



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia

<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr



Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Experience of the use of e-learning in the teaching of the subject Risk Management, cathedra of Finance of the UNED of Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli¹

fmora@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Jorge Luis Arce-Solano²

jarces@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714)

Volumen 10, Número 2

30 de noviembre de 2019

pp. 180 - 214

Recibido: 15 de enero de 2019

Aprobado: 12 de setiembre de 2019

¹ Mag. Francisco Mora Vicarioli (fmora@uned.ac.cr), productor académico del Programa de Aprendizaje en Línea de la UNED

² Mag. Jorge Luis Arce Solano (jarces@uned.ac.cr), Profesor - Asistente de la Cátedra de Finanzas, Escuela de Ciencias de la Administración de la UNED

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

El artículo presenta una sistematización de la experiencia práctica en el uso del *e-learning* en la asignatura de Gerencia de Riesgos (04054), perteneciente a la cátedra de Finanzas de la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) de la UNED de Costa Rica, durante el tercer periodo académico 2018. El reto consistió en impartir la asignatura bajo la modalidad 100% en línea que tradicionalmente se ofertaba por medio de la modalidad a distancia tradicional (tutorías, exámenes, tareas cortas y trabajos de investigación). La transición inició con un rediseño curricular que respaldó la oferta en línea, con el asesoramiento técnico-pedagógico del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) de la UNED. Los principales resultados obtenidos fueron: oferta enfocada en la comunicación y trabajo colaborativo, creación de tres grupos con la atención de diferentes docentes, además se realizó una evaluación de la oferta desde la visión del profesor y de los estudiantes. Luego de la valoración de la experiencia destacó la adecuada elección de contenidos, estrategias y el reto de lograr un equilibrio entre actividades y tiempo disponible, entre otros aspectos.

Palabras clave: e-learning, educación a distancia, trabajo colaborativo, evaluar para aprender, ciencias de la administración.

Abstract

This article presents a systematization of practical experience in the use of e-learning in the subject of Risk Management (04054), belonging to the Finance Chair of the School of Administration Sciences (ECA) of the UNED of Costa Rica, during the third academic period 2018. The challenge was to teach the subject under the 100% online modality that was traditionally offered through the traditional distance modality (tutorials, exams, short assignments and research work). The transition began with a curriculum redesign that supported the online offer, and with the technical-pedagogical advice of the Online Learning Program (PAL) of the UNED. The main results obtained were; Offer focused on communication and collaborative work, creation of three groups with the attention of different teachers, an evaluation of the offer was made from the perspective of the teacher and students. Among the main results after the evaluation of the experience, he highlighted the appropriate choice of content, strategies and the challenge of achieving a balance between activities and available time, among other aspects.

Keywords: e-learning, distance education, collaborative work, evaluate to learn, administration sciences.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

En el ámbito académico y principalmente en la enseñanza de las ciencias de la administración, la UNED ha desarrollado la modalidad a distancia por más de cuarenta años, con la misión de llevar educación superior a toda la población costarricense, por tanto, ha tomado seriamente la inversión en tecnología para fortalecer el modelo.

Antes del advenimiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la UNED trabajaba con el apoyo de la presencialidad, que consistía en brindar cuatro tutorías según la asignatura ofertada, más la presentación física de tareas y trabajos de investigación, y así generar nuevas opciones para que los estudiantes pudieran adquirir conocimiento.

La Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) de la UNED por medio de sus cátedra y con la asesoría del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) inician en el 2018 una serie de esfuerzos para implementar el uso de tecnología en sus asignaturas al 100% en línea, para cumplir este reto y aplicando la teoría administrativa (planeación, organización ejecución y control), en adecuación con una debida mediación pedagógica, recursos didácticas apropiados y profesionales, se logran alojar asignaturas virtuales o e-learning con el sistema Moodle (sistema de uso libre) de la UNED.

