizaje virtual, que desarrollan los estudiantes que cursan programas en línea de nivel de posgrado (Zermeño y Lozano, 2016). Esto justifica también la necesidad de conocer cuáles son las mayores dificultades en cuanto a habilidades sociales se refiere en entornos virtuales de aprendizaje.

Son numerosas las evidencias que apuntan hacia la pertinencia y necesidad del desarrollo de habilidades sociales desde entornos virtuales. Se pudo verificar que con las actividades virtuales desarrolladas en la plataforma Moodle se logró una mejora significativa de las habilidades sociales consideradas de manera global (Rodríguez et al., 2014). Otra evidencia en este sentido destaca que las dinámicas de grupo que fortalecen las habilidades para la interacción social son positivas porque se pueden relacionar personas de diferentes lugares y características y los entornos virtuales de educación pueden ser un nuevo y prometedores de trabajo ya que las redes sociales hoy, son un elemento muy importante de relaciones y las TICs son herramientas básicas para la educación a distancia, según la referencia de los propios estudiantes (Martínez-Agut, 2014).

Como se ha dicho antes, el desarrollo de habilidades sociales en entornos virtuales está ligado la gestión de los profesores/tutores y se añade la cuestión del conocimiento técnico de los estudiantes en relación con el entorno. En consecuencia con dicha afirmación, Rivas, (2014) advierte que el implementar las adecuadas estrategias pedagógicas mediadas y didácticas digitales por parte del Tutor favorecen significativamente el desarrollo de las habilidades



sociales y la construcción de nuevos aprendizajes de manera colaborativa y recalca que la relación que existe entre el uso y el dominio de las herramientas TIC, está directamente ligada con la participación activa y el desarrollo de las habilidades sociales a través de los espacios destinados para la interacción y construcción colaborativa de conocimientos al interior de los cursos ofertados en modalidad virtual.

Materiales y métodos

Se desarrolló un estudio descriptivo de corte trasversal, cuya muestra de estudio fue de 18 profesores/tutores. El Objetivo de este trabajo fue valorar el comportamiento de las Habilidades Sociales de los estudiantes en cursos virtuales desde la experiencia y percepción de los profesores/tutores del Centro Nacional de Educación a Distancia (CENED).

El estudio se desarrolló con un enfoque cualitativo de tipo descriptivo cuyo diseño de investigación fue: no experimental de tipo trasversal descriptivo. Como métodos científicos para la recolección de datos, se usó el método teórico: Análisis-Síntesis, para la sistematización teórica referentes al objeto de estudio: habilidades sociales. Como métodos empíricos se implementó la consulta de la información en todo tipo de fuentes, la encuesta para el diagnóstico del comportamiento de las habilidades sociales (HHSS) en los estudiantes desde la perspectiva de los profesores/tutores, así como para la identificación de herramientas de comunicación e indicadores referentes al problema de las habilidades sociales.

El análisis de contenido se implementó para valorar los resultados obtenidos. Se usó también el método estadístico – matemático de estadística descriptiva, para constatar las regularidades en el abordaje de las HHSS desde entornos virtuales de aprendizaje.

La encuesta en cuestión se constituye de cuatro preguntas, la primera es un cuestionario adaptado a los objetivos de la investigación en el que se evalúan nueve de las habilidades descritas el cuestionario CHASO (Caballo et al., 2017) y una décima que se deriva de la división de la sexta habilidad (Hablar en público/Interactuar con superiores) del cuestionario. La segunda pregunta de la encuesta es una pregunta abierta que pretende conocer los indicadores que permiten a los profesores advertir la tenencia o carencia de dichas habilidades sociales en sus estudiantes. La tercera pregunta de la encuesta está orientada al conocimiento de los recursos y herramientas digitales de los que disponen y utilizan los profesores/tutores para advertir la tenencia o carencia de dichas habilidades sociales en los estudiantes y por último, la cuarta pregunta intentó revelar el grado de atención que los profesores tutores prestan al tema de las HHSS en sus cursos virtuales. Se trabajó con una muestra de 18 profesores/tutores de la 1ra edición de la Maestría en Educación Virtual desarrollada por el Centro Nacional de Educación a Distancia (CENED) de Cuba.



