



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Unidad Iztapalapa

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
POSGRADO INTEGRAL EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Desarrollo de habilidades blandas en alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM- Iztapalapa mediante el uso de simuladores de gestión empresarial.

Idónea Comunicación de Resultados

Que para obtener el grado de
Maestra en Ciencias Administrativas

Presenta
Diana Laura Carapia Barrios

Director de la idónea comunicación de resultados
Dr. Jorge Alberto Rosas Castro

Ciudad de México
Junio 2023.

Agradecimientos

Este espacio está destinado para agradecer a las personas que he conocido en mi camino por la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Iztapalapa, mi gran casa de estudios. Parte de mi formación se la debo a ellos; las enseñanzas, los consejos, las observaciones y su apoyo son parte de mi desarrollo personal y profesional.

Agradezco al Dr. Jorge Alberto Rosas Castro, quién durante su tutoría, compartió conmigo su tiempo, conocimientos y experiencia para esta investigación.

Así mismo, agradezco a la Dra. Hortensia Moreno Macías, por la confianza depositada en mí durante varios años, por su apoyo y motivación, al igual que al Mtro. Francisco Javier Mancilla Venegas, por las enseñanzas y el acercamiento a los simuladores de gestión empresarial, junto con el Ing. Jorge Tovar García. Gracias por estar dispuestos a compartirme sus conocimientos y colaborar con sus grupos para el desarrollo de esta investigación.

Especial mención para el Dr. Leonardo Rodríguez Medina, por demostrar interés y entusiasmo cuando le compartí mi tema de investigación, además, de su invaluable apoyo para enriquecerla con su conocimiento y experiencia. Agradezco el tiempo invertido y las asesorías brindadas para apoyarme en el análisis de los datos obtenidos.

Agradezco el apoyo del Lic. Antonio Castro Márquez, por compartirme su experiencia y apoyarme en hacer posible mis estudios de maestría y, claro, a no desertar de ellos.

Así como, al Dr. Hugo Juárez Anguiano por su consejos y recomendaciones. A Juan Carlos Barba por la orientación académica brindada durante todo este tiempo y, sobre todo, la motivación para continuar con mis estudios. Y al Mtro. Mario Cruz Camargo, por sus consejos, apoyo y acompañamiento.

Agradezco al Posgrado Integral en Ciencias Administrativas (PICA), por la oportunidad de ser parte de su matrícula, así como, expresar mi admiración por su gran labor y esfuerzo para lograr que este posgrado se incorporara al Sistema Nacional de Posgrados del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)

Y finalmente, agradezco a la Universidad Autónoma Metropolitana por brindarme tantas oportunidades y experiencias vividas a lo largo de mi trayectoria académica y laboral. Agradezco también la beca proporcionada para mis estudios de maestría.

Dedicatorias

Dedico este trabajo a la memoria de mi madre, y a su enseñanza de afrontar la vida de manera optimista, de no rendirse, incluso si las cosas se ponen mal.

A mi padre por su apoyo, fortaleza, amor y valentía.

A mis hermanos por su comprensión y apoyo.

A mi abuelita, porque a pesar de todo, siempre está para mí.

A mi familia y amigos, por creer en mí y brindarme su apoyo incondicional en los momentos que sentía que ya no podía continuar.

Y finalmente a mí misma, por tener la fortaleza mental, física y emocional de concluir este ciclo en uno de los momentos más difíciles de mi vida.

Resumen

La globalización y la reciente crisis sanitaria por la COVID-19, han impulsado durante los últimos años, a la transición del trabajo tradicional a la digitalización, dejando en obsolescencia puestos y formas de trabajo, pero al mismo tiempo, contribuyendo a la transformación y creación de otros. A raíz de esto, el manejo de las tecnologías y el contar con habilidades blandas son algunos de los requisitos más solicitados en los perfiles de puestos actuales. Por ello resulta imprescindible desarrollarlas desde el ámbito académico universitario. Además, el creciente desarrollo de software para la educación ha permitido innovar la forma tradicional del proceso de enseñanza – aprendizaje, motivando a docentes y alumnos al uso y manejo de herramientas tecnológicas para crear conocimiento, experiencia y el desarrollo de habilidades mediante el uso de las TIC. En este sentido, esta investigación mixta, tiene como finalidad, explicar cómo es el desarrollo de las habilidades blandas en los alumnos de la licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa, que durante el trimestre 22-P, utilizaron los simuladores de gestión empresarial en el aula, como herramienta tecnológica y didáctica en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello se aplicaron dos cuestionarios; el primero antes del uso del simulador y el segundo se aplicó después del uso del simulador para medir el desarrollo de habilidades blandas de los alumnos. Los resultados indican que el desarrollo de las habilidades blandas como son la comunicación asertiva, el liderazgo, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo se ven beneficiadas al hacer uso del simulador de gestión empresarial, además de permitir al alumno ser consciente de sus conocimientos y áreas de mejora.

Palabras clave: Habilidades blandas, Simuladores de gestión empresarial, Gamificación, TICs.

Abstract

Globalization and the recent health crisis due to COVID-19 have driven the transition from traditional work to digitalization in recent years, leaving jobs and forms of work obsolete, but at the same time, contributing to the transformation and creation of others. As a result, the management of technologies and having soft skills are some of the most requested requirements in current job profiles. Therefore, it is essential to develop them from the university academic field. In addition, the growing development of software for education has allowed to innovate the traditional form of the teaching-learning process, motivating teachers and students to use and manage technological tools to create knowledge, experience and the development of skills through the use of ICT. In this sense, this mixed research aims to explain how the development of soft skills is in the students of the degree in Administration of the UAM-Iztapalapa, who during the 22-P term, used business management simulators in the classroom, as a technological and didactic tool during the teaching-learning process. Two questionnaires were applied to this end; the first before the use of the simulator and the second was applied after the use of the simulator to measure the development of soft skills of the students. The results indicate that the development of soft skills such as assertive communication, leadership, conflict resolution and teamwork are benefited by making use of the business management simulator, in addition to allowing the student to be aware of their knowledge and areas for improvement.

Key words: Soft skills, Business management simulators, Gamification, ICTs.

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Índice.....	7
Índice de tablas.....	10
Índice de figuras	11
Introducción.	12
Capítulo I. Planteamiento del problema.....	15
Tema -problema de investigación.	15
Contextualización del problema.....	15
Pregunta de investigación.	20
Preguntas secundarias	20
Objetivos	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
Supuestos	21
Supuestos específicos.....	21
Justificación.....	22
Capítulo II. El desarrollo de las habilidades blandas del licenciado en administración mediante el uso de simuladores	24
Fundamentación teórica	24
Definición de habilidades.....	24
Habilidades blandas	26
Habilidades duras	34
Habilidades del objeto de estudio	35

Comunicación asertiva	37
Resolución de problemas	38
Liderazgo.....	39
Trabajo en equipo.....	40
Definición de simulación y gamificación	42
Simulación	43
Gamificación.....	45
Simuladores.....	48
Beneficios de usar simuladores	52
Simuladores en la educación.....	55
Uso de las TIC en México. retos y oportunidades.	57
Capítulo III. Metodología de la investigación.....	62
Diseño de la metodología de investigación.....	62
Enfoque de investigación	65
Diseño de la investigación	65
Universo de estudio.....	66
Muestreo.....	67
Muestra.....	67
Técnicas de la obtención de información.....	68
Diseño del instrumento de medición 1.....	71
Confiabilidad.....	73
Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) para el instrumento 1.....	74
Validez	75
Correlación de Spearman	75
Prueba de validez (Spearman) para el cuestionario 1	76

Diseño del instrumento de medición 2.....	79
Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) para el instrumento 2.....	83
Prueba de validez (correlación de Spearman) para el cuestionario 2.....	84
Cuestionarios en formato digital.....	86
Técnicas de análisis de datos.....	86
Capítulo IV. Resultados	89
Datos cuantitativos	89
Comunicación asertiva.....	89
Liderazgo.....	91
Resolución de problemas	93
Trabajo en equipo.....	95
Datos cualitativos	99
Opiniones del uso del simulador para el desarrollo de habilidades blandas.	99
Experiencia con el uso del simulador.....	101
Triangulación datos cuantitativos y cualitativos por habilidad.....	107
Conclusiones	109
Recomendaciones.....	112
Referencias.....	113

Índice de tablas.

Tabla 1. Definición de habilidades blandas.	27
Tabla 2. Comparación actitudinal entre estudiantes y el docente.	54
Tabla 3. Prueba de Confiabilidad, cuestionario 1.	75
Tabla 4. Correlación de Spearman, cuestionario 1.	77
Tabla 5. Prueba de Confiabilidad, cuestionario 2.	84
Tabla 6. Correlación de Spearman, cuestionario 2.	85

Índice de figuras

Figura 1. Bondades de la gamificación	47
Figura 2. Fases para obtener mejor rendimiento.....	51
Figura 3. Esquema del diseño metodológico	64
Figura 4. Esquema del diseño explicativo secuencial.....	66
Figura 5. Mapa de calor para el cuestionario 1.	78
Figura 6. Mapa de calor para el cuestionario 2.	85
Figura 7. Valoración de la habilidad comunicación asertiva antes del uso del sdge*	90
Figura 8. Valoración de la habilidad comunicación asertiva después del uso del sdge* .	91
Figura 9. Valoración de la habilidad liderazgo antes del uso del sdge*	92
Figura 10. Valoración de la habilidad liderazgo después del uso del sdge*.....	93
Figura 11. Valoración de la habilidad resolución de problemas antes del uso del sdge* .	94
Figura 12. Valoración de la habilidad resolución de problemas después del uso del sdge*	95
Figura 13. Valoración de la habilidad trabajo en equipo antes del uso del sdge*	96
Figura 14. Valoración de la habilidad trabajo en equipo después del uso del sdge*	97
Figura 15. Nube de palabras en relación con el desarrollo de habilidades blandas con el uso del simulador.	100
Figura 16. Diagrama de Venn. Opiniones positivas y no positivas respecto a la experiencia con el uso del simulador.	102
Figura 17. Valoración de satisfacción del uso del simulador para la UEA.....	104
Figura 18. Valoración de la aplicación de los conocimientos teóricos	105
Figura 19. Valoración de la percepción de mejores oportunidades laborales.....	106
Figura 20. Valoración del uso del simulador como herramienta digital para fomentar el uso de las TIC en el aula.	107

Introducción.

La Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) es una institución destinada para generar conocimiento y contribuir al desarrollo de la cultura y sociedad. En sus funciones sociales, y como parte de su misión institucional tiene el, “formar profesionales y ciudadanos aptos y responsables en correspondencia con las necesidades de la sociedad; y ser fuente de conocimientos relevantes, en atención, primordialmente, a los problemas nacionales.” (UAM, 2023)

El acelerado crecimiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la globalización y la reciente crisis sanitaria por la COVID-19, han forzado durante los últimos años, a la transición del trabajo tradicional (papel) a la digitalización, dejando en obsolescencia puestos y formas de trabajo, pero al mismo tiempo, contribuyendo a la transformación y creación de otros. Este cambio, obligó a que muchas personas hicieran uso de las TIC para continuar realizando sus labores de forma remota; forzando y motivando a conocer el uso y manejo de las tecnologías, pero también, a aprender a desarrollar habilidades blandas para afrontar y adaptarse a los constantes cambios.

A raíz de esto, el manejo de las tecnologías y el contar con habilidades blandas¹ son algunos de los requisitos más solicitados en los perfiles de puestos actuales. Las universidades se enfrentan a la necesidad de formar profesionistas con las habilidades necesarias para afrontar las exigencias y demandas del mercado laboral, así como, acercarlos al uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, que ayuda no solo a su preparación, sino que, además, contribuyen al proceso de enseñanza-aprendizaje y a desarrollar la habilidad del uso y manejo de tecnología.

¹ Las habilidades blandas “Son las cualidades personales que se potencian con el trato a los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través de contacto con otras personas, sin necesidad de cursos ni titulaciones.” (Vidal, 2018, pág. 3) El trabajo en equipo, manejo de tiempos, la capacidad de escucha, comunicación asertiva y la resolución de conflictos son algunos ejemplos de habilidades blandas.

Esta investigación tiene como finalidad, explicar cómo es el desarrollo de las habilidades blandas que logran los alumnos de la UAM-Iztapalapa al utilizar los simuladores de gestión empresarial en el aula, como herramienta digital para su enseñanza-aprendizaje. Además de conocer la percepción que tienen los propios alumnos, respecto al desarrollo de sus habilidades derivado del uso de los simuladores de gestión empresarial en el aula.

La idónea comunicación de resultados tiene tres objetivos principales, el primero consiste en describir qué son las habilidades blandas y su importancia dentro del ámbito académico y personal de los alumnos de la licenciatura en administración de la Unidad Iztapalapa de la UAM, el segundo, es observar cuál es el desarrollo de las habilidades blandas que tienen los alumnos al usar los simuladores de gestión empresarial en el aula como herramienta de enseñanza-aprendizaje y el último es presentar los resultados de la investigación que describe las opiniones y experiencias de los alumnos al utilizar esta herramienta.

De ahí que explicar las habilidades blandas, como son: la comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo, que desarrollan los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa al hacer uso de los simuladores de gestión empresarial como herramienta para la enseñanza-aprendizaje en el aula es la tarea principal de esta investigación.

En el primer capítulo se describe el tema - problema de investigación, el planteamiento del problema objeto de estudio, las preguntas y los objetivos de investigación, así como la justificación.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico; tiene como objetivo definir qué se entiende por habilidades, conocer las diferencias entre habilidades blandas y duras, cómo se

desarrollan y la importancia que tienen en los ámbitos académicos y laborales. También se describe en qué consisten las habilidades de comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo, importantes para el estudio de esta investigación. También se desarrolla el concepto de simulación y gamificación, ligado a los simuladores para la educación y los beneficios que tienen los alumnos y docentes al utilizarlo.

En el tercer capítulo se menciona la metodología utilizada para esta investigación, el enfoque de la investigación, el diseño, el tamaño de la muestra y los instrumentos utilizados.

En el cuarto y último capítulo, se muestran los resultados obtenidos y su interpretación, comentarios finales y las recomendaciones.

El valor principal de este trabajo radica en cómo puede contribuir la utilización de herramientas digitales en el desarrollo de las habilidades blandas de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Iztapalapa.

Capítulo I. Planteamiento del problema.

“La escuela es... el lugar donde se hacen amigos, no se trata sólo de edificios, aulas, salas, pizarras, programas, horarios, conceptos... Lo importante en la escuela no es sólo estudiar, no es sólo trabajar, es también crear lazos de amistad, es crear un ambiente de camaradería, es convivir, es unirse. Ahora bien, es lógico... que en una escuela así sea fácil estudiar, trabajar, crecer, hacer amigos, educarse, ser feliz”

(Paolo Freire)

El objetivo de este capítulo es delimitar y contextualizar el tema - problema de investigación, definir las preguntas y los objetivos de investigación, así como la justificación que explica por qué es importante el desarrollo de las habilidades blandas en los alumnos de la licenciatura en administración, mediante la utilización de los simuladores de gestión empresarial como herramienta digital para la enseñanza-aprendizaje.

Tema -problema de investigación.

El tema a estudiar es el desarrollo de las habilidades blandas mediante el uso de los simuladores de gestión empresarial de alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa.

Contextualización del problema

El problema objeto de este estudio, es conocer si existe el desarrollo de las habilidades blandas de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa mediante el uso de simuladores de gestión empresarial en el aula y su contribución de cada habilidad en el desarrollo personal y escolar de los alumnos.

La globalización, el desarrollo tecnológico, la digitalización y diversos factores, tanto internos como externos, afectan día con día a las organizaciones, quienes deben actuar de manera inmediata para continuar vigentes; acorde con esto, deben contar con personas preparadas y capaces de afrontar los cambios, que poseen conocimientos esenciales para el buen funcionamiento en su área de trabajo (habilidades duras) pero también, que cuenten con habilidades interpersonales (habilidades blandas) para destacar en él.

Las habilidades blandas (*soft skills*, por su traducción al inglés) actualmente son tendencia en el ámbito laboral, señaladas como habilidades esenciales para los trabajos del futuro cercano, debido a los constantes cambios vividos durante los últimos años.

Se escucha por primera vez el término *habilidades blandas* en los años 60's en Estados Unidos y aunque ya han pasado más de 50 años desde entonces, en el año 2021, nuevamente toma fuerza a partir de la normalización del trabajo remoto y el aislamiento vivido durante más de un año, debido a la pandemia por COVID-19 causada por el virus SARS-CoV-2, declarada desde el 11 de marzo de 2020. Este acontecimiento inmovilizó casi por completo la rutina diaria de millones de personas, aislándolas en sus propias casas, este confinamiento surge como estrategia en muchos países para salvaguardar la salud y vida de las personas; lo que motivó a muchas de las organizaciones al aumento del uso de internet, de las herramientas digitales y con ello a la digitalización de sus procesos para continuar con sus funciones. A partir de este acontecimiento, el término de habilidades blandas comienza a popularizarse durante los años 2020 y 2021, por los resultados que se obtienen al implementarlas en las actividades personales y laborales.

Las organizaciones “respondieron de manera inmediata al desarrollo de soluciones digitales, a la automatización de procesos y almacenamiento en la nube, así como, a proporcionar facilidades a sus colaboradores para realizar el trabajo remoto” (Zelada, 2020, pág. 3) y mantener

su ventaja competitiva. El uso de las herramientas digitales se volvió indispensable, y también, el desarrollo y la aplicación de las habilidades blandas para la vida diaria. El manejo del estrés y adaptabilidad para afrontar el confinamiento, desde una perspectiva personal, y el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el liderazgo, desde una perspectiva laboral y social, son algunos ejemplos de habilidades blandas que tuvieron mayor relevancia en ese periodo para continuar con las actividades y la vida diaria de las personas.

La inserción de los egresados al mercado laboral cada vez es más competitiva; las vacantes listan perfiles de puestos más concretos, que busca al candidato ideal, con conocimientos específicos, y a la par, que tenga habilidades que le permitan coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales para crear ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

Los egresados se enfrentarán a esta situación al momento de postularse en las vacantes que las organizaciones ofrecen; deberán ser competitivos, contar con los conocimientos técnicos que requiere el puesto al que se postula y poseer habilidades que les permitan ser atractivos para los reclutadores. Además de tener conocimiento y experiencia en el manejo de herramientas digitales.

Tomando en cuenta estas necesidades, las universidades se enfrentan al reto de formar profesionistas más preparados tanto en capacidades intelectuales como en habilidades interpersonales. En este sentido, es importante hacer las siguientes preguntas: ¿Las herramientas digitales implementadas en el aula contribuyen al desarrollo de habilidades blandas de los alumnos? ¿Los alumnos son conscientes de sus conocimientos y sus habilidades? Es necesario que los alumnos sean conscientes del nivel y calidad de los conocimientos que poseen y de las habilidades con las que cuentan para sacar ventaja de sus fortalezas y a la vez, trabajar en sus áreas de mejora.

Las universidades por ser el principal antecesor a la inserción al mercado laboral deben fomentar el desarrollo de estas habilidades en los estudiantes, aplicando metodologías y herramientas que ayuden a desarrollarlas. Según, Marrero *et al.* (2018) las habilidades blandas se deben promover en las instituciones educativas desde la enseñanza primaria y deben ir desarrollándose y potenciándose a lo largo de la vida. Recomiendan que en el proceso de enseñanza-aprendizaje se apliquen metodologías que ayuden a desarrollarlas, para facilitar la formación integral del estudiante universitario (pág. 16).

El hacer uso de los simuladores permitirá a los alumnos tener una visión más clara de los conocimientos que poseen y hacer una autoevaluación crítica constructiva, en donde ellos mismos detecten sus áreas de conocimientos fuertes y sus áreas de mejora, además de conocer sus habilidades y motivarse a usar la tecnología y las herramientas digitales para su aprendizaje.

El plan de estudios de la licenciatura en administración de la UAM Iztapalapa (2009), tiene como uno de sus objetivos generales, formar profesionales capaces de tomar decisiones, de organizar y trabajar en equipo, así como contar con los conocimientos generales de administración. Dentro de sus objetivos específicos menciona que, al haber finalizado el plan de estudios, los alumnos habrán adquirido conocimientos, habilidades y actitudes. Algunas de ellas son:

Habilidades:

- Planear, organizar, dirigir y controlar los recursos materiales y financieros, conducir y coordinar grupos humanos de las organizaciones, así como tomar decisiones en ambientes complejos.
- Establecer relaciones interpersonales, trabajo en grupo y negociación y solución de conflictos a través de acuerdos.

- Comunicarse en español, en una lengua extranjera y a través de lenguajes formales y matemáticos, así como en las metodologías de indagación y la utilización de las nuevas tecnologías de comunicación.

Actitudes:

- Actitud reflexiva en la comprensión de problemas complejos y en el manejo de situaciones cambiantes que impliquen juicios, valores y confianza para asumir riesgos y compromisos sociales, profesionales y personales. (UAM, 2009)

En los objetivos de la licenciatura en administración de la UAM Iztapalapa, se pueden observar las habilidades y actitudes de importancia para esta investigación, como son: la comunicación asertiva, el liderazgo, la resolución de problemas y el trabajo en equipo, así como, el manejo de las nuevas tecnologías, la cual se representa con los simuladores de gestión empresarial, como herramienta digital para la enseñanza-aprendizaje.

Los egresados de la licenciatura en administración deben tener habilidades técnicas, manejo de herramientas digitales y aptitudes que los haga competitivos para las organizaciones de hoy. Por ello, es importante que durante su trayectoria en la licenciatura adquieran los conocimientos técnicos, que desarrollen habilidades e interactúen con herramientas digitales en donde pongan en práctica los conocimientos adquiridos. Por su parte, el docente es el guía para la construcción de nuevos conocimientos para los estudiantes, implementando técnicas pedagógicas y herramientas innovadoras para lograr un aprendizaje significativo.

Con base en lo anterior, se considera importante percibir las habilidades blandas, la tecnología y los conocimientos técnicos desde una visión holística, en donde todo contribuye a la formación de los alumnos.

Es una investigación que junta elementos ya conocidos de forma independiente, (habilidades blandas y TIC) busca su integración, para generar información y resultados de manera objetiva. Tales resultados ayudarán a conocer la percepción que tiene los alumnos y los beneficios que les brinda las TIC en el aprendizaje y desarrollo de sus habilidades.

Pregunta de investigación.