Al utilizar la virtualidad, se cuenta con la posibilidad de brindar espacios de comunicación e interacción para la formación universitaria a distancia, puesto que se ve enriquecida con el uso de recursos de internet mucho más actualizados, así como la posibilidad de generar espacios para compartir experiencias entre estudiantes con la mediación del tutor virtual.

Por su parte, Postcovaru (2018) presenta un referente de investigación en el uso del *e-learning* en el ámbito de la educación de administración de empresas a nivel universitario, donde destaca la efectividad del medio y el reto de motivar al estudiantado por medio de las estrategias y la mediación didáctica, lo anterior puede motivar al estudiante para alcanzar los

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

objetivos en el proceso de intermediación educativa. Este tipo de investigaciones pueden brindar insumos importantes para la toma de decisiones a instituciones que valoran apostar por la virtualidad para sus procesos educativos.

Además, como parte de otra experiencia en el área de la enseñanza de la administración, Sarbabidya y Shikdar (2018) señalan como la capacitación o inducción al estudiante en los procesos que se llevan a cabo o rol en el *e-learning* resulta una clave para el éxito, así como el desarrollo de lineamientos claros para la gestión del *e-learning*.

El *e-learning* tiene un aporte importante, en relación al contacto e interacción del estudiantado con las TIC y el proceso de enseñanza-aprendizaje, se pueden señalar: el desarrollo de competencias ofimáticas, navegación web, búsquedas, gestión de archivos, según Bertrán, Martínez y Gutiérrez (2014). Refiriéndose a las competencias tecnológicas, son base para los graduados en ciencias de la administración, otro componente señalado por los autores es la competencia de la gestión del tiempo, lo cual resulta característico de los estudiantes en modalidades a distancia mediadas por la virtualidad y parte de algunas habilidades blandas que podría adquirir.

Tal como lo aportan Mora y Ortiz (2015), existe interés por verificar las competencias en la formación en línea, dada la flexibilidad que brinda la modalidad y las diferentes opciones de formación continuas para el estudiante. Sobre esta tendencia Gros (2018) menciona:

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

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Es a partir de lo señalado que conviene al estudiantado generar actividades diferentes para gestionar el aprendizaje gracias a las características y posibilidades que genera el uso de las TIC. Las actividades señaladas se refieren a la diversidad de opciones de comunicación y colaboración que posibilitan y enriquece un proceso de formación.

La investigación presentada en este artículo tiene como objetivo principal analizar las principales acciones realizadas para virtualizar³ la asignatura de Gerencia de Riesgo de la Cátedra de Finanzas de la Escuela de Ciencias de la Administración en la UNED.

Para lograr el objetivo propuesto, se debió en primera instancia partir de un diseño curricular de la asignatura virtual debidamente oficializado por la instancia encargada de estos procesos a nivel institucional, el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE). Luego, se planificó la asignatura virtual, por medio de una matriz con el fin de ordenar y distribuir las principales estrategias evaluativas para la consecución de los objetivos de aprendizaje, a través de la cantidad de tiempo disponible para tal fin. Por último, en función de las estrategias comunicativas y colaborativas se determinó el rol del docente y mejores prácticas para la mediación de los contenidos de la asignatura de Gerencia del Riesgo.

La metodología planteada en el artículo es la de sistematizar la experiencia educativa obtenida en la cátedra, con la implementación de la asignatura en línea. Tal como lo aportan Tapella y Rodríguez (2014), sobre la metodología de la sistematización como estrategia multifactorial (bajo diferentes visiones y actores), donde se pueden plantear lecciones aprendidas, brindar parámetros y recomendaciones para nuevas experiencias. Bajo esta perspectiva, se procedió

³ El término de virtualizar es entendido como el proceso de variación de la oferta de un curso o asignatura que pasa de una modalidad a distancia tradicional a una virtual o por medio del uso del e-learning y todo lo que esto implica a nivel de comunicación, formato de contenidos y actividades.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

a describir el proceso de virtualización de la asignatura y las áreas de oportunidad que emergen durante la experiencia.