Resultados y discusión

Los resultados se presentarán consecuentemente con el orden de las preguntas de la encuesta. Primero lo referente al diagnóstico de HHSS, luego las herramientas digitales para su percepción, seguido los indicadores para dicha advertencia y finalmente la frecuencia con la que los profesores prestan atención a esta temática.

Tabla 1. Frecuencia con la que los profesores perciben dificultades en la expresión habilidades sociales.

Habilidades Sociales	Muy Frecuente (%)	Frecuentemente (%)	A veces (%)	Pocas veces (%)	Nunca (%)	Total
HS 1 (Interactuar con desconocidos)	2 (11,1)	4 (22,2)	6 (33,3)	5 (27,8)	1 (5,5)	18
HS 2 (Comunicar sincrónicamente)	2 (11,1)	6 (33,3)	4 (22,2)	4 (22,2)	2 (11,1)	18
HS 3 (Afrontar críticas)		8 (44,4)	6 (33,3)	3 (16,7)	1 (5,5)	18
HS 4 (Interactuar con l simpatizantes)			3 (16,7)	10 (55,5)	5 (27,8)	18
HS 5 (Mantener la calma)	1 (5,5)	3 (16,7)	8 (44,4)	6 (33,3)		18
HS 6 (Interactuar con superiores)	2 (11,1)	3 (16,7)	4 (22,2)	7 (38,9)	2 (11,1)	18
HS 7 (Afrontar situaciones de hacer el ridículo)	3 (16,7)	4 (22,2)	5 (27,8)	3 (16,7)	2 (11,1)	17
HS 8 (Defender derechos propios)		2 (11,1)	5 (27,8)	8 (44,4)	3 (16,7)	18
HS 9 (Pedir disculpas)	2 (11,1)	2 (11,1)	6 (33,3)	2 (11,1)	6 (33,3)	18
HS 10 (Rechazar peticiones)	1 (5,5)	1 (5,5)	5 (27,8)	6 (33,3)	5 (27,8)	18

Como se muestra en la Tabla 1. Las habilidades sociales que los profesores perciben con mayor deficiencia son: “hablar en público (HS 2)” con un 33.3% y “afrontar críticas (HS 3)” con 44.4% que se corresponde con el criterio de 6 y 8 profesores/tutores respectivamente. En las habilidades sociales: “interactuar con personas con las que se simpatiza (HS 4)”, “defender los derechos propios (HS 8)” y “rechazar peticiones (HS 10)” son en las que los estudiantes de cursos virtuales presentan menos dificultad desde la percepción de los profesores/tutores, siendo la HS 4 la de menos problema evidenciado. En el caso de la HS 4, 10 (55.5%) profesores/tutores refieren que pocas veces los estudiantes han tenido dificultad para interactuar con personas con las que simpatizan y 5 (27.8%) profesores tutores señalan que nunca se ha dado esta situación para un 83.3% de baja presencia de dificultad de esta habilidad



social. La HS 8 tuvo un comportamiento moderado, 8 (44.4%) profesores/tutores defienden que pocas veces los estudiantes tiene dificultad para defender los derechos propios y 3 (16.7%) profesores/tutores nunca han vivido esta situación en sus cursos virtuales para un total de 61.1% de profesores/tutores que no perciben serias dificultades con esta HS. De acuerdo con la percepción de los profesores/tutores la HS 10 tuvo un comportamiento similar al de la HS 8, en este caso 6 (33.3%) de ellos dicen que pocas veces los estudiantes presentan dificultad para rechazar peticiones y 5 (27.8) profesores destacan que nunca han presenciado esta situación, de modo que, también un 61% de los profesores no destacan dificultad con la habilidad social: rechazar peticiones. Las HHSS 1 (interactuar con desconocidos), 5 (mantener la calma ante las críticas), 6 (interactuar con sus superiores), 7 (afrentar situaciones de hacer el ridículo) y 9 (pedir disculpas) mantuvieron un promedio entre 27.8% y 44.4% de dificultad en su gestión, de acuerdo con la percepción de los profesores/tutores.