De acuerdo con la relevancia de la problemática identificada, la pregunta de investigación es la siguiente:

¿Se desarrollan las habilidades blandas de comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo en los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa al hacer uso de los simuladores de gestión empresarial como herramienta digital para la enseñanza-aprendizaje en el aula?

Preguntas secundarias

Se cree pertinente profundizar esta investigación con las siguientes dos preguntas secundarias:

- ¿Cómo perciben los alumnos el desarrollo de sus habilidades blandas después del uso del simulador de gestión empresarial?
- ¿Cuáles son las experiencias de los alumnos al implementar el uso del simulador de gestión empresarial como herramienta durante el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula?

Objetivos

Objetivo general

Conocer si los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa logran desarrollar habilidades blandas como son: la comunicación asertiva, el liderazgo, la resolución de problemas y el trabajo en equipo al utilizar los simuladores de gestión empresarial como herramienta digital para la enseñanza-aprendizaje en el aula.

Objetivos específicos

- Conocer las percepciones que tienen los alumnos sobre el desarrollo de sus habilidades blandas después del uso del simulador de gestión empresarial.
- Conocer la experiencia de los alumnos después de implementar el uso del simulador de gestión empresarial como herramienta para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.

Supuestos

Los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa logran desarrollar las habilidades blandas de comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo al hacer uso de los simuladores de gestión empresarial como herramienta digital para la enseñanza-aprendizaje en el aula.

Supuestos específicos

1.-Los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa perciben un desarrollo significativo de sus habilidades blandas después del uso del simulador de gestión empresarial.

2.- Los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa tienen una experiencia positiva al implementar el uso del simulador de gestión empresarial como herramienta para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.

Justificación

La investigación constituye una propuesta para contribuir a la calidad e innovación del proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de habilidades blandas de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa mediante el uso de herramientas digitales, teniendo en cuenta las demandas actuales y futuras del mercado laboral.

En este sentido, la investigación es pertinente debido a que permite conocer si el uso por los docentes de herramientas digitales contribuye al desarrollo de habilidades blandas.

La relevancia social de este estudio recae en informar sobre los beneficios que tienen los alumnos al usar herramientas digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal manera que los resultados de la investigación motiven a los docentes a innovar en sus clases, incorporando estas herramientas en el aula, facilitando así el aprendizaje de los alumnos.

El estudio aporta un procedimiento metodológico y práctico que permite la autopercepción y autoevaluación de los conocimientos y habilidades de los alumnos, con la finalidad de detectar sus fortalezas y áreas de mejora. Al utilizar los simuladores de gestión empresarial habrán puesto en práctica de manera integral los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de su trayectoria académica, reforzando sus conocimientos y desarrollando habilidades, así como, experiencia en la toma de decisiones en un entorno virtual asemejado a la realidad; además de colaborar para llevar a cabo esta investigación. A los docentes, les permitirá conocer el nivel de aprovechamiento de sus alumnos, clases dinámicas, atractivas e innovadoras. A nivel institucional puede motivar a los

demás docentes a conocer e implementar simuladores en sus clases y demás áreas de estudio, lo que facilitará que los alumnos pongan en práctica sus conocimientos y estén más preparados para su ingreso al mercado laboral.

Capítulo II. El desarrollo de las habilidades blandas del licenciado en administración mediante el uso de simuladores

Este capítulo tiene dos objetivos principales, el primero consiste en definir qué se entiende por habilidad, los tipos de habilidades y qué son las habilidades blandas y duras; describir en qué consisten, cómo se adquieren y cómo se desarrollan.

Una vez que se entiende que son las habilidades blandas, se tiene como segundo objetivo definir las habilidades elegidas para esta investigación, las cuales son: comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo.

Fundamentación teórica

La investigación se sustenta en diversas investigaciones de autores que fundamentan los aspectos teóricos de habilidades blandas, lo cual servirá de referencia a la investigadora para abordar el problema estudiado, así como, para el diseño del instrumento de medición que se utilizará para la recolección de datos e interpretación de resultados del informe de hallazgos.

Definición de habilidades

Todas y cada una de las personas tienen diferentes conocimientos, actitudes y habilidades que los diferencia de los demás, desde la forma en que llevan a cabo sus actividades diarias o cómo afrontan las adversidades que se les presentan. Es común escuchar el término de habilidad o habilidades en cualquier ámbito e imaginar un sinnúmero de actividades con las que se asocia, puesto que existen diversas conceptualizaciones y contextos en los que se pueden aplicar y desarrollar.

A continuación, se define la palabra habilidad y se muestra la estructura de la palabra con base en su etimología.

De acuerdo con el diccionario etimológico castellano en línea (DECEL) etimológicamente la palabra habilidad surge del latín *habilitas*, *habilitatis*, que significa la cualidad del hábil, que en latín es *habilis*. El adjetivo *habilis* tuvo dos significados, el primero consiste en “lo que se puede tener” y posteriormente se designó a las personas que tienen diversas capacidades. (DECEL, s.f.) y *-atis* aptitud, idoneidad. (Real Academia Española, s.f.)

Sus componentes léxicos son:

Hab- del verbo *habere* presente en haber, hábito y habitar. Se asocia con la raíz indoeuropea *ghabh-* (dar, recibir).

-ili- del sufijo *-ilis* (*-il* = posibilidad o capacidad). Otras palabras compuestas con el mismo sufijo incluyen: ágil, dócil, lábil y útil.

-tas del sufijo *-tat* (*-dad* = cualidad), como en: calidad, estabilidad y verdad.

(DECEL, s.f.)

Habilidad se define como “la capacidad y disposición para algo”, o “como cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza”, según la Real Academia Española (s.f.). Berthe (2022) define la habilidad como la capacidad que posee un individuo para desarrollar determinada actividad o concretar un objetivo determinado; también señala que éstas, construyen en cada uno de los individuos una ventaja competitiva que les permite desarrollar mejores condiciones para llevar a cabo alguna tarea (pág. 1).

Las personas desarrollan diferentes tipos de habilidades a lo largo de su vida, algunas en mayor medida que otras, de acuerdo con su estilo de vida, los círculos en los que se desenvuelve y las experiencias vividas.

El desarrollo de habilidades facilita la resolución de problemas, realizar actividades de manera más efectiva, relacionarse con los demás, y desenvolverse en cualquier ámbito y circunstancia.

Las habilidades se pueden clasificar en habilidades duras (*hard skills*) y habilidades blandas (*soft skills*). Las primeras abarcan las habilidades que se adquieren a través de los conocimientos de un área específica, por medio de formación académica, cursos, talleres, etc. Mientras que las segundas se relacionan más con las emociones y las relaciones sociales; si bien son innatas, pueden desarrollarse a través de las tareas diarias de las personas y su interacción con los demás.

Habilidades blandas

El origen del término habilidades blandas surge el 12 de diciembre de 1972 en Estados Unidos, nombradas por primera vez en la “Conferencia CONARC de capacitación en Habilidades Blandas” presentada al Comando Continental del Ejército de los Estados Unidos (CONARC por sus siglas en inglés) y llevada a cabo en la escuela de defensa aérea.

El Dr. Paul Withmore fue el encargado de estudiar el desempeño de diferentes unidades militares entre los años 1968 y 1972 para identificar aquellas habilidades adicionales implementadas por los soldados para operar máquinas de manera exitosa.

El reglamento de CONARC (1973) sobre ingeniería de sistemas, definen a las habilidades blandas como “habilidades relacionadas con el trabajo que involucran acciones que afectan principalmente a personas y al papeleo, por ejemplo, inspeccionar a las tropas, supervisar personal de oficinas, realizar estudios, preparar informes de mantenimiento, o de eficiencia” (pág. 14)

En este estudio, para detectar si una habilidad era blanda o dura se tomaron en cuenta tres criterios:

- Grado de interacción con una máquina,
- Grado de especificidad de la conducta, acción o proceso, y
- Tipo de situación en la que se ejecutaba el trabajo.

Posteriormente al estudio de Withmore, se señala que “las habilidades blandas son 1) habilidades importantes relacionadas con el trabajo, 2) que involucran poca o ninguna interacción con las máquinas” (CONARC, 1973, pág. 16). Dejando en claro que más allá de los conocimientos, existen habilidades que se pueden implementar en diversos procedimientos de trabajo para lograr los objetivos con éxito.

La definición del concepto permitirá precisar el objeto de estudio. En la tabla 1, se recopilan definiciones que se perfilan en diversas dimensiones para conocer si existe congruencia entre las perspectivas de cada dimensión y esclarecer el concepto que permita una mayor comprensión del objeto de estudio.

Tabla 1. *Definición de habilidades blandas. Clasificación por dimensión y referencia bibliográfica.*

Definición	Dimensión	Referencias
“Habilidades relacionadas con el trabajo que involucra acciones que afectan principalmente a personas y al papeleo.”	Laboral	(CONARC, 1973, pág. 14)
“Son las cualidades personales que se potencian con el trato a los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través de contacto con otras	Personal	(Vidal, 2018, pág. 3)

Definición	Dimensión	Referencias
personas, sin necesidad de cursos ni titulaciones.”		
“Son aquellas competencias sociales que una persona puede desarrollar y contribuyen a preservar la comunicación y las relaciones interpersonales.”	Personal	(Universidad de las Américas y el Caribe, 2021)
“Las habilidades blandas son típicamente habilidades interpersonales de personas o rasgos que personas deseables. Estos tipos de rasgos giran en torno al carácter, el trabajo en equipo, la comunicación y la ética del estudiante.”	Personal y académica	(Muñoz & Huacón, 2021, pág. 55)
“Se refiere a un término utilizado en la psicología organizacional relacionado con el cociente de inteligencia emocional. Es el conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, amistad y optimismo que caracterizan a las relaciones con otras personas, incluyendo el sentido común y una actitud flexible positiva.”	Laboral personal	(Universidad EIA, 2019, pág. 3)

Definición	Dimensión	Referencias
“Se definen como un conjunto de destrezas, aptitudes o herramientas efectivas que poseen la particularidad de regular el estado emocional del ser humano, son habilidades que ayudan a fomentar, mantener y procurar relaciones sociales positivas”	Personal	(De la Oss, 2022, pág. 2)

Fuente: Elaboración propia con base en *CONARC Soft skills training conference*. EEUU, por Continental army command . (1973). Curso - taller. *Desarrollo de habilidades blandas*, por Vidal Soldevilla, J. (30 de 05 de 2018). *¿Qué son las habilidades blandas y duras?*, por Perú: Escuela del Ministerio Público. Universidad de las Américas y el Caribe. (2021). *Manual de estrategias de habilidades blandas y duras*, por Muñoz Heredia, C. E., & Huacón García, C. M. (2021). *¿Qué son las habilidades blandas y que importancia tienen dentro de la organización?*, por Universidad EIA. (2019). Especialización en gerencia de proyectos. *Habilidades blandas y ciencia*, por De la Oss V, J. (08 de 02 de 2022). *Revista colombiana de ciencia animal*. Recuperado el 08 de 11 de 2022.

Con base en estas definiciones se puede evidenciar que las habilidades blandas tienen una gran participación en la dimensión personal, se inclinan hacia la parte emocional del individuo y se relaciona con sus comportamientos, rasgos de personalidad y valores, pero que también son importantes en las dimensiones laborales y académicas. Se observa que dentro de estas definiciones destacan las habilidades de comunicación, trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

Las habilidades blandas forman parte del desarrollo personal y de las competencias profesionales, importantes para desarrollar tareas cotidianas, laborales y socializar, si bien, son innatas, existen muchas formas para desarrollarlas y aplicarlas. En la formación educativa, principalmente la universitaria, tiene como desafío contribuir a su desarrollo teniendo “un mayor énfasis en las habilidades blandas como técnicas que se combinen con la experiencia digital” (Morales *et al.*, 2022, pág. 62).

En las organizaciones, las habilidades blandas ocupan una posición crucial, la universidad Escuela de Ingeniería de Antioquia (EIA) (2019), señala en su programa de especialización en gerencia de proyectos, la importancia y los beneficios que se obtienen al ponerlas en práctica:

Este tipo de habilidades se vuelven cruciales sobre todo en época de crisis dentro de la empresa. La mayoría de las veces, las situaciones críticas no se resuelven solamente de manera técnica, sino que requieren cuestiones interpersonales y adaptativas que permitan resolver los inconvenientes y sortear los obstáculos. Es por eso por lo que las capacidades blandas han ido adquiriendo cada vez más importancia en el mundo de los negocios. Al mejorar las relaciones laborales de manera vertical y horizontal, integrar a todos los miembros de un equipo y generar un ambiente de comunicación, cooperación y respeto, impactando directamente en la ejecución efectiva de un proyecto. (pág. 4)

La automatización de procesos junto con el implemento de maquinaria e inteligencia artificial ha permitido que muchos trabajos actuales requieran de menos tareas repetitivas, pero a su vez, requiere de constante actualización e implementación de las tecnologías, en donde, los trabajadores deben contar con habilidades para afrontar los constantes cambios, por lo que, las organizaciones buscan candidatos más autónomos y con habilidades de trabajar en equipo y manejar herramientas digitales para lograr diversos objetivos.

Aunque son muy importantes los conocimientos técnicos, ya no son suficientes. Y desde hace ya algunos años, Goleman (1998) lo expresaba en sus investigaciones: “La gente está comenzando a comprender que el éxito depende de más factores que la mera capacidad intelectual o destreza técnica y que para poder sobrevivir en el cada vez más turbulento mercado laboral se requiere otro tipo de habilidades” (pág. 17). Ha llegado el momento, en donde las habilidades tienen gran importancia para el mercado laboral. Cada vez se solicitan más habilidades y

capacidades que permitan la interacción con otras personas, la buena comunicación, el pensamiento crítico, la adaptabilidad, manejo de estrés, entre otras habilidades, que se relacionan con los atributos y rasgos de la personalidad de cada individuo.

Goleman (1998) lista las cualidades que los empresarios demandan en sus nuevos trabajadores, en donde las competencias técnicas no son lo más importante, sino las habilidades de aprender en el trabajo:

- Capacidad de escucha y de comunicarse verbalmente.
- Adaptabilidad y capacidad de dar una respuesta creativa ante los contratiempos y los obstáculos.
- Capacidad de controlarse a sí mismo, confianza, motivación para trabajar en la consecución de determinados objetivos, sensación de querer abrirse un camino y sentirse orgullo de los logros conseguidos.
- Eficacia grupal e interpersonal, cooperación, capacidad de trabajar en equipo y habilidad para negociar disputas.
- Eficacia dentro de la organización, predisposición a participar activamente y potencial de liderazgo. (pág. 19)

Si bien estas habilidades tienen un papel importante, actualmente la lista ha incrementado con los cambios en las formas de trabajo y el implemento exponencial de las herramientas digitales. Como prueba de ello, el foro económico mundial (2020) en su *Informe sobre el futuro de los empleos* publicó una lista de las 15 habilidades con demanda creciente para el 2025, que son las siguientes:

1. Pensamiento analítico e innovación.

2. Aprendizaje activo y estrategias de aprendizaje.
3. Resolución de problemas complejos.
4. Pensamiento y análisis crítico.
5. Creatividad, originalidad e iniciativa.
6. Liderazgo e influencia social.
7. Uso, control y monitoreo de la tecnología.
8. Diseño y programación de tecnología.
9. Resiliencia, tolerancia al estrés y flexibilidad.
10. Razonamiento, resolución de problemas y generación de ideas.
11. Inteligencia emocional.
12. Resolución de problemas y experiencia de usuario.
13. Orientación al servicio.
14. Análisis y evaluación de sistemas.
15. Persuasión y negociación. (pág. 36)

Es evidente la importancia que están tomando las habilidades blandas hoy en día, y como las organizaciones demandan que sus trabajadores las apliquen para realizar sus labores dentro de ellas.

Las habilidades blandas son difíciles de enseñar y cuantificar. Debido a que es difícil enseñarlas. “Las instituciones educativas tardan en ayudar a los estudiantes y graduados a desarrollar estas competencias” (Muñoz & Huacón, 2021, pág. 56). Son habilidades innatas e intangibles, pero que, con las vivencias, la interacción con otras personas y las experiencias pueden desarrollarse.

Desde su aparición, las habilidades blandas han sido tema de importancia para diversos investigadores, principalmente en el campo de la psicología. En las organizaciones han resultado de gran utilidad en sus integrantes para la ejecución de sus labores. Goleman es uno de los investigadores que ha llevado este término a los dos ámbitos.

Para Goleman (1998) las habilidades determinarán la permanencia en un puesto de trabajo, así como la flexibilidad para adaptarse al nuevo mercado laboral. En sus diversos estudios, muestra como las habilidades blandas son esenciales para desempeñar las funciones de manera efectiva en las organizaciones, en donde cada vez, importan e influyen más las habilidades interpersonales. En donde el manejo de emociones es importante para la toma de decisiones. Estos estudios han contribuido a la transición del término de habilidades blandas al de inteligencia emocional.

Y aunque durante décadas nos hayamos referido a este tipo de habilidades con una gran diversidad de términos, como “carácter”, “personalidad”, “competencias” o “habilidades blandas”, en la actualidad disponemos de una comprensión más detallada de estos talentos y de un nuevo nombre para ellas: “inteligencia emocional” (Goleman, 1998, pág. 8)

El aplicar esta inteligencia es una fuente de aprendizaje por medio de experiencias que se desarrolla durante toda la vida, es esencial para el desarrollo personal, social y profesional de las personas.

Las ventajas que trae consigo el implemento de las habilidades blandas en la vida diaria, se ven reflejadas cada vez más en los ámbitos académicos y laborales; actualmente en estos entornos se llevan a cabo los modelos por competencias en donde los individuos deben tener la

capacidad de afrontar diferentes situaciones dentro del macroentorno que abarca aspectos políticos, culturales y sociales que solo con las habilidades duras no podrían superar.

Algunos ejemplos de habilidades blandas son:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo
- Comunicación asertiva
- Resolución de conflictos.
- Gestión del tiempo
- Manejo de estrés

Al desarrollar estas habilidades los alumnos tendrán un perfil más atractivo y competitivo en el ámbito laboral. Además, es necesario tomar en cuenta, que las competencias ya no se llevan a cabo de manera local; el trabajo remoto también contribuyó a llevar las competencias laborales a niveles regionales e incluso mundiales, en donde algunas organizaciones tienen la oportunidad de elegir entre postulantes nacionales o extranjeros. Por esto es importante, que los egresados cuenten con habilidades blandas y digitales, para estar más preparados y facilitar su inserción en el mercado laboral.

Habilidades duras

Las habilidades duras o *hard skills* (por su traducción al inglés) se refieren a aquellas habilidades, conocimientos o competencias que se adquieren a través de la educación formal. Se identifican con la capacidad de pensar y razonar de las personas y abarca todos los conocimientos técnicos.

Muñoz y Huacón (2021) las definen como:

Habilidades de enseñanza que son fácilmente medibles, se ajustan al conocimiento que se puede adquirir en el aula, en un curso en línea, a través de libros y otros materiales, o en el trabajo, y en la docencia son la educación del estudiante y las actividades escolares. (pág. 27)

Las habilidades duras son habilidades y competencias que se adquieren a través del conocimiento académico y a la experiencia profesional, a diferencia de las habilidades blandas son habilidades que, sí se pueden transmitir de una persona a otra por medio de la enseñanza, se relaciona con la lógica y son resultados de los conocimientos adquiridos por la persona. En la organización resultan importantes porque son una forma de expresar los conocimientos técnicos con los que cuenta la personas y detectar que tipo de trabajo puede desempeñar y que más deberá aprender.

Algunos ejemplos de habilidades duras son:

- Conocimiento de lenguas extranjeras.
- Uso de software específico.
- Análisis y minería de datos.
- Certificaciones.
- Diplomados
- Títulos profesionales.

Habilidades del objeto de estudio

Hasta este punto se ha desarrollado la conceptualización de habilidad y habilidades blandas y duras de manera general. A continuación, se tiene la definición de las cuatro habilidades a

estudiar en esta investigación. Las cuales son: comunicación asertiva, liderazgo, resolución de conflictos y trabajo en equipo.

Dentro de las teorías administrativas se ha estudiado el comportamiento del hombre y su desempeño en la organización, en donde se vincula ese comportamiento a la motivación que tienen para realizar sus labores. La primera aproximación se da en la teoría de la administración científica, obra de Taylor, en donde “el hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas salariales y materiales del trabajo” (Chiavenato , 1981, pág. 86). Tiempo después, surge la teoría de las relaciones humanas, en donde el hombre deja de considerarse como *homo economicus* y se le considera como *el hombre social*. La teoría se basa en cuatro aspectos:

1. Los trabajadores son criaturas sociales complejas que tienen sentimientos, deseos y temores.
2. Las personas son motivadas por ciertas necesidades y las puede satisfacer por medio de los grupos sociales en los que interactúan.
3. El estilo de supervisión y de liderazgo influye en el comportamiento de los grupos sociales.
4. Las normas de grupo sirven de mecanismo que regulan el comportamiento de los miembros y controlan de modo informal los niveles de producción. (Chiavenato , 1981, pág. 85)

Esta teoría trata de explicar el comportamiento de las personas, al tomar en cuenta su satisfacción emocional en los trabajos en grupo. La motivación, liderazgo, comunicación organizacional informal y la dinámica de grupos son cruciales para esta teoría, en donde demuestra que los estímulos económicos no es el único factor para satisfacer a las personas en sus áreas de trabajo.

Se considera importante esta teoría, puesto que es una muestra de cómo las habilidades importantes para esta investigación han sido relevantes en el ámbito organizacional desde hace tiempo en la teoría administrativa, y que su importancia sigue vigente hoy en día.

Comunicación asertiva

La comunicación es la “acción o efecto de comunicar o comunicarse” (Real Academia Española, s.f.). Chiavenato (1981) dice que “la comunicación es el intercambio de información entre personas, y constituye uno de los procesos fundamentales en la experiencia humana y de la organización social” (pág. 94)

Huerta y Rodríguez (2006) describen que “asertividad proviene del latín *asserere*, *assertum*, que significa afirmar” (pág. 96). Así pues, asertividad significa afirmación, confianza, autoestima, además de comunicación segura y eficiente.

En el campo de la administración se considera una de las habilidades más importantes para llevar a cabo las funciones de manera efectiva. Ya que desarrolla la capacidad de comunicarse y el trato con los demás

Muñoz y Huacón (2021) señalan que:

La comunicación eficaz requiere que las personas sean fuertes tanto para escuchar como para comunicarse. Deben ser capaces de comprender la posición de los demás con respecto a la finalización de un proyecto. Los buenos comunicadores escuchan y responden, asegurándose de que todos los miembros de un equipo tengan una comprensión sólida del trabajo que aún debe realizarse. (pág. 37)

Y dentro de la actividad administrativa tiene dos propósitos fundamentales:

1. Proporcionar información y la comprensión necesaria para que las personas sepan como desempeñar sus tareas.
2. Adoptar las actitudes necesarias para fomentar la motivación, la cooperación y la satisfacción de los puestos. (Chiavenato , 1981, pág. 95)

Finalmente, Goleman (1998) lista las características que tienen las personas dotadas de esta habilidad:

- Saben dar y recibir, captan las señales emocionales y sintonizan con su mensaje.
- Abordan abiertamente las cuestiones difíciles.
- Escuchan bien, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas en compartir la información de que disponen.
- Alientan la comunicación sincera y permanecen abiertos tanto a las buenas noticias como a las malas. (pág. 196)

Resolución de problemas

El trabajar con personas no siempre puede resultar armonioso, y es porqué en el camino de la búsqueda de objetivos surgen problemas desencadenados por la inconformidad de algún miembro, por el cambio de opiniones, e infinidad de variables incontrolables propias del comportamiento humano.

El término conflicto se refiere a “un combate, lucha, pelea” (Real Academia Española., s.f.). En la organización, este se relaciona con el estado emocional de las personas, en donde si las diferencias hacen sentir a las personas que algo está mal, comienza a generarse un conflicto. Huerta y Rodríguez (2006) señalan que el conflicto se refiere a “diferencias incompatibles percibidas como resultado de alguna forma de interferencia u oposición” (pág. 144).

Los conflictos se presentan en cualquier parte y son difíciles de controlar, por ello, tener la habilidad de identificarlos y solucionarlos resulta indispensable. Goleman (1998) dice que las personas capaces de resolver conflictos y de solventar los problemas resultan imprescindibles para cualquier empresa. Sin embargo, la detección de problemas demanda que la persona tenga capacidad de reconocer los indicios que generan el problema, así como técnicas de negociación para solucionarlos, en donde la empatía y el arte de escuchar son esenciales.

Las características de las personas dotadas de esta habilidad son:

- Manejan a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto.
- Reconocen los posibles conflictos, sacan a la luz los desacuerdos y fomentan la desescalada de la tensión.
- Alientan al debate y la discusión abierta.
- Buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados. (Goleman, 1998, pág. 200)

Liderazgo

La teoría de las relaciones humanas reconoce la importancia que tiene el liderazgo en el comportamiento de las personas en las organizaciones. Se define como “la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de la comunicación humana, orientada a alcanzar uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato , 1981, pág. 89).

El liderazgo es un tema estudiado desde hace muchos años, en donde se han desarrollado diversas teorías y estilos, que señalan las formas de actuar de los líderes que los diferencian de los demás miembros en sus equipos, para influir en ellos y llevarlos al logro de objetivos.

Liderazgo es “la habilidad de inspirar confianza y apoyo entre las personas necesarias para lograr las metas; así como fuerza dinámica que motiva y coordina la organización” (Huerta & Rodríguez, 2006, pág. 227). Para Goleman (1998) el liderazgo implica la “capacidad de activar la imaginación de los demás e inspirarles a moverse en la dirección deseada, algo que trasciende, sin duda, la capacidad de movilizar y dirigir” (pág. 211).

Influye en el desempeño de las personas, la motivación y el ambiente laboral; será tarea del líder ejercer el estilo que mejor se adapta a la situación para movilizar a las personas hacia el logro de los objetivos deseados.

Las características de las personas dotadas de esta habilidad son:

- Articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos.
- Cuando resulta necesario, saben tomar decisiones independientemente de su posición.
- Son capaces de guiar el desempeño de los demás.
- Lideran con el ejemplo. (Goleman, 1998, pág. 206)

Trabajo en equipo

Por su naturaleza, el hombre es un ser social, y la necesidad de establecer relaciones con otras personas es parte importante para su desarrollo. En las organizaciones “la dinámica de grupos es la suma de interés de sus integrantes, la cual puede ser activada mediante estímulos y motivaciones para lograr una mayor armonía y mejores relaciones humanas” (Chiavenato , 1981, pág. 98).

Parafraseando a Huerta y Rodríguez (2006) el equipo de trabajo está conformado por personas asignadas de acuerdo con habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador. Los integrantes son participativos y contribuyen ampliar la visión individual de los problemas a resolver. Combinan esfuerzos individuales y comparten el reconocimiento de los logros obtenidos.

Los beneficios del trabajo en equipo son muy diversos, de acorde al ámbito en el que se desarrolle. A continuación, se mencionan algunos:

- Para las empresas: incrementa la productividad y mejora la calidad.
- Para los grupos: Reduce los conflictos, aumenta el compromiso con respecto a las metas y fomenta la apertura al cambio.
- Para el trabajador: mejora la autoestima, aumenta la colaboración con la dirección e incrementa la satisfacción laboral. (Huerta & Rodríguez, 2006, pág. 137)

Las características de las personas dotadas de esta habilidad son:

- Alientan cualidades grupales como el respeto, la disponibilidad y la cooperación.
- Despiertan la participación y el entusiasmo.
- Consolidan la identidad grupal, el esprit de corps² y el compromiso.
- Cuidan al grupo y su reputación, y comparten los méritos (Goleman, 1998, pág. 242).

En la actualidad el trabajo en equipo es una necesidad, aprender esta habilidad es necesaria para desenvolverse en cualquier ámbito y lograr los objetivos propuestos.

² El esprit de corps se refiere a los sentimientos de orgullo y lealtad compartidos por los miembros que conforman un grupo de personas. (Cambridge University , 2022)

Si bien las habilidades blandas se pueden definir desde dimensiones personales, laborales y educativas, todas se refieren en esencia, al conjunto de aptitudes y rasgos de la personalidad que involucran acciones que afectan en la interacción con otras personas y la obtención de resultados.

Las habilidades de comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo son habilidades propias de un administrador, y han sido estudiadas desde la teoría de la motivación humana. Actualmente son clasificadas dentro de las habilidades blandas y se ha vuelto indispensables en cada individuo para responder a los constantes cambios en el entorno.

Las habilidades blandas y las habilidades duras de cada persona se complementan para desempeñar sus deberes de manera efectiva.

Definición de simulación y gamificación

Este apartado tiene como objetivo conocer que se entiende por simulación y gamificación. Posteriormente definir que son los simuladores y su importancia en la educación, los beneficios y mencionar como se han implementado en algunas áreas de conocimiento para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. Finalmente se mencionarán algunos de los retos y oportunidades a los que se enfrentan los profesores para implementar herramientas digitales en la actualidad.

En este segmento se toma en cuenta los simuladores de gestión empresarial, se tiene como base las ideas, conocimientos e investigaciones realizadas por diversos autores que conocen o han utilizado los simuladores en un área de conocimiento en específico y han estudiado los beneficios que tienen los alumnos al incorporar de los simuladores en el aula.

La pandemia también afectó las labores educativas, desde modificar el aula y materiales a un formato digital para los profesores, como tomar clases frente a una pantalla para los alumnos. El uso de herramientas y plataformas digitales fue indispensable para continuar con las clases a

distancia, obligando a académicos y alumnos a utilizarlas, conocer su funcionamiento y sacarles el máximo provecho para seguir con los programas educativos. Este evento contribuyó a tomar conciencia sobre la brecha tecnológica que existe en la realidad, a conocer las habilidades digitales de cada persona, así como, a utilizar la tecnología a favor de la enseñanza-aprendizaje. “Las habilidades y uso de las herramientas digitales son de gran importancia, pues son los medios de comunicación de los jóvenes de hoy, e incluso de la sociedad misma” (Guerrero, 2018, pág. 382) en cualquier ámbito.

Otro de los hallazgos al realizar la revisión documental, es que “los países que utilizan en mayor medida los simuladores para la enseñanza-aprendizaje son: Europa, Estados Unidos, Canadá y Japón” (Carangui *et al.*, 2017, pág. 6); principalmente en las áreas de administración y negocios y ciencias de la salud, como son medicina y enfermería, en donde se consideran esenciales para la preparación y formación de los futuros profesionales.

En México, la información documental es escasa, debido a la resistencia de los docentes a la innovación tecnológica en la educación. Pocos son los profesores y universidades que han implementado esta herramienta en clase, provocando la desventaja competitiva de sus alumnos frente a los de otros países.

Simulación

La simulación se ha utilizado como una herramienta en diversas áreas de estudio. Consiste en poner en práctica la toma de decisiones en un ambiente controlado que asemeja la realidad y conocer su impacto al instante.

La real academia española (2022) define simulación como “la alteración aparente de la causa, la índole o el objeto verdadero de un acto.” Etimológicamente, la palabra simulación proviene del latín *simulatio* y significa “acción y efecto de imitar algo” (DECEL, 2022).

Sus componentes léxicos son:

Similis (parecido), más el sufijo -ción (acción y efecto) (DECEL, 2022)

Por su parte, León y Cañas (2014) definen la simulación como el “proceso de diseñar y experimentar con un modelo de un sistema real, con el propósito de comprender sus relaciones o evaluar las estrategias de operación” (pág. 87). En esta, se pueden aplicar diversos escenarios para la resolución de problemas, “permite la manipulación de variables y conocer su impacto en fenómenos determinados, o simplemente, dotar al aprendiz de un recurso didáctico para la réplica de las teorías aprendidas” (Carangui *et al.*, 2017, pág. 5).

Para su uso, se requiere de conocimientos previos en el área de estudios en el que se implementará, que en la mayoría de los casos consisten en conocimientos teóricos; también se usa para escenarios en donde una mala toma de decisiones podría resultar catastrófico.

Se considera como “una actividad de formación complementaria” (Company game, 2019, pág. 44) porque el usuario adquiere experiencia y desarrolla habilidades al poner en práctica sus conocimientos de manera integral.

Actualmente, el desarrollo de la tecnología ha permitido innovar en herramientas digitales para la educación, “una de las tendencias que está influyendo en los últimos años es la gamificación” (Company game, 2019, pág. 5) en conjunto con la simulación. Esta forma de llevar a cabo la enseñanza- aprendizaje, resulta atractiva para las nuevas generaciones al innovar la forma

de enseñanza tradicional a una en donde el alumno es partícipe de su proceso de aprendizaje, mediante el juego y el uso de tecnología.

Gamificación

El término “gamificación” fue acuñado en 2002 por Nick Pelling. Se define como “el uso de elementos de juego en un contexto que no es de juego para impulsar la participación del usuario, la lealtad y motivar la acción deseada” (Angelovska, 2019). Se considera “una técnica de aprendizaje asociada con los *juegos serios*³ surgidos a partir de la utilización de las tecnologías lúdicas y los videojuegos para acciones educativas” (Sánchez, 2015, pág. 13) para mejorar los conocimientos de los usuarios mediante una mecánica, en donde, la recompensa y la obtención de resultados es una de sus principales motivaciones.

Para Company Game⁴ (2019) la gamificación es:

La aplicación de dinámicas de juego a contenidos educativos, formativos, promocionales o informativos. Las dinámicas y mecánicas de gamificación se basan en un sistema de recompensas, desafíos y retos que despiertan el interés del usuario y potencian su participación, vinculación, concentración y fidelización, convirtiéndolo en una forma idónea de transmitir un mensaje con éxito y de evaluar conocimientos, competencias y habilidades. (pág. 5)

³ Un juego serio es una experiencia diseñada para usar mecánicas de juego y razonamiento lúdico para educar a un individuo en un determinado tema o habilidad. (Gaviria , 2021, pág. 79)

⁴ CompanyGames es una división de INNOVA Management, empresa de consultoría con sede en Barcelona, España. Cuenta con una amplia experiencia en el desarrollo de simuladores y su aplicación en actividades y programas de formación. <http://www.companygame.com> Los simuladores de esta compañía se utilizan en la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, como herramienta para la enseñanza aprendizaje de los alumnos de la Licenciatura en Administración.

Gaviria (2021) define la gamificación como “es emplear mecánicas, estéticas y pensamiento lúdico provenientes de los juegos para motivar, aumentar el compromiso y promover el aprendizaje en los participantes” (pág. 125)

La gamificación se puede encontrar en ámbitos como el comercio, en la producción, en la salud, entre otros, en donde se incorpora tecnología junto con un sistema de premiación con el simple fin de motivar a las personas a realizar cierta actividad o consumir un bien o servicio. Pero en el ámbito educativo, se premia la productividad del estudiante. Aquí, “se presenta sin aspiraciones económicas y busca promover el interés y la resignificación de las experiencias educativas, alineándose con la idea de libertad en la educación de Montessori⁵” (Gaviria , 2021, pág. 104). Permite a los estudiantes jugar en mundos virtuales, observando, creando y pensando, “conecta acción con pensamiento” (Garizurieta *et al.*, 2018, pág. 38).

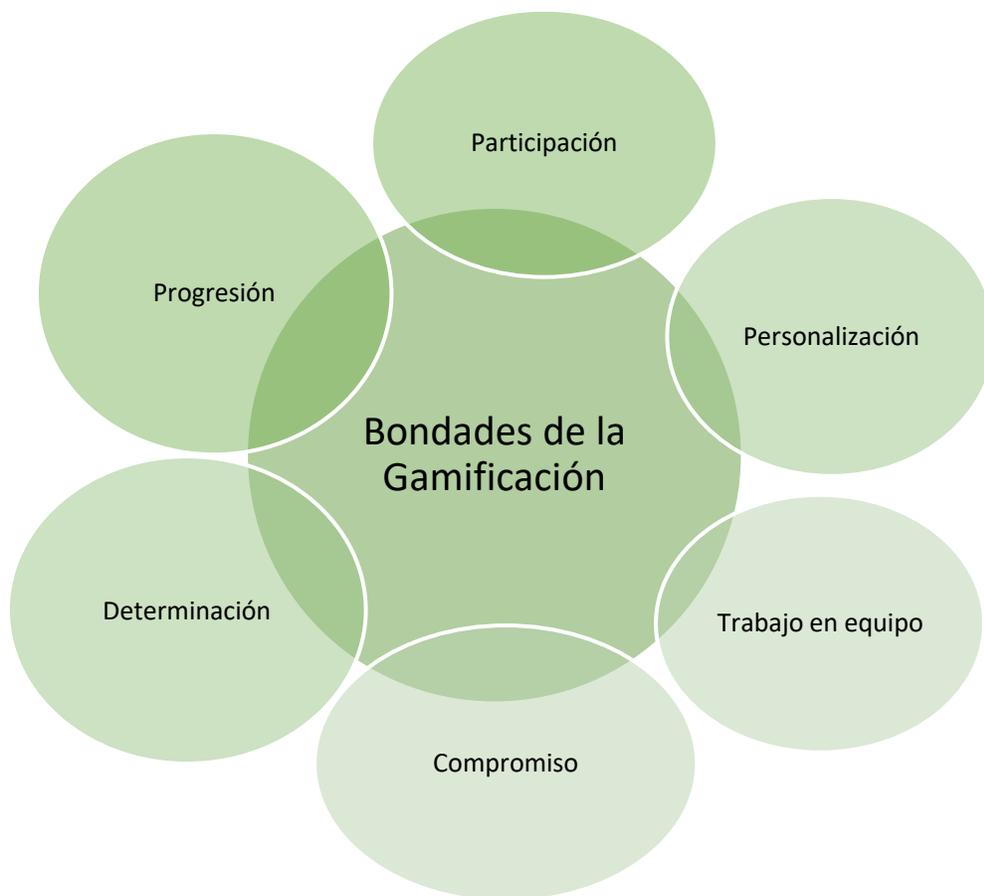
El implemento de esta técnica provee diversos beneficios en los usuarios, la figura 1 muestra las bondades de la gamificación:

⁵ El método Montessori es la propuesta pedagógica de María Montessori, basada en la observación científica de niños y niñas: sus diversas fases de desarrollo a lo largo de la vida, sus potencialidades, sus intereses y sus capacidades.

Las principales características del método Montessori son:

- Los niños deben tener libertad para desarrollarse y aprender a su ritmo, en un entorno estimulante de comprensión y de observación por parte del adulto.
- El ambiente preparado que se le aporta a los niños: con orden, belleza, de tamaño adecuado, real etc. en donde cada elemento ha sido seleccionado por un motivo específico para su desarrollo. (International Montessori Institute., 2022)

Figura 1. *Bondades de la gamificación*



Fuente. Adaptado de *Pedagogía de la Gamificación* (p. 109-110), por D. Gaviria, 2021.

En dónde:

- **Participación:** Se refiere al aumento significativo de la participación, e incluso de la socialización en casos colaborativos.
- **Personalización:** Se refiere a la incorporación de dinámicas que atiendan gustos y preferencias, así como habilidades y comportamientos.

- Trabajo en equipo: Se refiere a se tiene un mayor nivel de significación en la cooperación y competencia en el aula.
- Compromiso: Motiva a un aumento de compromiso por la resignificación del aula como un ambiente amigable, personalizable y divertido.
- Determinación: Conlleva la necesidad de tomar decisiones que tendrán consecuencias en múltiples aspectos, desde puntos hasta medallas y la victoria en retos grupales. Esto se transforma en un factor de inmersión que aumenta la relevancia del ejercicio y premia la necesidad de reconocimiento.
- Progresión: Se puede asumir un nivel de dificultad progresivo enmarcado a una misma unidad temática. (Gaviria , 2021, págs. 109-110)

El papel de los docentes se transforma al implementar esta técnica, a ser consultores y guías, mientras que la participación de los alumnos debe ser activa y colaborativa, ya que serán éstos quienes lleven el mando de su aprendizaje mientras juegan en un entorno realista.

Simuladores

A partir del entendimiento de la simulación y la gamificación, para la educación se crean los simuladores como una herramienta digital didáctica, aplicando conocimientos de una área en específico, metodología pedagógica y elementos de la gamificación para crear un simulador, en dónde los alumnos después de adquirir conocimientos puedan ponerlos en práctica y auto descubrir cuál es su dominio al obtener los resultados al finalizar la simulación.

Su implemento repercute en la experiencia adquirida a partir de la aplicación de conocimiento teórico al práctico en un ambiente simulado a la realidad y también permite

desarrollar habilidades de manera personal o grupal, dependiendo del tipo de dinámica implementada.

Su uso ha incrementado en los últimos años gracias a la evolución e incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como herramientas para el aprendizaje. Al ser un escenario virtual, el alumno puede tomar decisiones sin miedo a las consecuencias que puede ocasionar en un entorno real si llegará a equivocarse. “Su utilización pretende evitar riesgos y costos, por ello es una herramienta educativa muy valiosa, ya que el alumno usa sus conocimientos sin incurrir en riesgos personales” (García et al., 2018, pág. 355).

Para Ruíz y Ruíz (2013) El uso del simulador en la enseñanza:

Es considerado como un aprendizaje vivencial dado que el alumno lleva a la práctica los conocimientos teóricos por medio del desarrollo de estrategias y toma de decisiones en un ambiente simulado. Lo que le permite tener un aprendizaje significativo. (pág. 103)

Por su parte, Contreras *et al.* (2010) indican que al hacer uso de los simuladores genera dos factores de mejora en el aprendizaje de los alumnos, los cuales son:

- El primero es el tiempo dedicado al aprendizaje por participante (cuando se consigue que interactúe con el contenido, aumenta su interés)
- El segundo en la calidad de éste, ya que se incide en los elementos más significativos del contenido en los que el usuario prestará más atención. (pág. 17)

Se implementan de manera estratégica para llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, además de innovar la enseñanza tradicional. Al implementar nuevas tecnologías en la educación y el acceso a internet, Contreras *et al.* (2010) afirman que se adquiere más interés y

atención de los alumnos en el desarrollo de las actividades, y se crea un ambiente práctico y autónomo en cualquier proceso educativo. Además de contribuir con el uso y manejo de herramientas digitales indispensables en el mundo hoy, y que da al alumno de nivel superior ventaja competitiva en el mercado laboral.

Morales *et al.* (2022), señalan que los simuladores se basan principalmente en la información y la comunicación. Diversas disciplinas han implementado el uso de simuladores para tomar decisiones en ambientes virtuales controlados, ya que en ocasiones puede resultar complicado realizar prácticas de campo. Su impacto es evidente en todas las áreas del conocimiento, en donde más allá de verlo como un instrumento a utilizar en el proceso educativo, también se convierte en materia de estudio y aprendizaje para el desarrollo de habilidades.