La personalidad nace con la persona, se modela y supone un conjunto de rasgos flexibles (dimensión perdurable o persistente), que caracterizan a un individuo, explican su conducta y lo hacen distinto de los demás (Llopis et al., 2017). Los rasgos de personalidad se expresan continuamente en las actividades de carácter social con independencia de la mediación o no de las TICs, lo que puede estar variando es la intensidad con la que uno o varios rasgos se expresen. Es decir: un estudiante tímido va a expresar de una u otra forma y en mayor o menos intensidad y frecuencia su timidez ya sea un espacio de comunicación cara a cara sin mediación de tecnología alguna o en un entorno virtual de enseñanza – aprendizaje. Esta es posiblemente la razón más elemental de las dificultades evidenciadas en la expresión de habilidades sociales de los estudiantes de cursos virtuales de acuerdo con la percepción de los profesores/tutores del CENED.

Otra explicación posible se encuentra en el diseño y la estructura de los cursos virtuales, ¿Cuántos cursos virtuales propician el desarrollo de habilidades sociales? ¿Cuántos cursos virtuales se desarrollan en un clima que favorece la expresión desinhibida? ¿Cuántos cursos tienen en cuenta la individualidad de sus participantes en sus diseños? Existen múltiples evidencias que ponen de manifiesto la problemática de las habilidades sociales en el diseño y ejecución de cursos en entornos virtuales de enseñanza – aprendizaje. Esto puede constatarse en Ciudad, (2016) donde se refiere la incapacidad del entorno en cuestión para asumir una estrategia didáctica para fomentar el trabajo en colectivo y la comunicación entre los estudiantes y de estos con sus profesores y también en Gros, (2018) que defiende la necesidad de poner en práctica estrategias que garanticen la personalización del proceso de aprendizaje.

Unido a la problemática del diseño, se asume como otra interpretación a las dificultades con la expresión de habilidades sociales el desconocimiento de los profesores/tutores sobre esta temática y consecuentemente su poca consideración en los cursos virtuales. Cuestionese, por ejemplo: ¿Cuánto se concibe la progresión en el tratamiento



de las dificultades para la interacción social? Entiéndase progresión en el sentido de ir dotando y sensibilizando poco a poco al estudiante para que participe de la mejor forma y pierda sus miedos. Tecnologías a merced de la educación como la Inteligencia Artificial (Moreno Padilla, 2019) o el uso de la Analítica del Aprendizaje en la educación (Juhañák y Zounek, 2019) servirían como apoyo para lograr unapersonalización del aprendizaje que propicie el desarrollo de habilidades sociales, piénsese por un momento, el tratamiento que se le puede dar a ese estudiante que el sistema ha detectado como un aprendiz que evita las actividades de interacción social con sus compañeros o con sus profesores.

Tabla 2. Recursos y herramientas digitales de comunicación.

Herramientas de comunicación	No; de Profesores	%	Herramientas de comunicación	No; de Profesores	%
Chats	12	66.7	URL	1	5.5
Salas de encuentro	2	11.1	libro	1	5.5
Correo electrónico	3	16.7	OVA	1	5.5
Foros	15	83.3	N-etiquetas	1	5.5
R. Tarea	2	11.1	Mensajería Instantánea	2	11.1
Talleres	5	27.8	Consultas	1	5.5
Wiki	4	22.2	Socialización y colaboración	2	11.1
Glosario	1	5.5	FreeSWITCH	1	5.5
Blog	1	5.5	handboard y meeting en plataforma Classroom	1	5.5
Encuestas	1	5.5	Redes Sociales WhatsApp	4	22.2
Cuestionarios	1	5.5	Tecnología Móvil	1	5.5
Carpeta	1	5.5	Video Conferencias Big Blue Bottom	1	5.5
Archivo	1	5.5	Tecnología Móvil	1	5.5

Los recursos o herramientas digitales de comunicación, a través de los cuales los profesores/tutores pueden advertir la carencia o tenencia de habilidades sociales, como se puede visualizar en la tabla 2, los chats y los foros digitales de acuerdo con la percepción de 12 profesores/tutores para un 66.7% y 15 participantes para un 83.3%, respectivamente. Con una frecuencia más discreta, 4 profesores/tutores para un 22.2% que perciben habilidades sociales a través de los recursos wiki y las redes sociales.

Seguido, con una frecuencia aún más discreta, 3 profesores/tutores para un 16.7% del total de encuestados indican el correo electrónico como otra herramienta para la identificación de habilidades sociales. Las salas de encuentro y la mensajería instantánea, como recurso propios de Moodle, se reconocieron como vías para la percepción de habilidades sociales por 2 profesores/tutores para un 11.1% e indistintamente se mencionaron recursos y herramientas como: glosarios, blogs, encuestas, cuestionarios, carpetas, archivos,



url, libros, N-etiquetas, consultas, socialización y colaboración, FreeSWITCH, Handborand y Meething en plataforma Closseneom y tecnología móvil.

Los recursos y herramientas digitales que los profesores/tutores del CENED advierten con mayor potencialidad para abordar la problemática de las habilidades sociales son justamente algunas de las tecnologías que permiten la sociabilidad o el intercambio social por sus características propias. Foros, chats, wikis y redes sociales no tienen cavidad al margen de la interacción interpersonal, pero un abordaje integral del tema demanda atención de aquellos recursos que también son muy utilizados en cursos virtuales y que no se destacan para referirse a las cualidades y características personales de los estudiantes, los autores de este artículo se refieren, por ejemplo al recurso “terea” propio de Moodle, que tiene otras variantes en otras plataformas. Esto sucede, a juicio de los autores dado el desconocimiento de profesores/tutores sobre estrategias y técnicas (algunas propias de la psicología) proyectivas que permiten un conocimiento más amplio de la personalidad de los estudiantes desde el lenguaje escrito. Claro que para los cursos virtuales cuyos objetivos no son desarrollar habilidades sociales u otros contenidos similares es complejo dedicar tiempo y recursos a esta cuestión, entre otras cosas, porque supone restar tiempo y recursos a los contenidos que son cardinales en sus cursos. Pero si se consigue integrar un grupo de técnicas y estrategias simples al accionar cotidiano en los cursos virtuales que se desarrollan los resultados pueden ser formidables. Las repeticiones, las omisiones, los cambios de palabras, las faltas de ortografía y las incoherencias no solo son errores de redacción, pueden ser también expresión de temores, miedos, inseguridades.