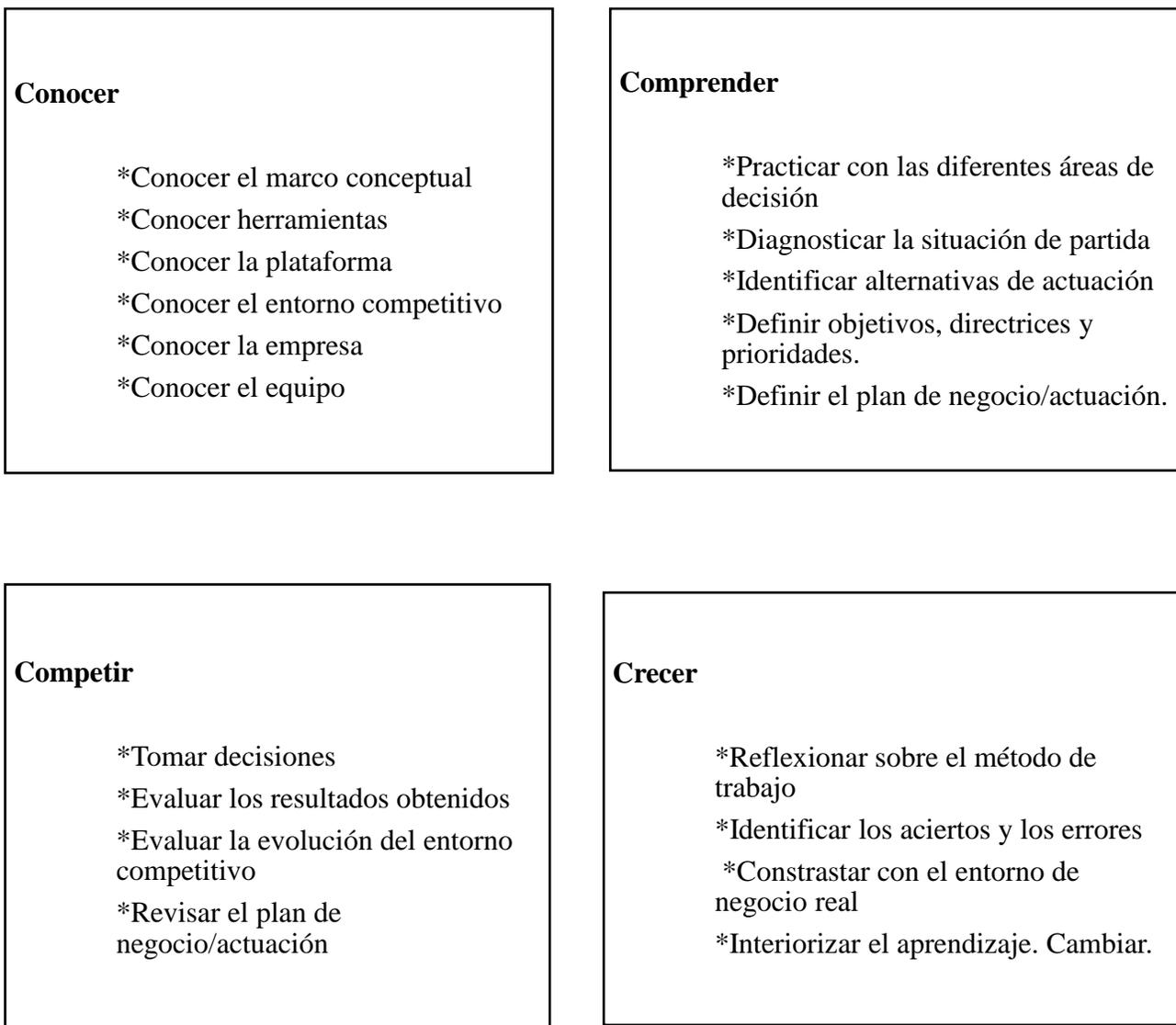
El enfoque pedagógico recomendado para la aplicación efectiva de la simulación es el de “aprender haciendo” (Company game, 2019, pág. 11) que garantice un aprendizaje y desarrollo de competencias acertado, y “encamine al estudiante hacia la correcta ejecución de saberes en su práctica profesional” (Garizurieta *et al.*, 2018, pág. 48) en entornos lo más realistas posibles.

Las fases a seguir para obtener el mejor rendimiento son:

- Conocer
- Comprender
- Competir
- Crecer. (Company game, 2019, pág. 11)

En la figura 2 se describe en que consiste cada fase:

Figura 2. Fases para obtener mejor rendimiento según Company Game.



Fuente. Oferta formativa basada en simuladores de negocio (p.11), por Company Game, 2019.

La integración de los conocimientos y las habilidades de los alumnos puestas en práctica en un simulador, según Company game (2019) permite profundizar en dos competencias:

1. Competencias genéricas: aquellas que son útiles y necesarias para desenvolverse con eficacia en cualquier ámbito de la vida profesional y personal.
2. Competencias específicas: relacionadas específicamente con el campo de estudio (pág. 58).

Algunas habilidades que se desarrollan al usar los simuladores en cualquier ámbito son:

- Trabajo en equipo.
- Pensamiento estratégico.
- Comunicación.
- Toma de decisiones.
- Liderazgo.

Beneficios de usar simuladores

Los simuladores permiten tener una percepción real de un determinado escenario para la toma de decisiones; los alumnos pueden interactuar con una gran diversidad de variables con las que se podrían encontrar en el mundo real y tienen la oportunidad de experimentar sin ponerse en riesgo. Permitiendo aplicar sus conocimientos, destrezas y habilidades para la toma de decisiones.

Estas herramientas “favorecen el desarrollo de habilidades como: la comunicación, reflexión, pensamiento crítico, toma de decisiones” (Carangui *et al.*, 2017, pág. 17), “el desarrollo de la creatividad y estrategias de pensamientos” (Ruíz & Ruíz, 2013, pág. 117), y el aprendizaje a través de la práctica, la experimentación y el descubrimiento.

En la docencia permite innovar el proceso de enseñanza-aprendizaje, dejando atrás la enseñanza tradicional para “desarrollar habilidades cognitivas, enriquecer el campo de la pedagogía, implementar nuevas dinámicas de aprendizaje, y mostrar la interdisciplinariedad de las diferentes áreas del conocimiento” (Ruíz & Ruíz, 2013, pág. 117).

Company game (2019) señala que permiten obtener un mejor rendimiento en el proceso de aprendizaje del alumno, además de una aplicación práctica del conocimiento.

Y enlista los beneficios que ofrece la simulación:

- Promueve el aprendizaje por descubrimiento.
- Metodología activa del aprendizaje.
- Facilita el aprendizaje a través de la práctica.
- Involucra emocionalmente al alumno.
- Desarrolla determinadas competencias clave en el ámbito de los negocios.
- Integra conocimientos de diferentes áreas temáticas.
- Evaluación del impacto real de las decisiones de negocio adoptadas (pág. 4).

Dentro de los beneficios, se puede reconocer el cambio en las actitudes de los docentes y alumnos que utilizan los simuladores en clase, mostrando motivación, colaboración, e interés por aprender. En la tabla 2, Carangui *et al.* (2017) enuncia los beneficios actitudinales que tienen los alumnos y docentes al hacer uso de los simuladores:

Tabla 2. Comparación actitudinal entre estudiantes y el docente dentro del proceso.

Docente	Grupos	Tipo de enseñanza	
	Sin simulación	Monotonía y magistral	
	Con simulación	Expositiva, participativa	
Estudiantes	Actitudes	Sin simulación	Con simulación
	Actitud de trabajo	Obligado y desmotivado	Voluntario y motivado
	Análisis de resultados	Personal	Personal y colaborativo
	Atención	Parcial	Permanente
	Tiempo para resolver	Mayor al establecido	Menor al establecido
	Asistencia	Discontinua	100%
	Estructura escenarios	Uno por caso	Varios y mezcla variables
	Recursos	Texto, calculadora, papel	TIC, simulador, laboratorio, biblioteca virtual
	Valores obtenidos	Diversos	Similares
	Valores estadísticos	Ninguno	Varios
	Gráficos	Ninguno	Elabora y analiza

Fuente: Adaptado de *Impacto del uso del simuladores en la enseñanza de la administración financiera* (p.15), por Carangui Cárdenas, L., Cajamarca Criollo, O., & Mantilla Crespo, X., 2017, *Innovación Educativa*, 17(75).

Como puede observarse el uso de los simuladores genera beneficios que contribuyen al aprendizaje y formación de profesionistas, al desarrollar sus habilidades y destrezas, así como, generar experiencia en la toma de decisiones en su campo de estudio. Los docentes que aplican

esta herramienta crean ambientes interactivos e innovadores, además de generar una ventaja competitiva en sus alumnos frente aquellos que no los utilizan.

Simuladores en la educación

Implementar los simuladores en la educación puede representar una ventaja competitiva para los futuros profesionales, ofrece llevar a cabo la aplicación de sus conocimientos teóricos a la práctica, y adquirir experiencia en determinados rubros. A continuación, se mencionan algunos ejemplos de la implementación de los simuladores en el ámbito educativo para diferentes áreas de conocimiento:

Área médica

El crecimiento de la simulación en la medicina ha sido significativo, los avances tecnológicos y científicos han permitido implementar los simuladores como una herramienta, para poner al alcance de los alumnos escenarios que deberán enfrentar en una situación real para poner en práctica sus conocimientos.

Estas herramientas favorecen la adquisición de habilidades para los estudiantes en el área médica, como el tratar con pacientes o manejar situaciones difíciles, en donde, “aprenden a fomentar la seguridad para el paciente mediante la realización de destrezas para disminuir la posibilidad de errores o complicaciones en la realización de los procedimientos” (Dávila, 2014, pág. 100) y brindar una mejor atención.

Como se mencionó anteriormente, las competencias actuales exigen más que conocimiento técnico incluso en áreas de la salud; la simulación médica permite desarrollar habilidades para brindar mejor servicio a los pacientes. A esto, las habilidades que se desarrollan al implementar los simuladores en la medicina, según Dávila (2014) son: el trabajo en equipo, liderazgo,

profesionalismo, destreza de relación interpersonal y de comunicación, toma de decisiones y algunas conductas que minimizan el riesgo de errores médicos y favorecen la seguridad del paciente. (pág. 102)

Área económico – administrativa:

En el área económico - administrativa resulta casi imposible llevar a la práctica los conocimientos teóricos, esto a causa de que resulta demasiado riesgoso practicar en una organización real. Los simuladores de negocios son una oportunidad para que los alumnos practiquen sin poner en riesgo el capital o el bienestar de alguna organización. Además de permitir incorporar de manera integral los conocimientos adquiridos en su formación. Para el alumno de administración, permite desarrollar habilidades que son propias de su formación, como son: la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, entre otras.

En administración, los simuladores de gestión empresarial se han implementado como una herramienta digital que le permite al usuario (alumnos) experimentar en la toma de decisiones de las diferentes áreas de gestión de una empresa en un ambiente asemejado a la realidad. La dinámica del simulador obliga a una constante adaptación y a la toma de decisiones en relación con las necesidades del mercado, esto implica poner en práctica los conocimientos que el alumno ha adquirido en su trayecto por la licenciatura.

La licenciatura en administración al ser una carrera multidisciplinaria, integra conocimientos de áreas como finanzas, logística, recursos humanos, marketing, entre otros. En donde los alumnos tienen la oportunidad de poner en práctica de manera integral todos esos conocimientos en un solo proyecto. Obteniendo resultados de las decisiones en tiempo real, en

donde “le permite una retroalimentación de los resultados obtenidos por las decisiones tomadas y favorece la participación de los estudiantes y su aprendizaje” (Guzmán, 2022, pág. 89)

La implementación de simuladores en la enseñanza de la administración “trae consigo nuevas formas de adquirir conocimientos y destrezas” (Carangui *et al.*, 2017, pág. 6). Se puede definir como “un modelo representativo de las operaciones de una empresa de un mundo real” (Ruíz & Ruíz, 2013, pág. 103). “Promueven el aprendizaje por descubrimiento, recreando situaciones reales de trabajo en las que se integran desde decisiones estratégicas a decisiones operativas del día a día” (Company game, 2019, pág. 3).

En esta área, la formación complementaria se lleva a cabo al momento en el que el estudiante debe buscar recursos que le permita trabajar la información que se le proporciona para la toma de decisiones. Por ejemplo, la hoja de cálculo, árboles de decisiones, gráficas, etc.

El simulador de negocios es “una herramienta de enseñanza- aprendizaje que busca facilitar el aprendizaje activo basado en la resolución de problemas que fomenta en los estudiantes el análisis, la toma de decisiones y la evaluación” (Garizurieta *et al.*, 2018, pág. 36), y “permite comprender de una manera más clara su papel como futuros profesionistas” (Ruíz & Ruíz, 2013, pág. 103).

Uso de las TIC en México. retos y oportunidades.

El acceso a las TIC e internet va en crecimiento en cuanto a educación se refiere, brindando mejores oportunidades para el desarrollo y la preparación de los profesionales. México se encuentra en desventaja en este aspecto frente a otros países, puesto que la innovación tecnológica para la educación, incluso en niveles de educación superior, sigue siendo muy poca e incluso nula. En algunos casos se debe a la falta de presupuesto o infraestructura para acercarse y usar las

herramientas digitales, pero en otros, se debe a la resistencia de los docentes para innovar en las estrategias de enseñanza junto con la implementación de la tecnología, para así, continuar con las prácticas tradicionales, dejando de lado la oportunidad de brindar a los alumnos la aplicación de sus conocimientos en ambientes virtuales y el desarrollo de habilidades tanto blandas como digitales. Lo que provoca que se enfrenten al mercado laboral sin experiencia y escaso conocimiento del uso de las TIC.

El actual modelo educativo en México, basado en competencias, requiere que “el estudiante se ponga en contacto con la realidad y a partir de ello pueda realizar inferencias de aplicación de solución de problemas” (García & Piñón, 2018, pág. 65), para esto, se necesitan realizar cambios en la práctica docente, e innovación en los procesos de enseñanza. Carangui *et al.* (2017) comentan que:

Se debe aprovechar las potencialidades que ofrecen las tecnologías, los programas, el *software*, e integrar estos recursos en los esquemas de trabajo universitario, para enfrentar los retos que la sociedad del conocimiento demanda, y así brindar mayor oportunidad de éxito a los profesionales que egresen. (pág. 5)

Actualmente, “la tarea del docente universitario debe extenderse a la propagación de temas educativos y al desarrollo de habilidades con el uso de la tecnología” (Vázquez & León, 2018, pág. 159), y aunque el trabajo con simuladores es poco, “principalmente porque existe un obstáculo para realizar inversiones en licencias” (León & Cañas, 2014, pág. 89), es una oportunidad para que aquellos profesores que tienen los recursos y apoyo institucional para sumarse a la revolución digital y darse cuenta de que a futuro se usarán las plataformas para desempeñar actividades diarias, educativas y laborales.

A pesar de la gran cantidad de recursos tecnológicos que se pueden implementar para la enseñanza, incluso en la Universidad Autónoma Metropolitana, Morales *et al.* (2022, pág. 65) señalan que existe una resistencia de integrar tecnología, cambiar métodos pedagógicos y estrategias didácticas. El cambio en el quehacer docente no es un asunto superficial, involucra múltiples aspectos que no siempre son de orden académico.

Carangui *et al.* (2017) mencionan que existe una confusión entre los docentes al implementar las herramientas ofimáticas con recursos tecnológicos para el aprendizaje (pág. 6). Aunque si es necesario conocer su funcionamiento, no tienen las características necesarias para practicar los conocimientos técnicos y habilidades del alumno, como se llevaría a cabo en un simulador u otros recursos tecnológicos para la educación.

Ante esta situación, Carangui *et al.* (2017) señala lo siguiente:

Se observa una obstinación por el uso de los docentes hacía el Power Point y en menor grado la hoja de cálculo como únicos recursos tecnológicos, dan lugar a la subutilización del potencial tecnológico virtual con el que cuenta la universidad. (pág. 17)

García y Piñón (2018, pág. 66) también mencionan la preferencia que se le da a las herramientas de presentación, sin embargo, reconoce la integración que se está llevando de nuevas tecnologías.

García y Piñón (2018) señala que, en México, la formación profesional de los estudiantes del área económico-administrativa sigue basada en la exposición de los temas a través de diapositivas o *softwares* de presentación como prezi⁶; sin embargo, la gamificación, “el uso de

⁶ Prezi es un programa de presentaciones para explorar y comprender ideas sobre un documento virtual basado en informática en nube. <https://prezi.com/es/>

wikis, blogs especializados, kahoot⁷ o el manejo de aplicaciones como classroom⁸, apenas se está integrando a la práctica docente cotidiana en las universidades” (pág. 75)

Es necesario que los docentes integren el uso de las TIC a su quehacer diario, en “apoyo a la mejora del desempeño y motivación de los estudiantes” (García & Piñón, 2018, pág. 77) , y conozcan las oportunidades que tienen de proporcionar a los alumnos la experiencia de practicar en ambientes virtuales, y sacar el mayor provecho a los recursos tecnológicos, además de contribuir al desarrollo de sus habilidades blandas y destrezas.

En los últimos años en los ámbitos educativos y organizacionales se han implementado elementos de la simulación y la gamificación en conjunto con tecnología y bases pedagógicas para el desarrollo de herramientas digitales que permitan aplicar los conocimientos teóricos de los alumnos de manera integral en un ambiente simulado, lo que les permite experimentar en la toma de decisiones en ambientes asemejados a la realidad.

La simulación entre sus beneficios ofrece la práctica, el autodescubrimiento de los conocimientos que tiene el alumno, el desarrollo de habilidades y destrezas, el uso de herramientas tecnológicas necesarias e indispensables para las exigencias de la sociedad actual y futura.

El implemento de la tecnología en el aula repercutirá en brindar a los futuros profesionistas conocimientos, prácticas y habilidades para ser más competitivos en el mercado laboral. “La simulación es parte de los cambios históricos que imponen las nuevas tecnologías de la

⁷ Kahoot es una herramienta gratuita de aprendizaje gamificado que permite estudiar y repasar contenidos sobre distintas temáticas mediante juegos y desafíos diarios. Es un servicio web educativo al que se puede acceder para jugar o crear minijuegos con fines académicos sin necesidad de descargar ningún software o saber programar. <https://kahoot.com/>

⁸ Se puede usar classroom en el centro educativo para optimizar la gestión de tareas y para mejorar la colaboración y la comunicación. Classroom está disponible en la web o como aplicación móvil. Se puede utilizar con muchas herramientas como Gmail, documentos de Google y Google Calendar.

comunicación, al permitir que en el ámbito educativo se transfiera conocimiento en forma didáctica y precisa” (Contreras *et al.*, 2010, pág. 16).

Capítulo III. Metodología de la investigación.

Este capítulo se conforma de los aspectos relacionados con el diseño de la investigación. Se describe el enfoque de investigación elegido. Se expone el diseño de los instrumentos de medición utilizados, su elaboración y los resultados de las pruebas de confiabilidad que se les aplicó para su uso. Finalmente, se describe la muestra y el contexto en el que se llevó a cabo el estudio.

Se llevó a cabo la búsqueda en revistas científicas, revistas universitarias, repositorios de artículos y en web; se descubrió que no hay mucha investigación con relación al desarrollo de habilidades blandas al implementar simuladores en la educación, ya que dentro de los principales objetivos de las investigaciones es conocer el nivel de aprendizaje y experiencia que adquieren los alumnos al utilizarlos; aunque son algunos de los beneficios que tiene el uso de los simuladores en la educación, deja en segundo plano el desarrollo de las habilidades blandas que desarrollan los alumnos, lo cual, se considera necesario tomar en cuenta de acuerdo con la importancia que tienen en la actualidad, ya mencionadas en el capítulo anterior.

Diseño de la metodología de investigación

En este apartado se menciona el procedimiento utilizado para recoger, analizar e interpretar los datos de la información obtenida.

Fase 1. Elaboración de las preguntas de investigación. Las preguntas de investigación se elaboraron para responder a la problemática planteada. Están diseñadas para responderse mediante datos cualitativos y cuantitativos.

Fase 2. Obtención de datos: Se obtuvieron los datos por medio de observación y dos cuestionarios estructurados, aplicados de manera estratégica, uno de ellos aplicado antes del uso de los

simuladores de gestión empresarial y el otro al finalizar el uso de simuladores de gestión empresarial.

Datos cuantitativos: Los datos cuantitativos se recopilaron para responder a la pregunta de investigación, relacionada con el desarrollo de las habilidades blandas de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa. Se obtienen al responder las preguntas de respuestas cerradas de los cuestionarios.

Datos cualitativos: Los datos cualitativos se recopilan para responder a las preguntas de opinión y experiencia que tienen los alumnos sobre el desarrollo de sus habilidades blandas y el uso del simulador de gestión empresarial. Se obtienen al responder las preguntas de respuestas abiertas de los cuestionarios, así como de las entrevistas y la observación realizadas.

Fase 3. Análisis de datos: Se realiza el análisis de datos obtenidos en los dos cuestionarios, para los datos:

Cuantitativos: Se realiza con un análisis estadístico descriptivo.

Cualitativo: Se realiza el análisis de las respuestas de preguntas abiertas y las observaciones y diálogo realizado con los alumnos de la muestra.

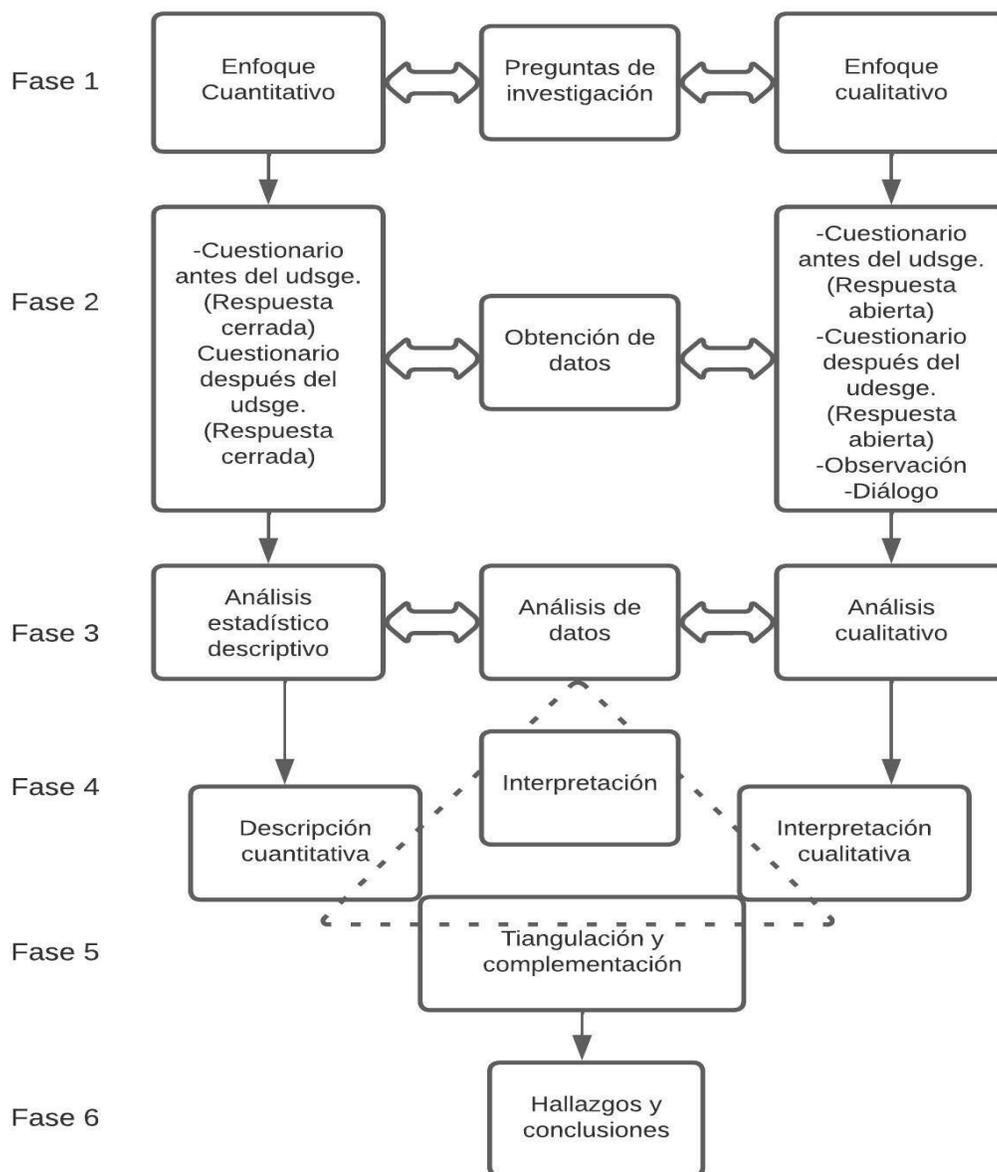
Fase 4. Elaboración de gráficas e interpretación: La información obtenida se interpreta de acuerdo con los resultados obtenidos en cada método.