Figura 1. Indicadores que permiten a los profesores advertir la carencia o no de habilidades sociales.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons de tipo Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Se puede percibir con el apoyo de la Figura 1, que 15 profesores/tutores, hacen referencia al componente comportamental para un 83.3% del total que respondió a esta pregunta de la encuesta. Referente al componente fisiológico, 3 profesores/tutores expresan indicadores para un 21.4% y no se hace referencia al componente cognitivo. Las respuestas aglutinadas en la concepción comportamental fueron: “El intercambio a través de la red en la que se soporta el curso, las respuestas dadas a las sugerencias que les envío por correo electrónico, La calidad de los trabajos que envían para responder a las evaluaciones del curso en el orden científico, la poca participación en las actividades de grupo, la insuficiente argumentación en los foros debates, la poca comunicación con los profesores del curso, interactividad, E-resiliencia, E-emprendimiento de aprendizaje colaborativo, retroalimentación, aceptación, el intercambio en foros y directamente por WhatsApp, También ocasionalmente por teléfono, el comportamiento en situaciones de incertidumbre, el comportamiento en situaciones de reconocimiento de la virtud del otro, el comportamiento en situaciones de desconocimiento del significado de lo que se dice, el comportamiento en situaciones de compartir con los demás algo, la participación en las actividades del Foro, para el intercambio con los otros estudiantes, las actividades que requieren de trabajo en equipo, participación en redes sociales no formales, tipo de respuestas a situaciones sociales que generan un cambio de estado emocional, forma de comunicación entre estudiante-profesor, estudiante-estudiante, estudiante-directivo, comportamiento ante la exposición de actividades de aprendizaje (individual o grupal), formas de comportamiento ante situaciones que impliquen el aceptar un error o justificar su comportamiento “adecuado o no”, respuestas con contenidos fuertes en comentarios ante críticas, señalamientos y otros requerimientos con fines de mejoras pero que no son aceptados en su totalidad, no presentación, ante actividades presenciales, semi-presenciales o a distancia donde el estudiante tiene que expresar sus criterios públicamente, contenido de las aportaciones que realizan los estudiantes en el entorno virtual de enseñanza - aprendizaje, tipo, frecuencia y dirección de las aportaciones y accesos de los estudiantes en el EVEA, comunicación verbal (la actividad de co-evaluación, presentación oral de los resultados de su trabajo, las caracterizaciones grupales o personales que se generan constantemente y que varían de un momento a otro del curso, en dependencia del nivel de afectividad y confianza que logran los estudiantes con los profesores y viceversa, la resistencia a desempeñar roles de líder en un equipo de trabajo, la resistencia a participar en trabajo colaborativo o integrarse a un equipo de trabajo y el lenguaje empleado en los mensajes hacia los profesores o a otros estudiantes”. Por otra parte las respuestas en la dirección del componente fisiológico se orientaron hacia indicadores como: “emociones de agresividad, temor, rechazo, entre otras, que muestran los estudiantes, temor, comunicación no verbal (expresión del rostro, gestos, posiciones del cuerpo).



Se puede percibir con el apoyo de la Figura 1, que 15 profesores/tutores, hacen referencia al componente comportamental para un 83.3% del total que respondió a esta pregunta de la encuesta. Referente al componente fisiológico, 3 profesores/tutores expresan indicadores para un 21.4% y no se hace referencia al componente cognitivo. Las respuestas aglutinadas en la concepción comportamental fueron: “El intercambio a través de la red en la que se soporta el curso, las respuestas dadas a las sugerencias que les envío por correo electrónico, La calidad de los trabajos que envían para responder a las evaluaciones del curso en el orden científico, la poca participación en las actividades de grupo, la insuficiente argumentación en los foros debates, la poca comunicación con los profesores del curso, interactividad, E-resiliencia, E-emprendimiento de aprendizaje colaborativo, retroalimentación, aceptación, el intercambio en foros y directamente por WhatsApp, También ocasionalmente por teléfono, el comportamiento en situaciones de incertidumbre, el comportamiento en situaciones de reconocimiento de la virtud del otro, el comportamiento en situaciones de desconocimiento del significado de lo que se dice, el comportamiento en situaciones de compartir con los demás algo, la participación en las actividades del Foro, para el intercambio con los otros estudiantes, las actividades que requieren de trabajo en equipo, participación en redes sociales no formales, tipo de respuestas a situaciones sociales que generan un cambio de estado emocional, forma de comunicación entre estudiante-profesor, estudiante-estudiante, estudiante-directivo, comportamiento ante la exposición de actividades de aprendizaje (individual o grupal), formas de comportamiento ante situaciones que impliquen el aceptar un error o justificar su comportamiento “adecuado o no”, respuestas con contenidos fuertes en comentarios ante críticas, señalamientos y otros requerimientos con fines de mejoras pero que no son aceptados en su totalidad, no presentación, ante actividades presenciales, semi-presenciales o a distancia donde el estudiante tiene que expresar sus criterios públicamente, contenido de las aportaciones que realizan los estudiantes en el entorno virtual de enseñanza - aprendizaje, tipo, frecuencia y dirección de las aportaciones y accesos de los estudiantes en el EVEA, comunicación verbal (la actividad de co-evaluación, presentación oral de los resultados de su trabajo, las caracterizaciones grupales o personales que se generan constantemente y que varían de un momento a otro del curso, en dependencia del nivel de afectividad y confianza que logran los estudiantes con los profesores y viceversa, la resistencia a desempeñar roles de líder en un equipo de trabajo, la resistencia a participar en trabajo colaborativo o integrarse a un equipo de trabajo y el lenguaje empleado en los mensajes hacia los profesores o a otros estudiantes”. Por otra parte las respuestas en la dirección del componente fisiológico se orientaron hacia indicadores como: “emociones de agresividad, temor, rechazo, entre otras, que muestran los estudiantes, temor, comunicación no verbal (expresión del rostro, gestos, posiciones del cuerpo).



Es coherente que los profesores/tutores identifiquen con mayor frecuencia elementos asociados al componente comportamental como indicadores de tenencia o carencia de habilidades sociales, en detrimento de los componentes fisiológicos y cognitivos. ¿Cómo saber lo que el estudiante piensa y siente si no se le tiene de frente? Ya se habló de las cuestiones sobre la comunicación escrita que puede dar fe también de lo que el estudiante siente y piensa. Recuérdese que se trata aquí de lo que el estudiante piensa sobre sí mismo y sobre determinadas situaciones, no lo que piensa sobre un contenido determinado. Esta interrogante se puede responder con otro cuestionamiento: ¿Qué tanto están diseñados los cursos virtuales para que el estudiante exprese sus sentimientos o refiera características personales? En el contexto actual el desarrollo de la educación a distancia se caracteriza por el uso intensivo del conocimiento y el acceso a una gran cantidad de información (Ruiz y de Armas, 2017). De modo que la cuestión del contenido lleva ventaja sobre lo concerniente a las emociones y sentimientos. Se considera fundamental que el estudiante exprese sus sentimientos y que pueda hablar de sí mismo si lo desea porque si bien es importante que aprenda determinados contenidos es elemental que su tránsito por el curso sea agradable para él. Otra cuestión importante a valorar es el hecho de que no siempre el comportamiento es expresión de lo que sentimos o creemos de modo que un análisis del comportamiento, valorando solamente el comportamiento es un análisis limitado.

De los 18 profesores/tutores que participaron, 10 afirman que piensan “frecuentemente” en la problemática de las habilidades sociales en sus cursos virtuales, para un 55.5%. De los 8 profesores/tutores restantes 3 afirman pensar “muy frecuentemente” y otros 3 “poco frecuentemente” para un 16.7% respectivamente y un total de 33.4%. Los 2 profesores/tutores que faltan refieren que piensan en esta cuestión solo “a veces”, para un 11.1%.

Los profesores/tutores prestan atención, al menos de forma empírica a la cuestión de las habilidades sociales tal cual se evidenció en este trabajo. Desarrollar habilidades sociales pasa por una visión integral de la educación que pone al estudiante en el centro del proceso de enseñanza – aprendizaje con conceptos que son manejados dentro de las ciencias de la educación lo que hace que no pase inadvertido a los ojos de cualquier docente.

Es coherente que los profesores/tutores identifiquen con mayor frecuencia elementos asociados al componente comportamental como indicadores de tenencia o carencia de habilidades sociales, en detrimento de los componentes fisiológicos y cognitivos. ¿Cómo saber lo que el estudiante piensa y siente si no se le tiene de frente? Ya se habló de las cuestiones sobre la comunicación escrita que puede dar fe también de lo que el estudiante siente y piensa. Recuérdese que se trata aquí de lo que el estudiante piensa sobre sí mismo y sobre determinadas situaciones, no lo que piensa sobre un contenido determinado. Esta interrogante se puede responder con otro cuestionamiento: ¿Qué tanto están diseñados los cursos virtuales para que el estudiante exprese sus sentimientos o refiera características personales? En el contexto actual el desarrollo de la educación a distancia se caracteriza por el uso intensivo del