Fase 5: Triangulación y Complementación: Se triangula la información obtenida de ambos métodos y se complementa para tener una visión más comprensiva de los resultados.

Fase 6: Reporte de hallazgos y conclusiones: Se elabora la redacción de los hallazgos y las conclusiones con base en la información obtenida del estudio de los datos.

En la figura 3, se muestra el esquema del diseño metodológico de esta investigación.

Figura 3. Esquema del diseño metodológico de la investigación.



Nota. La abreviatura udsge se refiere a “uso del simulador de gestión empresarial”.

Fuente. Elaboración propia con base en *Metodología de la investigación* (p.554), por Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M., 2014, McGraw Hill Education.

Enfoque de investigación

La presente investigación corresponde al enfoque de investigación mixta; que, de acuerdo con Hernández, Fernández *et al.* (2014, pág. 534) los métodos mixtos implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos.

En dónde los datos:

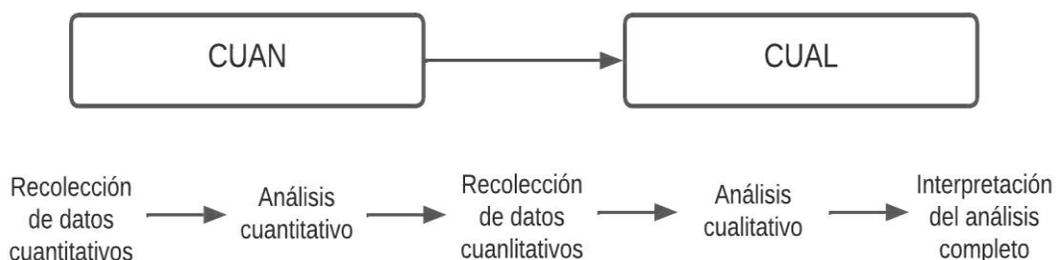
Cuantitativos: servirán para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población de manera lógica, y los datos

Cualitativos servirán para que la investigadora forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado. (Hernández, Fernández *et al.*, 2014, pág. 10)

Diseño de la investigación

El diseño es explicativo secuencial (DEXPLIS), ya que se recopiló datos en dos fases. El diseño implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cuantitativos y una fase final de recolección y análisis de datos cualitativos. “Se le puede dar prioridad a lo cuantitativo o a lo cualitativo, o bien otorgar el mismo peso, siendo lo más común lo primero (CUAN)” (Hernández, Fernández *et al.*, 2014, pág. 554)

Figura 4. Esquema del diseño explicativo secuencial.



Fuente. Metodología de la investigación (p.554), por Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M., 2014, McGraw Hill Education.

Hernández, Fernández *et al.* (2014) señala que un propósito frecuente de este modelo es utilizar resultados cualitativos para auxiliar en la interpretación y explicación de los descubrimientos cuantitativos iniciales, así como profundizar en éstos. (pág. 554)

El principal motivo de elegir este diseño es que se busca comparar los datos obtenidos entre una fase y otra para saber si existe un desarrollo de las habilidades blandas de la muestra. Aunado a ello, con la información obtenida de los datos cualitativos se busca profundizar e interpretar los resultados de los datos cuantitativos y la relación que existe entre las respuestas cuantitativas y cualitativas.

Universo de estudio

Los sujetos de investigación son los 22 alumnos inscritos durante el trimestre 22-P (del 11 de julio al 30 de septiembre de 2022) en la UEA Administración de Operaciones, que pertenece al mapa curricular de la licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana,

unidad Iztapalapa (UAM-I). Quienes hicieron uso del simulador de gestión empresarial Food company⁹ como herramienta digital en el aula.

Muestreo

Hernández, Fernández *et al.* (2014, pág. 567) menciona que “muestrear” es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación. Y en las investigaciones mixtas, el muestreo se vuelve más complejo porque deben elegirse muestras para cada aproximación (cuantitativa y cualitativa).

Muestra

Para definir la muestra se consideró el factor secuencial y se le dio prioridad de estudio del mismo peso a las dos aproximaciones, dando como resultado una relación idéntica entre muestras cuantitativas y cualitativas.

Una relación idéntica significa que la misma muestra participa en ambas ramas (cuantitativas y cualitativas), se trata de una sola muestra. (Hernández, Fernández *et al.*, 2014, pág. 568)

La muestra está conformada por 22 estudiantes de la Licenciatura en Administración de la UAM Iztapalapa, activos en el trimestre 22-P e inscritos en la UEA Administración de operaciones.

⁹ Food company pertenece a uno de los simuladores de la gama de CompanyGame. Se encuentra en un nivel 5 en la categoría de marketing y ventas, en donde el alumno pondrá en práctica sus conocimientos sobre calidad, marketing y comercialización de productos.

Técnicas de la obtención de información

Esta investigación combina técnicas cuantitativas y cualitativas para la obtención de información, esta combinación permite aproximarse a la metodología mixta. La razón de utilizar esta metodología es que conviene utilizarla para aproximarse a los datos que le dan sentido a la investigación y dar respuesta a las preguntas de investigación.

Con base en la experiencia de trabajos anteriores, la investigación tiene como sustento el uso del instrumento TICómetro, desarrollado por la Coordinación de Tecnologías de la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGCTIC-UNAM), cuya finalidad es medir las habilidades digitales mediante el uso de las TIC. Conforme al interés de conocer las habilidades blandas de los alumnos, se adaptó dicho cuestionario al contexto específico universitario para conocer como los estudiantes desarrollan las habilidades blandas de comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo, al hacer uso de los simuladores de gestión empresarial.

Si bien se diseñaron dos cuestionarios para la obtención de información, ambos con preguntas de carácter cuantitativo y solo uno con preguntas de carácter cualitativo. Los cuales se detallan a continuación.

Instrumento cuantitativo

Para la obtención de datos cuantitativos se han utilizado dos cuestionarios estructurados, el primero se aplicó antes de que los alumnos usaran los simuladores de gestión empresarial y el segundo después del uso de los simuladores de gestión empresarial. A continuación, se muestran los cuestionarios utilizados:

Cuestionario cuantitativo: Este primer cuestionario se caracteriza por ser completamente estructurado de respuesta cerrada que se responde por medio de una escala de medición. En éste se utilizó una escala Likert del 1 al 5. Se aplicó a los estudiantes antes de hacer uso del simulador de gestión empresarial. A continuación, se describen las características del primer cuestionario cuantitativo utilizado para la obtención de datos cuantitativos; este permite conocer la autopercepción de las habilidades blandas que tienen los alumnos antes del uso del simulador de gestión empresarial.

Cuestionario para valorar la autopercepción de las habilidades blandas de los alumnos antes del uso del simulador de gestión empresarial.

Este cuestionario se elaboró propiamente para esta investigación, está compuesto de 12 oraciones afirmativas que describen acciones en la vida cotidiana, cada una de ellas tiene orientación hacia una de las cuatro habilidades blandas a medir. Se le realizó la prueba de Cronbach para medir la consistencia interna del cuestionario, así como la prueba del coeficiente KMO para medir la relación entre las variables.

A continuación, se enlistan las oraciones para cada una de las variables:

Comunicación asertiva:

1. Expreso mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros.
2. Cuando me expreso todos logran comprenderme.
3. Expongo mis ideas de forma clara.

Liderazgo

1. Fomento la motivación en las personas.

2. Resalto las fortalezas de mis compañeros.
3. Facilito la participación entre mi grupo de trabajo.

Resolución de problemas

1. Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución.
2. Confío en mis decisiones para generar soluciones.
3. Percibo rápidamente la causa de un problema.

Trabajo en equipo.

1. Prefiero trabajar en equipo que individualmente.
2. Me siento cómodo (a) trabajando en equipo.
3. Me comprometo con mi equipo para lograr los objetivos establecidos.

Cada ítem tiene una valoración del 1 al 5 en escala Likert, en dónde: Totalmente desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Cada una de ellas señala el nivel de autopercepción de cada afirmación.

Totalmente desacuerdo: Corresponde a una identificación nula con la idea que describe el ítem. El alumno no se siente absolutamente identificado con la frase.

En desacuerdo: Corresponde a una identificación escasa con la frase del ítem.

Indeciso: Corresponde a una identificación que no es ni escasa pero tampoco fuerte. Corresponde a una identificación neutra con la frase del ítem.

De acuerdo: Corresponde a una identificación aceptable con la idea del ítem.

Totalmente de acuerdo: Corresponde a una identificación completamente aceptable con la frase del ítem.

Diseño del instrumento de medición 1.

El objetivo de implementar este cuestionario es conocer la autopercepción que tienen los alumnos encuestados respecto a sus habilidades blandas. Se aplicó antes del uso de los simuladores de gestión empresarial.

Cuestionario de autopercepción de habilidades blandas antes del uso del simulador de gestión empresarial:

Licenciatura:

Matrícula:

Género:

INDICACIONES:

Este cuestionario está formulado con base en una serie de acciones que se realizan en la vida cotidiana, y va a permitir efectuar una percepción de ti mismo (a). Por esta razón se debe señalar en qué medida te identificas mejor en cada una de ellas, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente desacuerdo= 1

En desacuerdo = 2

Indeciso =3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo= 5

Tus datos serán confidenciales y serán utilizados únicamente con fines académicos.

El tiempo estimado para contestar todas las preguntas es de cinco minutos.

Agradezco tu colaboración.

Lee determinadamente cada pregunta e indica la opción con la que más te identifiques.

1. Prefiero trabajar en equipo que individualmente

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

2. Me siento cómodo(a) trabajando en equipo.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

3. Me comprometo con mi equipo para lograr los objetivos establecidos.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

4. Fomento la motivación en las personas

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

5. Resalto las fortalezas de mis compañeros

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

6. Facilito la participación entre mi grupo de trabajo

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

7. Frente a situaciones de adversidad busco alternativas de solución

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

8. Confío en mis decisiones para generar soluciones

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

9. Percibo rápidamente la causa de un problema

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

10. Expreso mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

11. Cuando me expreso todos logran comprenderme

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

12. Expongo mis ideas de forma clara

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Has llegado al final de este cuestionario.

¡GRACIAS!

Confiabilidad

Coefficiente alfa de Cronbach

Para medir la confiabilidad de los cuestionarios utilizados para la recolección de datos, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna del instrumento. El método de cálculo de estos requiere una sola administración del instrumento de medición. “Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (Hernández, Fernández *et al.*, 2014, pág. 295).

El Alfa de Cronbach da una medida de la consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala, es decir, que los ítems están “apuntando” en la misma dirección. (Mendoza, 2018)

La fórmula para calcular el Alfa de Cronbach usando varianzas es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

K=Número de ítems en la escala.

$\sigma_{Y_i}^2$ = Varianza del ítem i.

σ_X^2 = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos

“Los valores obtenidos oscilan entre 0 y 1. En donde los valores cercanos al 1 son mejores, ya que indican mayor consistencia interna. Los valores Alfa iguales o mayores a 0.7 se consideran aceptables, mayores a 0.8 son buenos y mayores a 0.9 son excelentes” (Mendoza, 2018).

Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) para el instrumento 1.

En la tabla 3, se evidencia que existe un nivel de confiabilidad aceptable para el instrumento de medición 1 *Cuestionario de autopercepción de habilidades blandas antes del uso del simulador*, dado que en referencia a la escala de medición Alfa de Cronbach todos los ítems se encuentran por arriba del umbral 0.7, por lo que se obtiene un valor promedio de 0.76. (raw_alpha 0.76)

Tabla 3. Prueba de Confiabilidad, cuestionario 1. Coeficiente Alfa de Cronbach para cuestionario cuantitativo antes del uso del simulador.

	raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean	sd	median_r
	0.76	0.75	0.86	0.2	3	0.066	3.9	0.39	0.21
95% confidence boundaries									
		lower	alpha	upper					
Feltd		0.60	0.76	0.87					
Duhachek		0.63	0.76	0.89					
Reliability if an item is dropped:									
	raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	alpha	se	var.r	med.r
Eq1	0.74	0.73	0.85	0.20	2.7	0.072	0.043	0.20	
Eq2	0.75	0.74	0.85	0.20	2.8	0.070	0.046	0.21	
Eq3	0.76	0.75	0.86	0.22	3.1	0.067	0.045	0.22	
Mot1	0.74	0.73	0.84	0.20	2.7	0.072	0.040	0.21	
Mot2	0.73	0.73	0.85	0.19	2.6	0.074	0.039	0.20	
Mot3	0.74	0.74	0.84	0.20	2.8	0.071	0.039	0.21	
So11	0.78	0.77	0.86	0.23	3.4	0.062	0.035	0.22	
So12	0.73	0.71	0.84	0.18	2.5	0.074	0.043	0.18	
So13	0.74	0.73	0.85	0.20	2.7	0.072	0.045	0.18	
As1	0.75	0.74	0.85	0.20	2.8	0.067	0.040	0.22	
As2	0.72	0.70	0.82	0.18	2.4	0.076	0.038	0.20	
As3	0.75	0.73	0.84	0.20	2.8	0.068	0.040	0.21	

Fuente. Elaboración propia.

Validez

Correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida de relación entre dos conjuntos de elementos ordinales o datos ordenados por rangos. (Anderson *et al.*, 2008) Se cree necesaria en esta investigación para conocer la relación que existe entre los ítems de las variables.

La fórmula para calcular el coeficiente de Spearman es la siguiente:

$$r_1 = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

n = número de elementos o individuos a los que se les va a asignar un rango.

x_i = rango de elemento i respecto a una variable

y_i = rango del elemento i respecto a la otra variable

$$d_i = x_i - y_i$$

Se rige por las reglas de la correlación de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden del +1 a -1, pasando por cero, donde este último significa no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros denotan una correlación máxima (Ramírez, 2017).

Prueba de validez (Spearman) para el cuestionario 1

La tabla 5, muestra la relación entre cada uno de los ítems del cuestionario 1, en dónde: Eq1, Eq2, y Eq3 representan las tres preguntas en el cuestionario para la habilidad de trabajo en equipo. Mot1, Mot2 y Mot3, representan las tres preguntas en el cuestionario para la habilidad liderazgo. Sol1, Sol2 y Sol3, representan las preguntas para la habilidad resolución de problemas y As1, As2 y As3, representan las tres preguntas para la habilidad comunicación asertiva.

Se observa que la relación de los ítems de los grupos de trabajo en equipo, liderazgo y comunicación asertiva son buenos, puesto que todas las relaciones entre preguntas esta por arriba del cero, para la habilidad de resolución de conflictos se observa una baja relación entre los ítems Sol1 y Sol3 siendo su valor de -0.20.

Tabla 4. *Correlación de Spearman para el cuestionario 1. Antes del uso del simulador.*

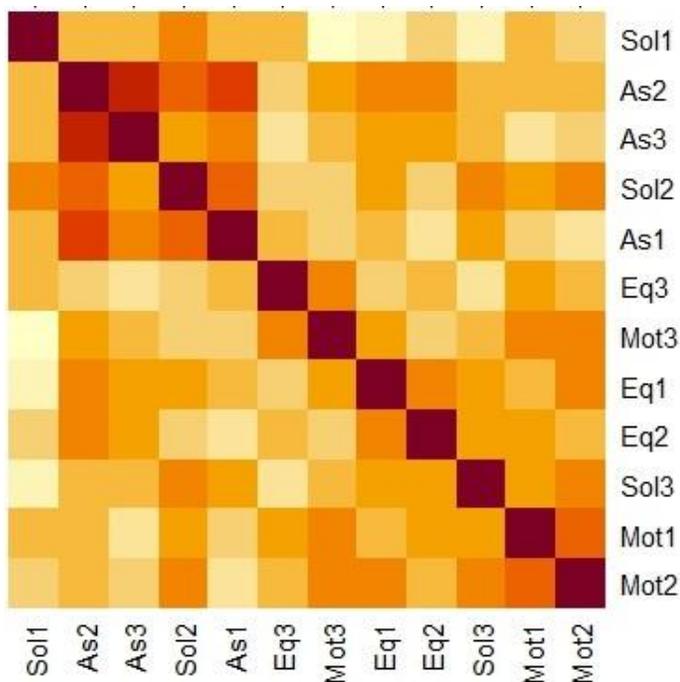
	Eq1	Eq2	Eq3	Mot1	Mot2	Mot3	sol1	sol2	sol3	As1	As2	As3
Eq1	1.00	0.36	0.05	0.18	0.41	0.31	-0.20	0.32	0.27	0.11	0.35	0.22
Eq2	0.36	1.00	0.10	0.27	0.16	0.03	0.04	0.05	0.25	-0.03	0.33	0.27
Eq3	0.05	0.10	1.00	0.25	0.21	0.43	0.17	0.03	-0.05	0.14	0.05	-0.05
Mot1	0.18	0.27	0.25	1.00	0.53	0.39	0.20	0.28	0.30	0.01	0.21	-0.08
Mot2	0.41	0.16	0.21	0.53	1.00	0.43	0.05	0.37	0.41	-0.01	0.15	0.00
Mot3	0.31	0.03	0.43	0.39	0.43	1.00	-0.35	0.04	0.20	0.10	0.25	0.18
sol1	-0.20	0.04	0.17	0.20	0.05	-0.35	1.00	0.39	-0.20	0.14	0.19	0.11
sol2	0.32	0.05	0.03	0.28	0.37	0.04	0.39	1.00	0.43	0.48	0.53	0.32
sol3	0.27	0.25	-0.05	0.30	0.41	0.20	-0.20	0.43	1.00	0.21	0.21	0.15
As1	0.11	-0.03	0.14	0.01	-0.01	0.10	0.14	0.48	0.21	1.00	0.63	0.35
As2	0.35	0.33	0.05	0.21	0.15	0.25	0.19	0.53	0.21	0.63	1.00	0.71
As3	0.22	0.27	-0.05	-0.08	0.00	0.18	0.11	0.32	0.15	0.35	0.71	1.00

Fuente. Elaboración propia.

Para una mayor claridad de la correlación entre los ítems de cada grupo de preguntas, se ilustra con un mapa de calor. “Los mapas de calor se usan para ayudar a identificar patrones y cambios. Representan cambios y magnitudes de una variable en un gráfico de dos dimensiones” (Statistical Discovery, 2022).

La figura 5, muestra un mapa de calor que ilustra la correlación de los ítems del cuestionario 1. Las correlaciones más fuertes son aquellas de tono más oscuro, mientras que las correlaciones más débiles son las de tono más claro.

Figura 5. Mapa de calor para el cuestionario 1. Antes del uso del simulador.



Fuente. Elaboración propia.

Cuestionario mixto (cuantitativo y cualitativo): Consiste en un segundo cuestionario, se caracteriza por ser mixto, esto quiere decir, que está compuesto de preguntas tanto cuantitativas como cualitativas. Se conforma de tres apartados, el primero consiste en cuatro preguntas en escala Likert, para conocer la opinión de los alumnos encuestados sobre los simuladores de gestión empresarial como herramienta digital de apoyo en clase para llevar a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje. La segunda parte está compuesta por las mismas preguntas del primer cuestionario, pero orientadas al uso posterior del simulador de gestión empresarial, y finalmente, la tercera parte está compuesta de dos preguntas de respuesta abierta para que los encuestados describan con sus propias palabras la experiencia que tuvieron con uso el simulador como herramienta digital para la enseñanza - aprendizaje, así como sus comentarios y sugerencias.

Diseño del instrumento de medición 2

Cuestionario de autoevaluación del desarrollo de Habilidades Blandas después del uso del simulador de gestión empresarial:

Matrícula:

INDICACIONES:

A continuación, se presentan una serie de preguntas que evalúan diferentes aspectos del curso. Lee cuidadosamente cada afirmación y señale en la escala la opción que mejor exprese su opinión en donde:

Totalmente desacuerdo= 1

En desacuerdo = 2

Indeciso =3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo= 5

Tus datos serán confidenciales y serán utilizados únicamente con fines académicos.

El tiempo estimado para contestar todas las preguntas es de diez minutos.

Agradezco tu colaboración.

Lee determinadamente cada pregunta e indica la opción con la que más te identifiques.

Parte I

¿Te gustó utilizar el simulador de gestión empresarial en ésta UEA?

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

¿Consideras que con el uso de los simuladores de gestión empresarial pusiste en práctica conocimientos teóricos de tu formación profesional?

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

¿Consideras que el uso de los simuladores de gestión empresarial te ayudará a tener mejores oportunidades laborales?

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

¿Consideras que la implementación de los simuladores de gestión empresarial son una buena herramienta para fomentar el uso de las TIC en el aula?

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Parte II

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mis habilidades para trabajar en equipo.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial desarrolló mi capacidad de sentirme cómodo(a) trabajando en equipo.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial desarrolló mi habilidad para comprometerme con mi equipo para lograr los objetivos establecidos.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial desarrolló mi habilidad de fomentar la motivación en las personas que integraban mi equipo.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mi habilidad de detectar y resaltar las fortalezas de mis compañeros.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión de negocios me ayudó a desarrollar la habilidad de fomentar la participación de todos los miembros de mi equipo.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mi habilidad de buscar alternativas de solución frente a situaciones de adversidad.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar la toma de decisiones para generar soluciones.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mis habilidades para percibir rápidamente la causa de un problema.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mi habilidad de expresar mi opinión y puntos de vista ante mis compañeros.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mi habilidad de expresión oral para que todos lograrán comprenderme.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mis habilidades para trabajar en equipo.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión de negocios me ayudó a desarrollar mis habilidades de liderazgo.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mis habilidades para solucionar problemas

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

El uso del simulador de gestión empresarial me ayudó a desarrollar mis habilidades de comunicación asertiva.

1) Totalmente desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Parte III

- 1. Describe tu opinión del uso del simulador empresarial dentro del aula para el desarrollo de tus habilidades blandas.**
- 2. Describe brevemente tu experiencia con el uso de este simulador.**

Has llegado al final de este cuestionario.

¡GRACIAS!

Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) para el instrumento 2

En la tabla 5, se muestra el análisis estadístico de confiabilidad para el instrumento 2 *Cuestionario de autoevaluación del desarrollo de habilidades blandas después del uso del simulador de gestión empresarial*. Se evidencia que tiene un nivel de confiabilidad bueno, dado que en referencia a la escala de medición Alfa de Cronbach todos los ítems se encuentran por arriba del umbral 0.8, por lo que se obtiene un valor promedio de 0.87 (raw_alpha 0.87)

Tabla 5. Prueba de Confiabilidad, cuestionario 2. Coeficiente Alfa de Cronbach para cuestionario mixto después del uso del simulador.

raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean	sd	median_r	
0.87	0.87	0.95	0.35	6.6	0.037	3.9	0.61	0.36	
95% confidence boundaries									
	lower	alpha	upper						
FelDt	0.78	0.87	0.93						
Duhachek	0.80	0.87	0.94						
Reliability if an item is dropped:									
	raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	alpha	se	var.r	med.r
Eq1	0.86	0.86	0.94	0.36	6.1	0.040	0.059	0.36	
Eq2	0.86	0.86	0.94	0.36	6.2	0.038	0.061	0.36	
Eq3	0.86	0.85	0.95	0.35	5.8	0.041	0.069	0.32	
Mot1	0.84	0.84	0.94	0.32	5.2	0.047	0.067	0.31	
Mot2	0.86	0.85	0.94	0.35	5.9	0.040	0.069	0.35	
Mot3	0.85	0.85	0.95	0.34	5.8	0.042	0.068	0.32	
So11	0.88	0.88	0.95	0.39	7.1	0.035	0.060	0.40	
So12	0.87	0.87	0.95	0.37	6.5	0.036	0.069	0.36	
So13	0.86	0.85	0.94	0.35	5.8	0.039	0.076	0.32	
As1	0.88	0.87	0.95	0.38	6.8	0.034	0.067	0.41	
As2	0.87	0.86	0.95	0.36	6.2	0.038	0.074	0.39	
As3	0.84	0.84	0.94	0.32	5.3	0.045	0.062	0.32	

Fuente. Elaboración propia.

Prueba de validez (correlación de Spearman) para el cuestionario 2

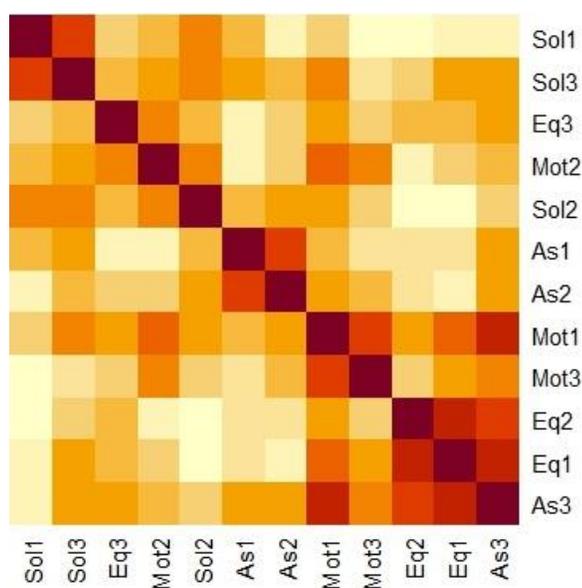
La tabla 6 muestra la relación entre cada uno de los ítems del cuestionario 2. Se observa que las preguntas de cada habilidad tienen una buena relación con su grupo de preguntas, todas se encuentran arriba de cero.

Tabla 6. *Correlación de Spearman para el cuestionario 2. Después del uso del simulador.*

	Eq1	Eq2	Eq3	Mot1	Mot2	Mot3	Sol1	Sol2	Sol3	As1	As2	As3
Eq1	1.00	0.75	0.36	0.57	0.30	0.44	0.10	-0.02	0.40	0.16	0.13	0.81
Eq2	0.75	1.00	0.38	0.48	0.05	0.29	0.00	-0.04	0.30	0.16	0.18	0.72
Eq3	0.36	0.38	1.00	0.45	0.52	0.22	0.27	0.39	0.38	0.07	0.25	0.45
Mot1	0.57	0.48	0.45	1.00	0.58	0.72	0.29	0.47	0.52	0.36	0.42	0.76
Mot2	0.30	0.05	0.52	0.58	1.00	0.52	0.37	0.54	0.43	0.07	0.27	0.39
Mot3	0.44	0.29	0.22	0.72	0.52	1.00	0.01	0.25	0.17	0.19	0.31	0.54
Sol1	0.10	0.00	0.27	0.29	0.37	0.01	1.00	0.51	0.71	0.34	0.09	0.08
Sol2	-0.02	-0.04	0.39	0.47	0.54	0.25	0.51	1.00	0.54	0.37	0.39	0.22
Sol3	0.40	0.30	0.38	0.52	0.43	0.17	0.71	0.54	1.00	0.41	0.36	0.40
As1	0.16	0.16	0.07	0.36	0.07	0.19	0.34	0.37	0.41	1.00	0.70	0.40
As2	0.13	0.18	0.25	0.42	0.27	0.31	0.09	0.39	0.36	0.70	1.00	0.42
As3	0.81	0.72	0.45	0.76	0.39	0.54	0.08	0.22	0.40	0.40	0.42	1.00

Fuente. Elaboración propia.

La figura 6, muestra el mapa de calor de la relación de los ítems del cuestionario 2, las variables son habilidades y después del uso del simulador. En este mapa se puede observar que hay más relación en los ítems en comparación con el primer cuestionario.

Figura 6 *Mapa de calor para el cuestionario 2. Después del uso del simulador.*

Fuente. Elaboración propia.

Cuestionarios en formato digital

Los cuestionarios se aplicaron de manera digital en la plataforma de Google forms. A continuación, se adjunta los enlaces para su consulta.

Primer cuestionario: <https://forms.gle/pvi2TN6Fu5KKZ5o87>

Segundo cuestionario: <https://forms.gle/1zX2HY4jz3joZb7M6>

Entrevista con los alumnos: Antes de la aplicación del primer cuestionario se llevó a cabo una introducción sobre que eran las habilidades blandas y los simuladores, se realizaron preguntas y se resolvieron dudas. Al final del segundo cuestionario se abrió un diálogo para que los alumnos expresaran de forma verbal su experiencia y opiniones sobre el desarrollo de sus habilidades y el uso del simulador.

Observación directa: Se acompañó al grupo durante las clases en las cuales se llevó a cabo el uso del simulador de gestión empresarial, se pudo ver la interacción y dinámica del grupo junto con el profesor.

Técnicas de análisis de datos.

El análisis de datos se llevó de forma separada según el origen cuantitativo o cualitativo de los datos.

Análisis de datos cuantitativos:

Para realizar el análisis de los datos cuantitativos, se requiere del uso del software R y RStudio, los cuales permiten realizar diversas estadísticas y gráficas.

1. Para realizar el análisis cuantitativo se requirió de tener los datos de los cuestionarios 1 y 2, los cuales contienen la información de autopercepción y autoevaluación de las

habilidades blandas de los alumnos antes y después del uso del simulador de gestión empresarial. Los datos en estas bases se encuentran en escala Likert.

2. Se genera una nueva base de datos por cada cuestionario, en donde los valores se codifican para poder realizar el análisis de cada pregunta.
3. Se elabora el análisis estadístico por cada cuestionario con los valores normalizados, estos corresponden a los niveles de autopercepción y autoevaluación que tienen los alumnos para compararlos uno con otro y conocer si existe el desarrollo de alguna de las habilidades blandas.
4. Se elaboran gráficas de barras divergentes para conocer el nivel de identificación en cada ítem. Para posteriormente realizar un análisis descriptivo entre el cuestionario 1 y 2.
5. Los datos obtenidos se triangulan y complementan con los datos cualitativos para ampliar su entendimiento.

Análisis datos cualitativos:

El análisis de datos cualitativos consiste en analizar la información obtenida de las preguntas abiertas, la observación directa y el diálogo llevado a cabo con los alumnos. Para esto, se necesita tener la información por escrito y analizar el contenido.

1. Para realizar el análisis cuantitativo se lleva a cabo la selección, simplificación y categorización de los datos escritos. Se organiza la información para poder presentarla.
2. La presentación de los datos cuantitativos se realiza por medio de un diagrama de Venn y una nube de palabras.
3. Se lleva a cabo la interpretación de los datos obtenidos.

4. Los datos obtenidos se triangulan y complementan con los datos cuantitativos obtenidos.

Hallazgos y conclusiones

En esta fase se comparten los hallazgos y conclusiones obtenidas, así como la verificación de los supuestos de la investigación.

Capítulo IV. Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de los datos cuantitativos y cualitativos con relación a la percepción y autoevaluación del desarrollo de las habilidades blandas de los alumnos de la Licenciatura en Administración.

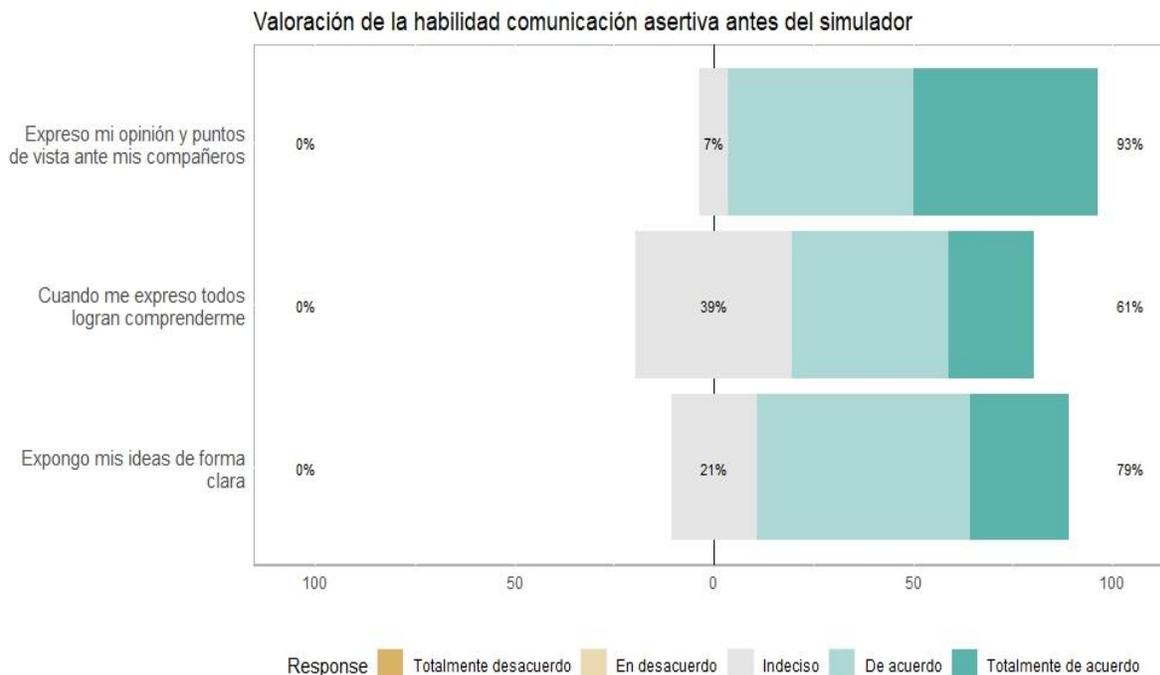
Datos cuantitativos

En este apartado se exponen los resultados cuantitativos derivados del análisis de los cuestionarios 1 y 2 para medir la percepción y autoevaluación de los alumnos en relación con el desarrollo de sus habilidades blandas mediante el uso del simulador de gestión empresarial. Se presenta la información de acuerdo con cada una de las habilidades en el siguiente orden: comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo.

Comunicación asertiva

La figura 7, muestra que los encuestados perciben de forma positiva su habilidad de comunicación asertiva antes del uso del simulador. En las tres preguntas sus valoraciones se encuentran entre las categorías “indeciso” y “totalmente de acuerdo”. Se observa que la categoría “de acuerdo” tiene mayor preferencia por los encuestados.

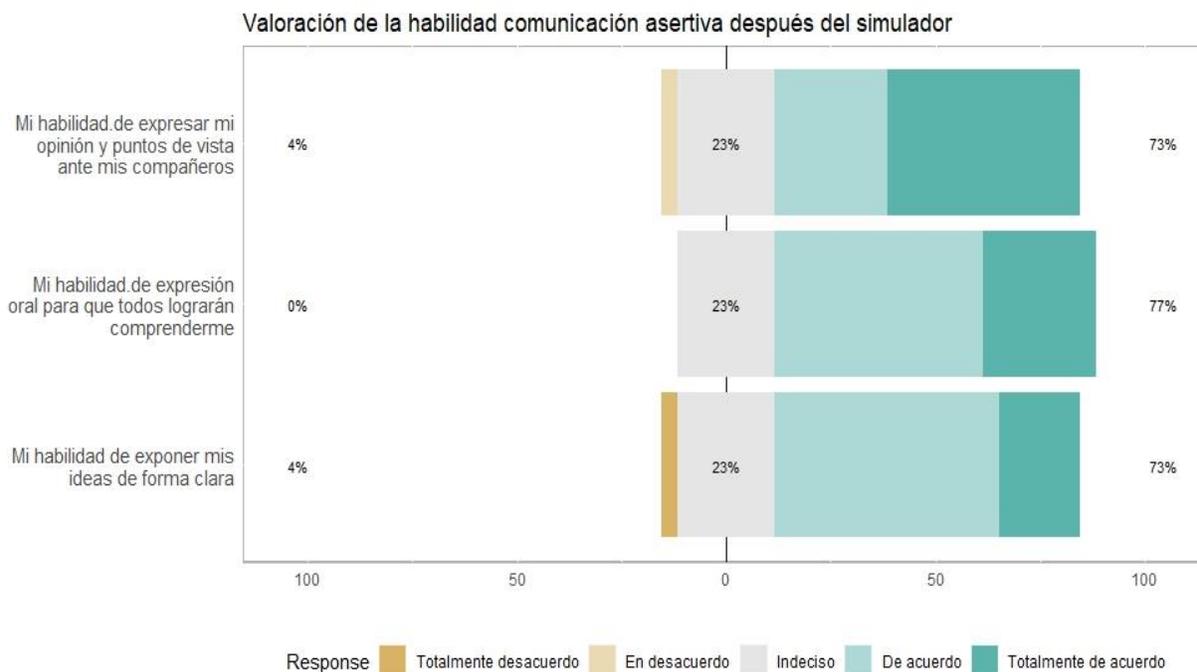
Figura 7. Valoración de la habilidad comunicación asertiva antes del uso del sdge*.



Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

En la figura 8, se tiene la representación de los datos con relación al desarrollo de la habilidad de comunicación asertiva mediante el uso del simulador. Se puede observar a primera instancia que hay respuestas en la categoría de “en desacuerdo” y “totalmente desacuerdo”, que podría interpretarse como algo no positivo. Sin embargo, se observa que las respuestas en “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” tuvieron un incremento, que repercute en la reducción de respuestas en la categoría de “indeciso” lo cual, puede considerarse como algo positivo en relación con la autoevaluación de los encuestados en cuanto al desarrollo de su habilidad de comunicación asertiva con el uso del simulador.

Figura 8. Valoración de la habilidad comunicación asertiva después del uso del sdge*.

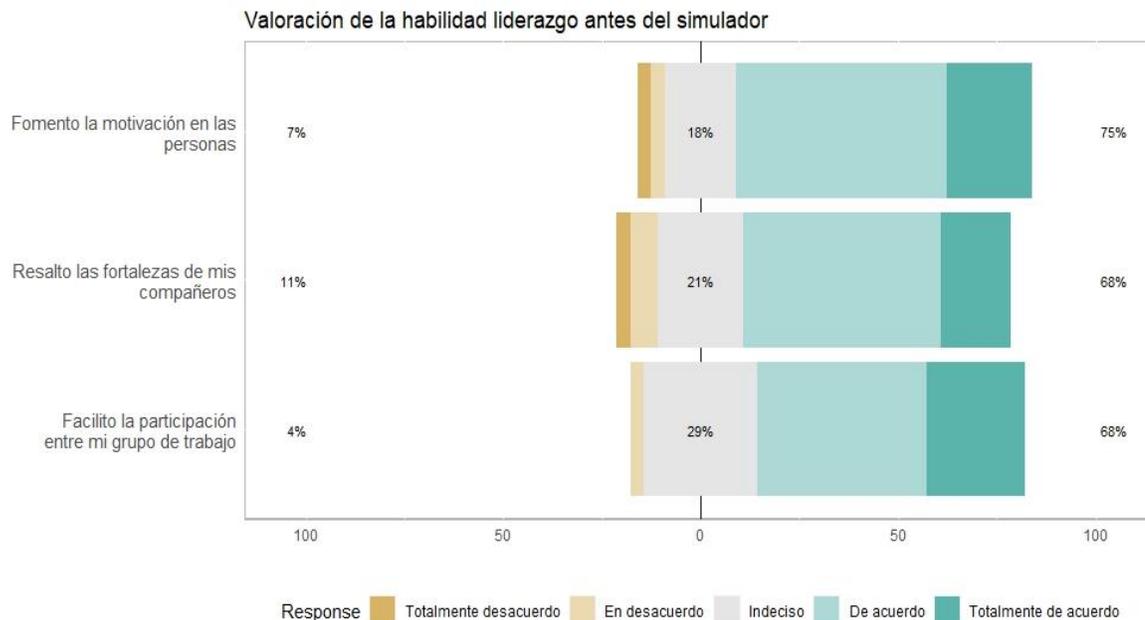


Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

Liderazgo

En la figura 9, se muestran los resultados obtenidos de la percepción de cada encuestado sobre su habilidad de liderazgo antes del uso del simulador, en general son respuestas positivas, ya que la mayor parte de los resultados se encuentran en las categorías “de acuerdo”; también se observa que hay datos en las categorías “totalmente desacuerdo” y “en desacuerdo” que indican la poca percepción de la habilidad de liderazgo en los alumnos.

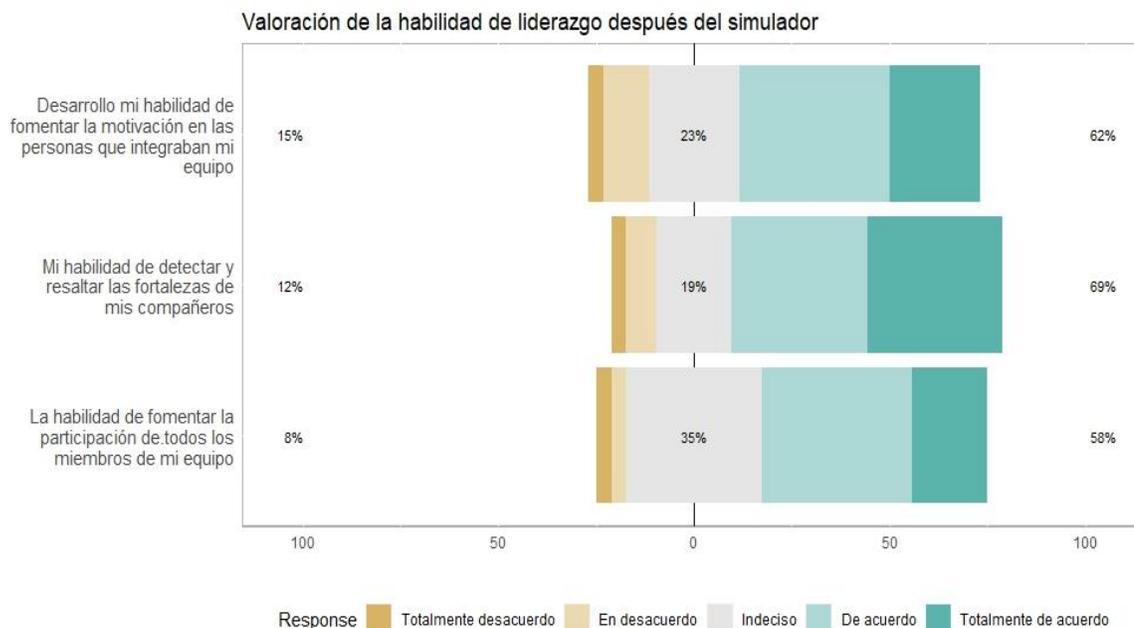
Figura 9. Valoración de la habilidad liderazgo antes del uso del sdge*.



Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

La figura 10 muestra el desarrollo de la habilidad liderazgo después del uso del simulador, se nota un cambio significativo para el ítem “habilidad de detectar y resaltar las fortalezas de mis compañeros” en donde se concentran los datos en mayor medida en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. También se nota un pequeño incremento en las categorías menos positivas que son “totalmente desacuerdo” y “en desacuerdo”

Figura 10. Valoración de la habilidad liderazgo después del uso del sdge*.

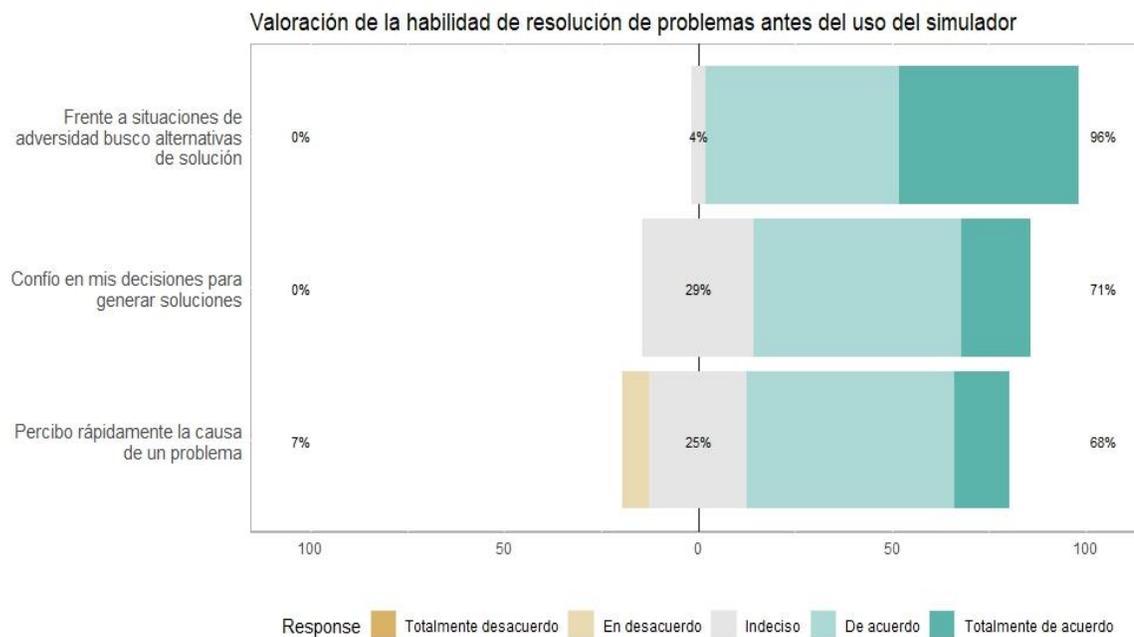


Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

Resolución de problemas

En la figura 11, se observan los resultados obtenidos de la percepción de la habilidad de resolución de problemas antes del uso del simulador. Los resultados son en general positivos, ya que la mayor parte de los resultados se encuentran en las categorías “de acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. Se observa que solo hay pocos datos en las categorías “indeciso” y “en desacuerdo”. Estos resultados indican que los encuestados percibe que su habilidad de resolución de problemas es muy buena.