conocimiento y el acceso a una gran cantidad de información (Ruiz y de Armas, 2017). De modo que la cuestión del contenido lleva ventaja sobre lo concerniente a las emociones y sentimientos. Se considera fundamental que el estudiante exprese sus sentimientos y que pueda hablar de sí mismo si lo desea porque si bien es importante que aprenda determinados contenidos es elemental que su tránsito por el curso sea agradable para él. Otra cuestión importante a valorar es el hecho de que no siempre el comportamiento es expresión de lo que sentimos o creemos de modo que un análisis del comportamiento, valorando solamente el comportamiento es un análisis limitado.

De los 18 profesores/tutores que participaron, 10 afirman que piensan “frecuentemente” en la problemática de las habilidades sociales en sus cursos virtuales, para un 55.5%. De los 8 profesores/tutores restantes 3 afirman pensar “muy frecuentemente” y otros 3 “poco frecuentemente” para un 16.7% respectivamente y un total de 33.4%. Los 2 profesores/tutores que faltan refieren que piensan en esta cuestión solo “a veces”, para un 11.1%.

Los profesores/tutores prestan atención, al menos de forma empírica a la cuestión de las habilidades sociales tal cual se evidenció en este trabajo. Desarrollar habilidades sociales pasa por una visión integral de la educación que pone al estudiante en el centro del proceso de enseñanza – aprendizaje con conceptos que son manejados dentro de las ciencias de la educación lo que hace que no pase inadvertido a los ojos de cualquier docente.

Conclusiones

De esta manera se ha realizado una valoración del comportamiento de las habilidades sociales de los estudiantes en cursos virtuales desde la experiencia y percepción de los profesores/tutores del Centro Nacional de Educación a Distancia (CENED), destacándose las habilidades sociales con las que mayor dificultad presentan los estudiantes desde la perspectiva de los profesores/tutores, así como el análisis de las principales herramientas digitales y los indicadores que estos docentes perciben. También se ha hecho referencia a la dedicación que los profesores/tutores han brindado a la cuestión de las habilidades sociales en sus cursos virtuales. Esta investigación tuvo el propósito implícito de reflexionar sobre algunas condiciones que si bien se han tratado asiduamente desde una perspectiva tradicional de la educación, no son imposibles desde la modalidad virtual, a distancia. En este sentido se intentó poner el énfasis en acortar la brecha que puede existir entre una modalidad y la otra. Para concluir, los profesores que han trabajado en esta investigación consideran que este es un tema que aún puede ser muy provechoso ya que va en la dirección de una educación personalizada, una educación que se identifique con sus alumnos, una verdadera educación inclusiva.

Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

Contribución de los autores

1. Conceptualización: Daniel González Vega
2. Análisis formal: Daniel González Vega
3. Investigación: Daniel González Vega
4. Metodología: Maylen Rodríguez Simón
5. Administración del proyecto: Yaima Malagón Chala
6. Recursos: Yaima Malagón Chala
7. Software: Yaima Malagón Chala
8. Supervisión: Maylen Rodríguez Simón
9. Validación: Maylen Rodríguez Simón
10. Visualización: Yaima Malagón Chala
11. Redacción – borrador original: Daniel González Vega
12. Redacción – revisión y edición: Maylen Rodríguez Simón

Financiamiento

La investigación que se plantea, ha sido financiada con los medios personales y propios de los investigadores.