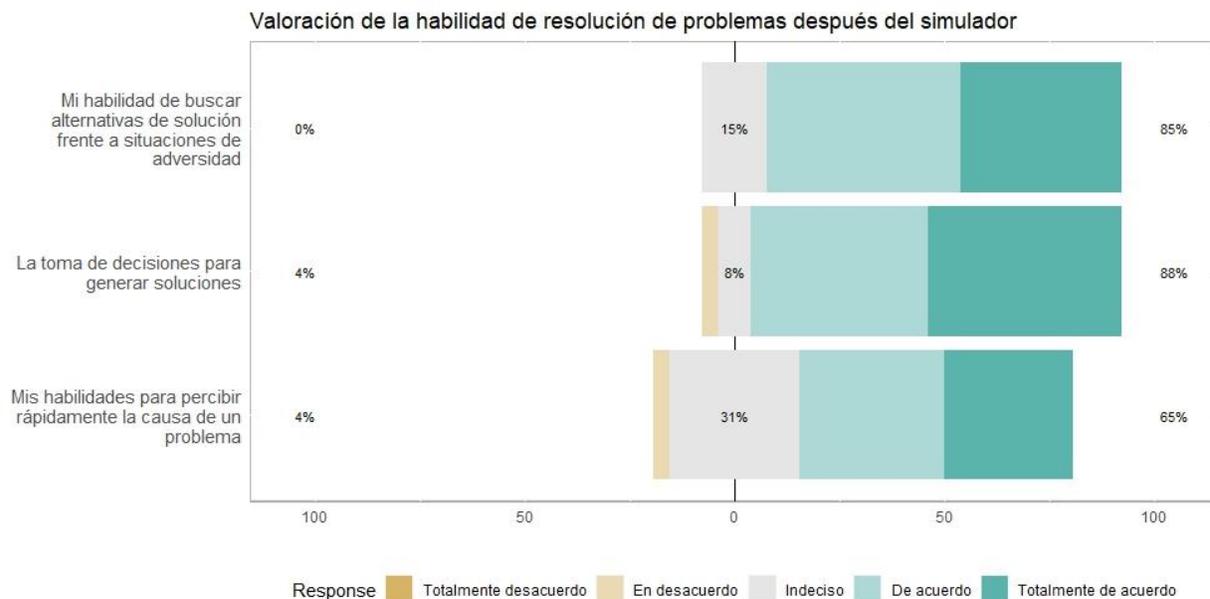
Figura 11. Valoración de la habilidad resolución de problemas antes del uso del sdge*.



Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

En la figura 12, se muestran los resultados obtenidos de la autoevaluación de cada encuestado sobre su habilidad de resolución de problemas después del uso del simulador. Se nota un incremento en las categorías “indeciso” y “en desacuerdo”, lo cual indica evaluaciones no positivas. También se observa un aumento en la categoría “totalmente de acuerdo” lo que significa una autoevaluación positiva en el desarrollo de esta habilidad.

Figura 12. Valoración de la habilidad resolución de problemas después del uso del sdge*.

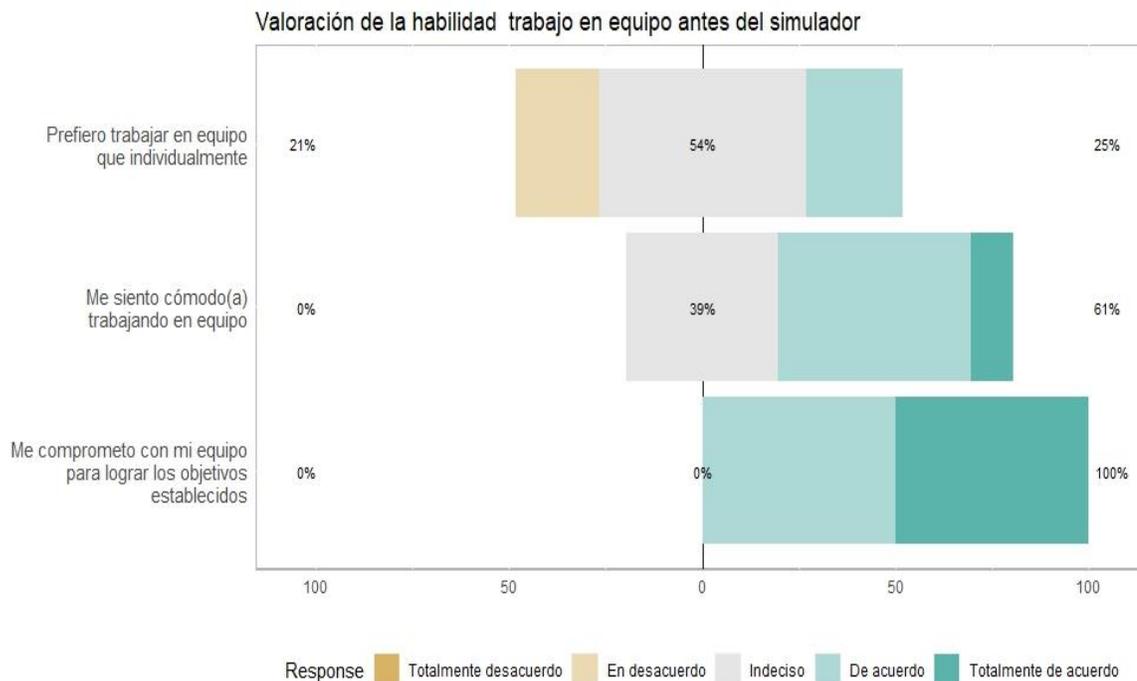


Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

Trabajo en equipo

En la figura 13, se observan los resultados obtenidos de la percepción que tienen los encuestados sobre su habilidad de trabajo en equipo antes del uso del simulador. Se puede observar para los ítems 2 y 3 de esta habilidad que los resultados son positivos, teniendo la mayor concentración de respuestas en las categorías de “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, algo diferente para el ítem 1, en donde los datos se concentran en la categoría “indeciso” al responder si prefieren trabajar en equipo o individualmente.

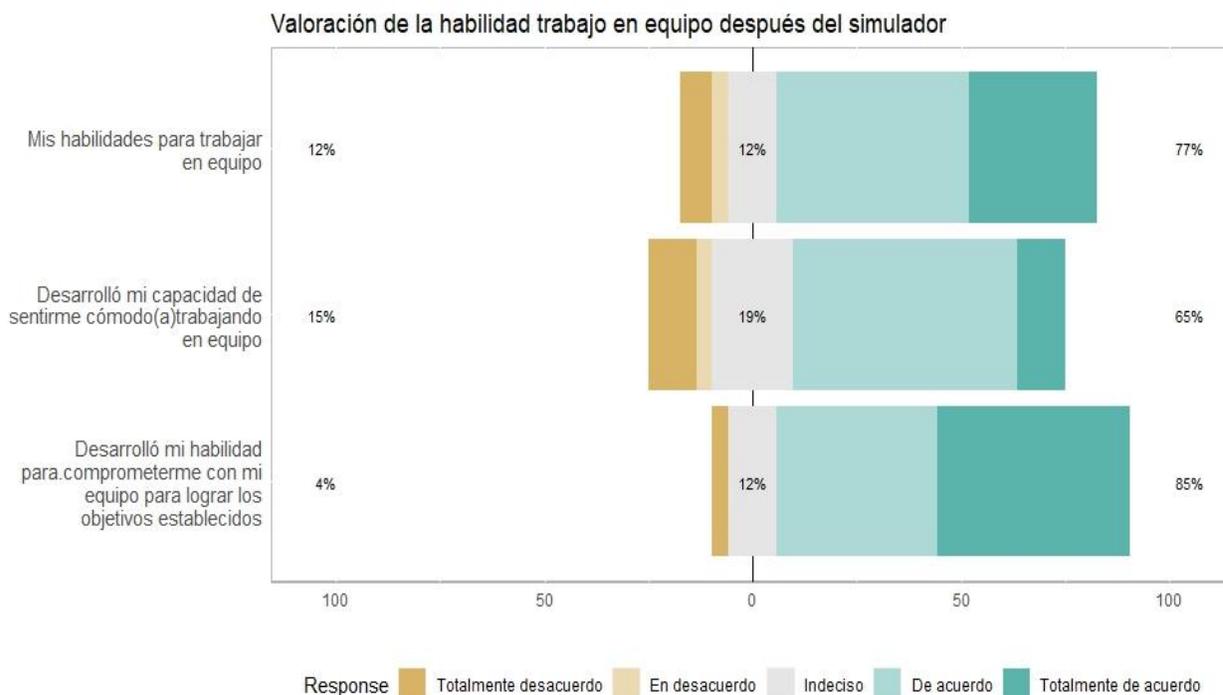
Figura 13. Valoración de la habilidad trabajo en equipo antes del uso del sdge*.



Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

La figura 14, señala los resultados obtenidos de la autoevaluación de los encuestados respecto al desarrollo de su habilidad de trabajo en equipo. A primera instancia se nota un cambio positivo en el ítem 1, que hace referencia a su preferencia de trabajar en equipo o individualmente, sin embargo, se nota que hubo un aumento no positivo en el ítem en relación con sentirse cómodos, al igual que en su compromiso por el logro de objetivos.

Figura 14. Valoración de la habilidad trabajo en equipo después del uso del sdge*



Fuente. Elaboración propia. sdge* (simulador de gestión empresarial).

Los datos cuantitativos muestran el desarrollo de las habilidades de los alumnos. Para la habilidad de comunicación asertiva se observa un crecimiento en las respuestas “De acuerdo” y “totalmente de acuerdo” para los tres ítems, en donde los alumnos perciben que desarrollaron esas habilidades con el uso del simulador de gestión empresarial. Se nota un crecimiento mayor en su habilidad para expresar sus opiniones y puntos de vista ante sus compañeros, por otra parte, se puede observar que algunos perciben que no desarrollaron la habilidad de exponer sus ideas de forma clara.

Para la habilidad de liderazgo resulta interesante conocer la percepción que tiene los alumnos, ya que sus respuestas en el segundo cuestionario fueron menos favorables que en el primero, evaluando en mayor medida el desarrollo de esta habilidad de manera indecisa y en desacuerdo.

Los resultados para la habilidad de resolución de problemas muestran resultados más favorables, en los tres ítems se obtuvieron más resultados en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, lo cual indica que los alumnos perciben un desarrollo favorable en su desarrollo de esta habilidad después del uso de los simuladores de gestión empresarial.

La habilidad de trabajo en equipo tiene resultados muy interesantes, en el primer análisis de las respuestas de antes del uso del simulador de gestión empresarial muestra que los alumnos en mayor medida se encuentran en conflicto sobre sus preferencias de trabajar en equipo que individualmente, sin embargo, se comprometen a lograr los objetivos en equipo cuando son parte de uno. Después del uso del simulador de gestión empresarial, los resultados muestran que se logró un desarrollo favorable en esta habilidad, aumentando en gran medida su preferencia del trabajo en equipo, en sentirse cómodos y lograr los objetivos en equipo. Pero también se muestra que no todos lograron desarrollarla de forma favorable.

En términos generales, el uso del simulador de gestión empresarial logró desarrollar las habilidades de comunicación asertiva, resolución de conflictos, y trabajo en equipo en mayor medida y de liderazgo en menor medida.

Con estos resultados se determina que los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM- Iztapalapa lograron desarrollar las habilidades blandas de comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo al hacer uso de los simuladores de gestión empresarial,

como herramienta digital para la enseñanza-aprendizaje en el aula. Cumpliendo así, el supuesto principal de esta investigación.

El análisis cuantitativo muestra los datos de un cuestionario estructurado, en donde no se puede conocer el por qué los alumnos localizan sus respuestas en las categorías que eligieron. Resulta interesante conocer la parte cualitativa y triangular la información obtenida para tener un mayor panorama y entendimiento de sus respuestas.

Datos cualitativos

En este apartado se muestran los resultados de la información cualitativa derivado del análisis a las preguntas de respuesta abierta, las observaciones y las entrevistas realizadas a los alumnos de la muestra.

Opiniones del uso del simulador para el desarrollo de habilidades blandas.

La figura 15, muestra una nube de palabras¹⁰ que ilustra las opiniones que se obtuvieron para el ítem de respuesta abierta “Describe tu opinión del uso del simulador de gestión empresarial dentro del aula para el desarrollo de tus habilidades blandas”. Se descubrió que las opiniones fueron positivas, en donde se encuentran con mayor frecuencia las palabras: habilidades, comunicación, equipo, desarrollé, fortaleció, mejorar, experiencia, buena, gustó. Estas se localizan dentro de las opiniones escritas por los alumnos, lo que demuestra que el simulador desarrolló sus habilidades blandas de manera positiva.

¹⁰ Son representaciones visuales de palabras que brindan protagonismo a las palabras que aparecen con mayor frecuencia.

Figura 15. Nube de palabras en relación con el desarrollo de habilidades blandas con el uso del simulador.



Fuente. Elaboración propia.

A continuación, se mencionan algunas opiniones de los alumnos:

- “Fue buena, una grata experiencia que hizo que pusiera a prueba mis conocimientos y habilidades”
- “Creo que es algo completamente indispensable hoy en día y agradezco la oportunidad de haberlo experimentado en clase”
- “Pude expresar mi opinión ante mi equipo, cosa que normalmente no hago”
- “Me pareció una buena estrategia porque adquirí conocimientos nuevos o mejorados porque entendía mis errores cometidos y ver más allá de mis capacidades”

- “Fortaleció algunas de mis habilidades, y me ayudó a detectar que hubo habilidades en las cuales no mejoré después del uso del simulador, en todo caso, el detectarlas ya me beneficia para poder trabajar en ello”

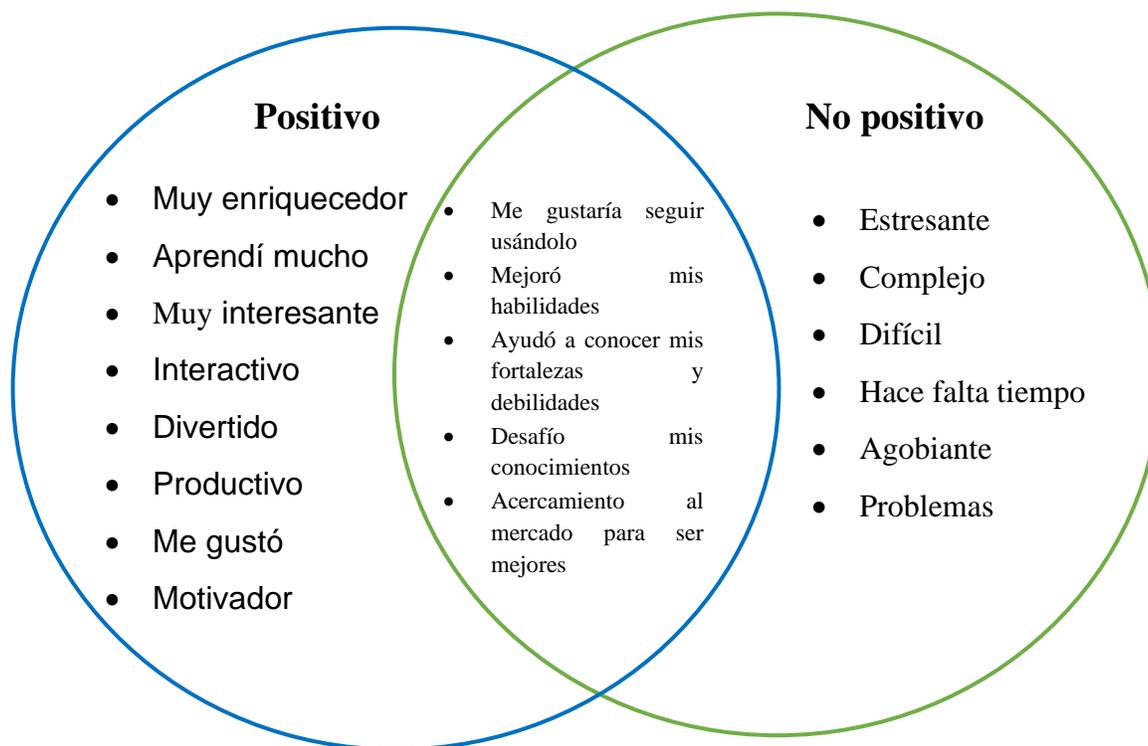
Estas respuestas confirman un desarrollo significativo en las habilidades blandas de los alumnos. Se obtuvieron comentarios en su mayoría muy favorables de la opinión que tenían los alumnos de los simuladores de gestión empresarial para el desarrollo de sus habilidades blandas. Demostrando así, el cumplimiento del supuesto específico 1, que es el siguiente: Los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM – Iztapalapa perciben un desarrollo significativo de sus habilidades blandas después del uso del simulador de gestión empresarial.

Experiencia con el uso del simulador

La figura 16, muestra las opiniones con mayor frecuencia que se obtuvieron al responder el ítem de respuesta abierta “Describe brevemente tu experiencia con el uso de este simulador”. Se observa que hay más respuestas positivas, que no positivas, en donde enuncian experiencias satisfactorias. Entre éstas se localizan “muy enriquecedor”, “aprendí mucho”, “muy interesante”; por otra parte, se ubican las respuestas no tan positivas, en donde se encuentra con mayor frecuencia las palabras “estresante” y “complejo”, esto podría verse a que en este curso fue el primer acercamiento de los alumnos al simulador como herramienta digital en el aula.

A pesar de la diversidad de opiniones y experiencias tanto positivas como no positivas, se localizan comentarios como “me gustaría seguir usándolo”, “mejoró mis habilidades”, “Ayudó a conocer mis fortalezas y debilidades”, “desafío mis conocimientos”, en donde, puede notarse que fue una herramienta de utilidad, que ayudó al autodescubrimiento de las fortalezas y debilidades de los alumnos, tanto de sus conocimientos como de sus debilidades.

Figura 16. Diagrama de Venn. Opiniones positivas y no positivas respecto a la experiencia con el uso del simulador.



Fuente. Elaboración propia.

Los alumnos se identifican con experiencias positivas y negativas, obteniendo en mayor grado las primeras. Los alumnos complementaron sus respuestas con comentarios que le dan mayor profundidad a sus experiencias, en donde, comunican que a pesar de lo que le hizo sentir el uso del simulador de gestión empresarial les gustó, los desafió, los hizo conscientes de sus conocimientos y habilidades.

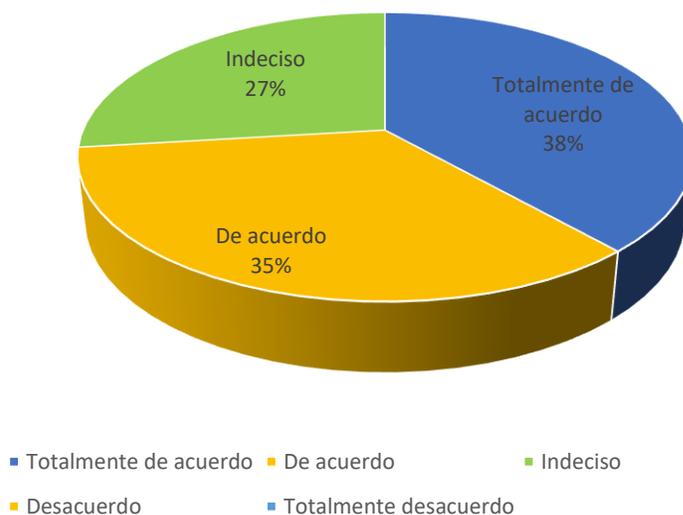
Con estos resultados se tiene un acercamiento al supuesto específico 2: Los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM- Iztapalapa tienen una experiencia positiva al

implementar el uso del simulador de gestión empresarial, como herramienta para llevar a cabo el proceso de enseñanza- aprendizaje en el aula.

Finalmente se muestran los resultados de las preguntas adicionales del segundo cuestionario. La figura 17, muestra los resultados de la pregunta “¿Te gustó utilizar el simulador de gestión de negocios en esta UEA?”, obteniendo como resultado una buena satisfacción del uso de los simuladores para la UEA, aunque hay un pequeño porcentaje que está indeciso. Los resultados son en general buenos.

Figura 17. Valoración de satisfacción del uso del simulador para la UEA.

¿Te gustó utilizar el simulador de gestión de negocios en esta UEA?

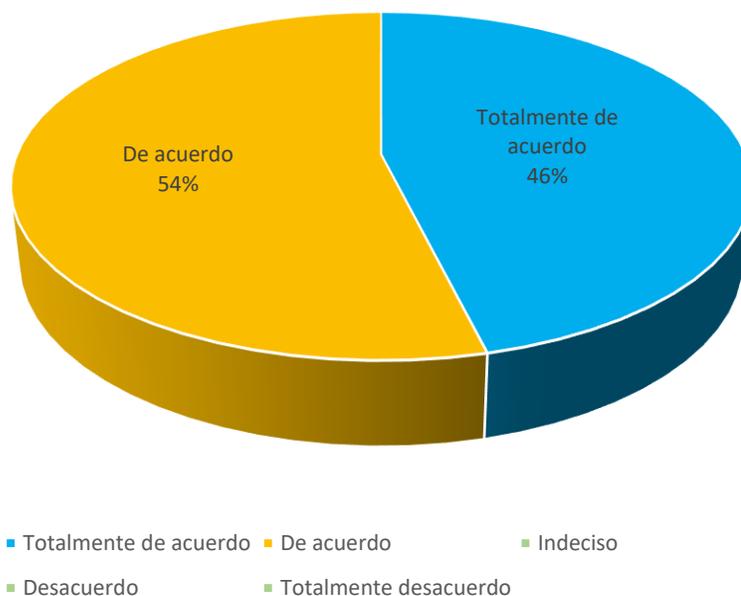


Fuente. Elaboración propia.