Referencias

- Alania Contreras, R., y Turpo Gebera, O. (2018). *Desarrollo de habilidades sociales avanzadas en estudiantes de periodismo de una universidad peruana*. *Espacios*, 39(52), 25-35.
- Alvarez Alvarez, C. (2017). *Comunicación, entendimiento y aprendizaje en grupos interactivos*. *Investigación en la Escuela*, 91, 90-105.
- Caballo, V. E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Caballo, V. E., Salazar, I. C., y Equipo de Investigación CISO-A España. (2017). *Desarrollo y validación de un nuevo instrumento para la evaluación de las habilidades sociales: El “cuestionario de habilidades sociales” (chaso)*. *Behavioral Psychology*, 25(1), 5-24.
- CENED. (2016). *Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana*.
- Ciudad, F. A. (2016). *Diseño de Entornos Virtuales para la integración academia – industria. Implementación en la Disciplina Ingeniería y Gestión de Software*. Publicia.



Esta obra está bajo una licencia **Creative Commons de tipo Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

- Conde, J. V., García, D., García, J., Hermiz, A., Juan José, M., Muñoz, P. L., Osorio, A., y Ramos, H. (2019). *Manual Moodle 3.5 para el profesor*.
- Fernandez, M. (2007). *Habilidades sociales en el contexto educativo. Tesis para optar al grado de magister en educación*.
- Flores, E., Garcia, M. L., Calsina, W. C., y Yapuchura, A. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del altiplano – puno*. COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 7(2), 5-14.
- Garcia, C. (2005). *Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Liberabit, 11, 63-74.
- 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. <http://dx.doi.org/10.5944/ried.21.2.20577>
- Hidalgo, C. G., y Abarca, N. (1990). *Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios*. Revista Latinoamericana de Psicología, 22(2), 265-282.
- Holst, I., Galicia, Y., Gómez, G., y Degante, A. (2017). *Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios*. Revista Especializada en Ciencias de la Salud, 20(2), 22-29.
- Juhaňák, L., y Zounek, J. (2019). Learning Analytics: Challenges and Opportunities of Using Data Analysis in Education. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-7473-6.ch003>
- Llopis, C., Hernández, I., y Rodríguez, M. (2017). *Rasgos de personalidad desadaptativos y trastornos de la personalidad en mujeres que denuncian a sus parejas. A propósito de un caso*. Cuad Med Forense, 23(3-4), 92-99.
- Martínez-Agut, M. P. (2014). *Proceso de enseñanza-aprendizaje de habilidades sociales y dinámica de grupos en el aula virtual de los ciclos formativos de la Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad en el régimen semipresencial*.19. <http://quadernsanimacio.net/>
- Miao, F., West, M., So, H.-J., y Toh, Y. (2017). *Supporting teachers with mobile technology. Lessons drawn from UNESCO projects in Mexico, Nigeria, Pakistan and Senegal. Francia*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002515/251511e.pdf>
- Monjas, I., y González, B. de la P. (2000). *Las habilidades sociales en el currículo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte., 146. <http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Materiales/Biblinter/HABILIDAD ES.pdf>
- Moreno Padilla, R. (2019). *La llegada de la inteligencia artificial a la educación*. RITI Journal, 7(14). <https://doi.org/10.36825/RITI.07.14.022>



- Rivas, H. (2014). *Desarrollo de habilidades sociales a través de los ambientes virtuales de aprendizaje: Humanización de las aulas virtuales*.
- Rodríguez, L., Cacheiro, M., y Gil, J. (2014). *Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes mexicanos de preparatoria a través de actividades virtuales en la plataforma Moodle*. Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, 15(3), 149-171.
- Ruiz Ortiz, L., y de Armas Rodríguez, N. (2017). *La educación superior a distancia. Un nuevo modelo para la formación continua de profesionales*. En Congreso Cubano de Desarrollo Local. <http://ict.udg.co.cu/memoriasccdl/#p=1>.
- Villasana, N., y Dorrego, E. (2007). *Habilidades Sociales en Entornos Virtuales de Trabajo Colaborativo*. RIED, 10(2), 45-78.
- Zermeño Padilla, A. M., y Lozano Rodríguez, A. (2016). *Desarrollo de competencias interpersonales en ambientes virtuales*. Revista de Investigación Educativa, 22, 176–199.