La figura 18, ilustra la pregunta “¿Consideras que con el uso de los simuladores de gestión de negocios pusiste en práctica conocimientos teóricos de tu formación profesional?”, los resultados son favorables en cuanto a la aplicación de los conocimientos teóricos al llevar a cabo el ejercicio con el uso del simulador. Concentrando todas las respuestas en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

Figura 18. Valoración de la aplicación de los conocimientos teóricos

¿Consideras que con el uso de los simuladores de gestión empresarial pusiste en práctica conocimientos teóricos de tu formación profesional?

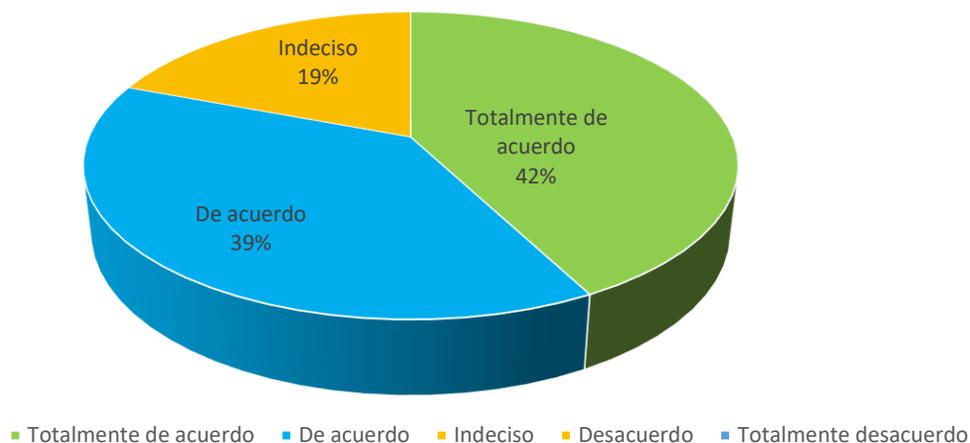


Fuente. Elaboración propia.

La figura 19, representa los resultados obtenidos de la pregunta “¿Consideras que el uso de los simuladores de gestión de negocios te ayudará a tener mejores oportunidades laborales?”, muestra que la percepción que tiene los alumnos respecto a esta pregunta es positiva en su mayoría, concentrando el 81% de las respuestas en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” y solo el 19% en indeciso.

Figura 19. Valoración de la percepción de mejores oportunidades laborales.

¿Consideras que el uso de los simuladores de gestión empresarial te ayudará a tener mejores oportunidades laborales?

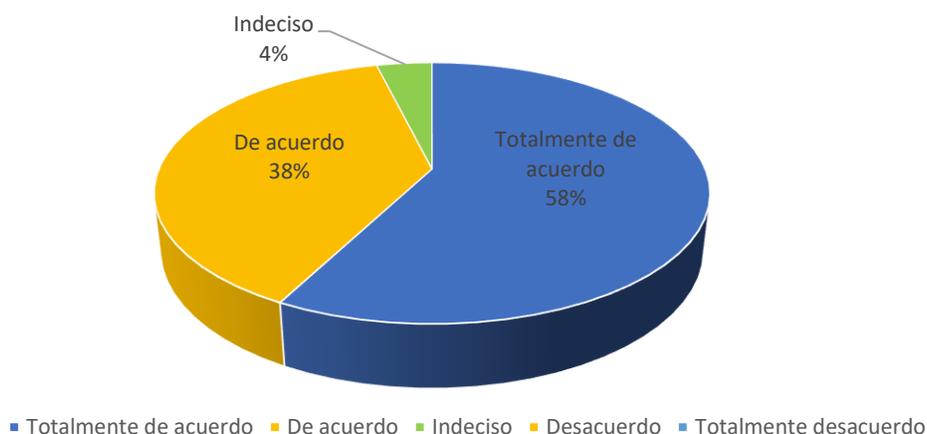


Fuente. Elaboración propia.

Por último, en la figura 20, se muestran las respuestas a la pregunta “¿Consideras que la implementación de los simuladores de gestión empresarial es una buena herramienta para fomentar el uso de las TIC en el aula?”, se observa una consideración muy positiva, concentrando el 58% tan solo en la categoría de “totalmente de acuerdo”, con el uso del simulador como herramienta para fomentar el uso de la TIC en clase; que en relación con las respuestas abierta mencionadas anteriormente, beneficia a los alumnos en descubrir sus fortalezas, descubrir sus áreas de mejora y desarrollar sus habilidades blandas.

Figura 20. *Valoración del uso del simulador como herramienta digital para fomentar el uso de las TIC en el aula.*

¿Consideras que la implementación de los simuladores de gestión empresarial son una buena herramienta para fomentar el uso de las TIC en el aula?



Fuente. Elaboración propia.

Triangulación datos cuantitativos y cualitativos por habilidad.

A continuación, se presenta la triangulación de la información obtenida de los datos cuantitativos y cualitativos. Se realiza un análisis por cada habilidad.

Comunicación asertiva.

Los datos obtenidos del análisis cuantitativo indica que se presentó un incremento en la autoevaluación del desarrollo de la habilidad de comunicación asertiva, lo que representa que los alumnos sí desarrollaron esta habilidad; dentro de los datos cualitativos se observa que los alumnos comentan de manera positiva sobre la autopercepción que tienen con el desarrollo de esta

habilidad, dentro de la nube de palabras se observa comunicación como una de las palabras más mencionadas, así como dentro de las opiniones compartida por los alumnos. Por lo tanto, se puede afirmar que sí existe un desarrollo de la habilidad de comunicación asertiva mediante el uso del simulador de gestión empresarial.

Liderazgo.

Dentro de los datos cuantitativos se puede observar el cambio de percepciones de esta habilidad antes y después del uso del simulador, es la habilidad con menor desarrollo de los alumnos. Dentro de los datos obtenidos en los datos cualitativos, a diferencia de la habilidad de comunicación asertiva, el liderazgo tiene una menor mención. En conjunto con la observación llevada a cabo y el diálogo con los alumnos, se puede inferir en que al ser tan amplia la dinámica del simulador llega a ser agobiante y complejo, que genera problemas en los equipos de trabajo lo que llega a causar un conflicto para ejercer el liderazgo. Sin embargo, esto puede considerarse como una oportunidad para practicar y desarrollar otras habilidades como son el manejo de estrés, por ejemplo.

Resolución de conflictos.

Dentro de los datos cuantitativos, se considera una de las habilidades con mayor desarrollo entre los alumnos, los datos muestran que los alumnos la autoevalúan de manera muy favorable. Resulta interesante, que dentro de los datos cualitativos no haya gran mención de esta habilidad de manera independiente. Se puede considera que está implícita en los comentarios generales de los alumnos como son “Mejoró mis habilidades”, “ayudó a conocer mis fortalezas y debilidades” Mediante la observación directa, se pudo percibir que los alumnos realizaron estrategias para resolver los problemas que se les presentaban para realizar la dinámica con los simuladores de

gestión empresarial. Dentro del diálogo se expusieron situaciones presentadas durante su uso y las soluciones implementadas para solucionarlo. Por estos motivos, se infiere en que sí se notó un desarrollo positivo en la habilidad de resolución de problemas.

Trabajo en equipo.

Es una de las habilidades más solicitadas y requeridas, por ello resulta imprescindible saber trabajar en equipo; dentro de los datos cuantitativos, se nota un enorme desarrollo de esta habilidad, pues en la categoría “totalmente de acuerdo” se presenta un aumento considerable en los tres ítems. Dentro de los datos cualitativos se menciona con frecuencia en las opiniones de los alumnos en cuestión de esta habilidad. Mediante la observación se pudo detectar las dinámicas de grupos; finalmente se infiere en que existe un desarrollo positivo para la habilidad de trabajo en equipo.

Con base en los resultados obtenidos en la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos, se puede tener una visión más amplia de la experiencia y el desarrollo de las habilidades blandas de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM Iztapalapa. Con esto se refuerza el cumplimiento de los supuestos específicos 1 y 2.

Conclusiones

Esta investigación se llevó a cabo para conocer el desarrollo de las habilidades blandas en los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa al hacer uso de simuladores de gestión empresarial, con base en la problemática que se ha generado en los últimos años por la creciente demanda actual de las habilidades blandas y el manejo de las TIC en los perfiles de puestos vacantes del mercado laboral, en donde, las universidades se enfrentan al reto de formar profesionales con capacidades y habilidades que les permita su inserción al mundo laboral. La iniciativa de la implementación de simuladores de gestión empresarial para la

enseñanza – aprendizaje por algunos profesores de la UAM-Iztapalapa es una oportunidad de innovar la enseñanza y contribuir al aprendizaje y desarrollo de habilidades blandas de los alumnos, además de contribuir a los objetivos generales del plan de estudios de la licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa.

Los resultados de esta investigación demuestran que los alumnos en su mayoría tienen un desarrollo favorable en las habilidades de comunicación asertiva, liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo. Se observó las diferencias entre la autopercepción que se lleva a cabo antes del uso del simulador de gestión empresarial, y la autoevaluación del desarrollo de la habilidad después del uso del simulador de gestión empresarial. Se concluye que los alumnos perciben que sus habilidades de comunicación asertiva son optimistas, y posterior al ejercicio del uso del simulador, las autoevaluaciones demuestran que la mayoría de los alumnos considera que sí hay un desarrollo de esta habilidad, aunque hay algunas excepciones que indican lo contrario. Para la habilidad de liderazgo, los alumnos la perciben de manera optimista.

En la autoevaluación después del ejercicio se nota una variación respecto al desarrollo de esta habilidad mediante el uso de los simuladores de gestión empresarial. Esto debido al ambiente que se genera al usar el simulador, como es el estrés, el manejo de tiempo, la toma de decisiones, el análisis de la información, la diferencia de opiniones, el primer acercamiento a esta herramienta digital, entre otras variables, lo que dificulta ejercer de manera efectiva el liderazgo.

Para la habilidad de resolución de problemas, se tienen resultados muy favorables tanto en la percepción como en la autoevaluación de la habilidad después del ejercicio del uso de los simuladores de gestión empresarial. Los resultados señalan que los alumnos tienen un desarrollo positivo de esta habilidad después del uso del simulador. Finalmente, para la habilidad de trabajo en equipo, resulta interesante que algunos alumnos se inclinan hacia la preferencia de trabajar

individualmente, pero al mismo tiempo señalan que se comprometen a lograr los objetivos cuando tiene que trabajar en equipo. En la autoevaluación, indican que el uso del simulador sí contribuyó al desarrollo de su habilidad para trabajar en equipo.

Estos resultados muestran que el implemento del simulador de gestión empresarial para la enseñanza – aprendizaje de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa, si contribuye al desarrollo de habilidades blandas de los alumnos. Los alumnos perciben de manera positiva el uso de los simuladores en la enseñanza- aprendizaje para el desarrollo de sus habilidades, al considerar que fue una buena experiencia que les ayudó a detectar sus habilidades y conocimientos, retándolos a sí mismos y poniendo a prueba los conocimientos teóricos adquiridos para llevarlos a la práctica.

Con relación a su experiencia como usuarios del simulador, se localizan las experiencias positivas que indican que el simulador es muy enriquecedor, divertido e interactivo, que contrasta con las experiencias no positivas, en donde se menciona que es estresante, complejo y difícil, que genera problemas y es agobiante. A pesar de que la experiencia sea positiva o negativa, los alumnos indican que les gustaría seguir usándolo, que mejoró sus habilidades, les ayudó a conocer sus fortalezas y debilidades y a desafiar sus conocimientos. Estos resultados determinan el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

El hacer uso de los simuladores permite a los alumnos tener una visión más clara de los conocimientos y habilidades que poseen, hacer una autoevaluación crítica constructiva, en donde ellos mismos detecten sus áreas de conocimientos fuertes y sus áreas de mejora.

Los resultados de esta investigación pueden motivar al docente a conocer herramientas digitales y nuevas estrategias para implementar en clase y contribuir a la educación y formación de sus alumnos.

Recomendaciones

Se recomienda innovar en las herramientas didácticas aplicadas en el aula y aprovechar los recursos tecnológicos y oportunidades que puedan brindar las instituciones educativas.

Es importante el desarrollo de las habilidades blandas en los alumnos de la licenciatura en administración, ya que al egresar serán fundamentales en su perfil profesional como administradores para transformar e impactar en las organizaciones de manera efectiva. Permitiendo desarrollar sus labores de manera óptima al aprovechar los beneficios de cada habilidad.

La tecnología puede utilizarse a favor de la educación, y los alumnos tienen buena aceptación de estos recursos, ya que favorece su enseñanza-aprendizaje, y su experiencia y dominio les será de utilidad para su inserción en el mercado laboral.

Referencias

- Anders, V. (2022). *Diccionario etimológico castellano en línea*. Recuperado el 05 de 09 de 2022, de Etimología de habilidad : <http://etimologias.dechile.net/?habilidad>
- Anders, V. (18 de 11 de 2022). *Diccionario etimológico castellano en línea*. Obtenido de Etimología de simulación: <http://etimologias.dechile.net/?simulacion>
- Anderson , D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía* (Décima edición ed.). D.F, México: Cengage Learning.
- Angelovska , N. (20 de 06 de 2019). *Forbes*. Obtenido de Gamification trends for 2019: Making room for game-elements in politics: Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/ninaangelovska/2019/01/20/gamification-trends-for-2019-making-room-for-game-elements-in-politics/?sh=57d17f412a77>
- Berthe, P. (2022). *Hay tipos*. Recuperado el 06 de 11 de 2022, de Tipos de habilidades: <https://haytipos.com/habilidades/>
- Cambridge University . (28 de 10 de 2022). *Cambridge Dictionary*. Obtenido de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/esprit-de-corps>
- Carangui Cárdenas, L., Cajamarca Criollo, O., & Mantilla Crespo, X. (12 de 2017). Impacto del uso de simuladores en la enseñanza de la administración financiera. (I. P. Nacional, Ed.) *Innovación Educativa*, 17(75), 103-122.
- Chiavenato , I. (1981). *Introducción a la teoría general de la administración*. (Octava edición. ed.). México: McGraw-Hill.

- COMPANY GAME. (2019). *Oferta formativa basada en simuladores de negocio*. Barcelona España. Obtenido de <http://www.companygame.com/es/>
- Continental army command . (1973). *CONARC Soft skills training conference*. EEUU.
- Contreras Gelves, G., García Torres, R., & Ramírez Montoya, M. (01 de 04 de 2010). Uso de simuladores como recurso digital para la transferencia de conocimiento. *Apertura*, 2(1).
- Dávila Cervantes, A. (10 de 04 de 2014). Simulación en Educación Médica. (U. N. México, Ed.) *Investigación en Educación Médica.*, 3(10), 100-105.
- De la Oss V, J. (08 de 02 de 2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista colombiana de ciencia animal*. Recuperado el 08 de 11 de 2022
- García García, A., & Piñón Vargas, M. (2018). Tendencias en el uso de las TIC, en la formación de estudiantes del área económico -administrativas. En C. L. Pérez, *El uso de las TIC en la formación de estudiantes en Instituciones de Educación Superior* (Primera edición ed., págs. 66-78). Villahermosa, Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- García González, M., González Trejo, E., & Pedroza Cantú, G. (2018). El uso de simuladores como herramienta de apoyo para la enseñanza de la estrategia de negocios en la educación superior. (F. d. (FACPYA), Ed.) *Vinculatégica efan*, 3(3), 352-359.
- Garizurieta Bernabé, J., Muñoz Martínez, A., Otero Escobar, A., & González Benitez, R. (2018). Simuladores de negocios como herramienta de enseñanza-aprendizaje en la educación superior. (S. d. Universidad de Guadalajara, Ed.) *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 10(2), 36-49.

- Gaviria , D. (2021). *Pedagogía de la Gamificación* (Primera edición ed.). Colombia: Creative Commons.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós.
- Guerrero Orozco, A. (2018). Educación virtual: Un nuevo modelo educativo, donde el profesor debe innovarse, modernizarse, actualizarse. En L. Martínez Pérez, *El uso de las TIC en la formación de estudiantes en Instituciones de Educación Superior (IES)* (Primera edición ed., págs. 373-386). Villahermosa, Tabasco, México.
- Guzmán Duque, A. (junio de 2022). Adaptación de los universitarios a plataformas digitales y el uso de simuladores generacionales a partir del COVID-19. (U. Journals, Ed.) *Company Games & Business Simulation Academic Journal.*, 87-94. Obtenido de www.businesssimulationjournal.com
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Huerta Mata, J. J., & Rodríguez Castellanos, G. I. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- International Montessori Institute. (2022). *El método Montessori*. Recuperado el 20 de 11 de 2022, de ¿Qué es el método Montessori?: <https://montessorispace.com/que-es-montessori/>
- León Parra, E., & Cañas Coto, F. (2014). Modelos de simulación en la escuela de administración de Negocios, UCR. (U. d. Rica, Ed.) *InterSedes: Revista de Sedes Regionales*, 15(31), 86-98.

Marrero Sánchez , O., Mohamed Amar, R., & Xifra Triadú, J. (2018). Habilidades blandas: Necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Ecociencia*, Vol. 5. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>

Mendoza Vega, J. (03 de 05 de 2018). *Pubs por Rstudio*. Recuperado el 18 de 12 de 2022, de Alfa de Cronbach - Psicometría con R: https://rpubs.com/jboscomendoza/alfa_cronbach_r

Morales Franco, E., Quiñónez Salcido, A., & Carillo Andrés , S. (junio de 2022). Aprendizaje activo mediado por los simuladores de gestión. (U. Journals, Ed.) *Company Games & Business Simulation Academic Journal*, 2(1), 61-68. Obtenido de www.businesssimulationjournal.com

Muñoz Heredia, C. E., & Huacón García, C. M. (2021). *Manual de estrategias de habilidades blandas y duras*. (U. T. Quevedo, Ed.) Guayaquil, Ecuador : Grupo Compás.

Ramírez Alán, O. (09 de 10 de 2017). *RPubs by RStudio*. Recuperado el 18 de 12 de 2022, de Correlación y Regresión Lineal: <https://rpubs.com/osoramirez/316691>

Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 18 de 11 de 2022, de Definición de simulación: <http://www.rae.es/>

Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 05 de 09 de 2022, de Definición de habilidad: <https://dle.rae.es/habilidad>

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*, Versión 23.5 en línea . Recuperado el 06 de 11 de 2022, de concepto de comunicación : <http://dle.rae.es>

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española.*, 23 ed. Versión 23.5 en línea. Recuperado el 06 de 11 de 2022, de Definición de conflicto: <http://dle.rae.es>

- Ruíz Valdés, S., & Ruíz Tapia, J. (2013). Uso del simulador de negocios como herramienta para el aprendizaje en alumnos de educación superior de la U.A.E.M. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática.*, 2(3), 101-121.
- Sánchez Peris, F. (2015). Gamificación. (U. d. Salamanca, Ed.) *Education in the knowledge society*, 16(2), 13-15.
- Statistical Discovery. (2022). *Portal de información estadística*. Recuperado el 18 de 12 de 2022, de Mapa de calor: https://www.jmp.com/es_co/statistics-knowledge-portal/exploratory-data-analysis/heatmap.html
- UAM. (s.f.). *Universidad Autónoma Metropolitana*. Recuperado el 05 de 11 de 2022, de <https://www.uam.mx/mision/index.html>
- Universidad Autónoma Metropolitana. (2009). *Plan de estudios de la Licenciatura en Administración*. Ciudad de México. Recuperado el 04 de 11 de 2022, de http://www.csh-iztapalapa.uam.mx/licenciaturas/administracion/propuesta/Plan_P.pdf
- Universidad de las Américas y el Caribe. (2021). *¿Qué son las habilidades blandas y duras?* Obtenido de <https://unac.edu.mx/2021/06/17/que-son-las-habilidades-blandas-y-duras/>
- Universidad EIA. (2019). Especialización en gerencia de proyectos. *¿Qué son las habilidades blandas y que importancia tienen dentro de la organización?* Antioquia, Medellín. doi:SNIES 52239
- Vázquez Ramos, C., & León de la Cruz, A. (2018). El uso de las TIC en los procesos de enseñanza aprendizaje en las instituciones de educación superior. En C. L. Pérez, *El uso de las TIC en la formación de estudiantes en instituciones de educación superior (IES)* (Primera

edición ed., pág. 155). Villahermosa, Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Vidal Soldevilla, J. (30 de 05 de 2018). Curso - taller. *Desarrollo de habilidades blandas*. Perú: Escuela del Ministerio Público.

World Economic Forum. (2020). *The future of jobs report*. Obtenido de https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf

Zelada, S. (2020). *Deloitte*. Recuperado el 05 de 11 de 2022, de COVID-19, un acelerador de la transformación digital.: <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/technology/articles/COVID19-un-acelerador-de-la-transformacion-digital.html>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE EXAMEN DE GRADO

No. 00011

Matrícula: 2211800012

Desarrollo de habilidades blandas en alumnos de la Licenciatura en Administración de la UAM-Iztapalapa mediante el uso de simuladores de gestión empresarial.

En la Ciudad de México, se presentaron a las 13:00 horas del día 21 del mes de junio del año 2023 en la Unidad Iztapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, los suscritos miembros del jurado:

DR. JORGE ALBERTO ROSAS CASTRO
MTRO. FRANCISCO JAVIER MANCILLA VENEGAS
DRA. FABIOLA DE JESUS MAPEN FRANCO

Bajo la Presidencia del primero y con carácter de Secretaria la última, se reunieron para proceder al Examen de Grado cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DE: DIANA LAURA CARAPIA BARRIOS

y de acuerdo con el artículo 78 fracción III del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

Aprobar

Acto continuo, el presidente del jurado comunicó a la interesada el resultado de la evaluación y, en caso aprobatorio, le fue tomada la protesta.



DIANA LAURA CARAPIA BARRIOS
ALUMNA

REVISÓ

MTRA. ROSALIA SERRANO DE LA PAZ
DIRECTORA DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE OSH

MTRO. JOSE REGULO MORALES CALDERON

PRESIDENTE

DR. JORGE ALBERTO ROSAS CASTRO

VOCAL

MTRO. FRANCISCO JAVIER MANCILLA
VENEGAS

SECRETARIA

DRA. FABIOLA DE JESUS MAPEN FRANCO