Por otra parte, Messina y Osorio (2016) destacan la importancia del componente narrativo en la sistematización de experiencias con el fin de contar con un planteamiento claro sobre una situación educativa, por ello se procedió a realizar la descripción de manera detallada en cuanto a la ruta seguida para plantear el proceso de *e-learning*.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo por medio de una sistematización multifactorial, la recolección de datos fue con fuentes primarias, se realizó por aplicación de encuestas, a nivel de sondeo, sobre el proceso de virtualización a tres docentes de la asignatura, así como a los estudiantes participantes de la asignatura. Se empleó el correo electrónico, para el caso de los estudiantes se confeccionó una encuesta en línea, este fue aplicado durante el tercer periodo académico del 2018. Las fuentes secundarias utilizadas consistieron en la información recopilada por medio de la asesoría del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) y la coordinación de la asignatura de la cátedra de Finanzas.

El tipo de investigación fue no experimental y de una forma transversal, ya que los datos recolectados se tomaron en un solo momento, con una fecha de inicio y de cierre previamente establecida, con el fin de obtener resultados inmediatos sobre la percepción del profesor y el estudiante.

4. Marco teórico

La UNED según su Ley de creación, es una universidad de enseñanza especializada a través de medios de comunicación social, la cual ofrece carreras con la obtención final de títulos y grados universitarios, que sirve de puente para el desarrollo del país y que además reconoce

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

estudios otorgadas por otras universidades, sin dejar de lado la extensión cultural (La Gaceta, 1977).

Para determinar un nivel de virtualidad es necesario establecer la combinación del componente del espacio virtual y el sistema tradicional de educación a distancia, así como para iniciar con el uso del *e-learning* en la UNED. Para la experiencia realizada, se enfocó en un nivel de virtualización avanzado (UNED, 2017), que trata de generar mayor atención dentro del entorno virtual, mediando y acompañando al estudiante, en comunicación continua, brindando seguimiento a los objetivos planteados en la asignatura y en el proceso de enseñanza-aprendizaje y finalmente trabajando colaborativamente en un sistema en red.

El nivel de virtualidad avanzado se asocia a un mejor aprovechamiento del *e-learning*, lo cual implica reconocer el potencial de la plataforma de aprendizaje en línea, que en esencia es un sistema de gestión del aprendizaje, pero sin olvidar que la mediación tiene mayor importancia. Según el documento oficial de “Consideraciones para el diseño y oferta de asignaturas en línea” se otorga una mayor atención dentro del entorno virtual en el nivel avanzado, por medio de:

- La mediación y el acompañamiento que se le brinda el estudiante.
- La comunicación, pues esta se intensifica, ya que se habilitan vías adicionales entre los actores del proceso.
- El seguimiento al proceso de aprendizaje y logro de objetivos.
- La construcción colaborativa de los aprendizajes entre pares. (UNED, 2016, p. 81)

Como referente sobre el uso del *e-learning*, Pham, Williamson y Berry (2018) aportaron una investigación sobre la percepción de los estudiantes en proceso educativos desarrollados por medio del *e-learning*, donde destaca la dimensión de la calidad del profesorado o tutor y los recursos didácticos utilizados. En contraste con la investigación anterior, Al-Hajri y Echchabi

Experiencia del uso del *e-learning* en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

(2017) aportan cómo existe un uso generalizado del *e-learning* en China y Malasia, sin embargo, se presenta gran preocupación por la calidad de estos procesos, lo cual afecta la aceptación de la modalidad. En relación con lo expuesto por los autores señalados, se valoró para la experiencia de virtualización presentada, tanto la validez de los recursos didácticos como las lecturas y videos, así como la validación de las técnicas establecidas, por medio del asesor de *e-learning* y el equipo docente.

En general, la calidad del *e-learning* es una constante en las investigaciones a nivel internacional, por ende, la evaluación de los procesos y la realimentación que se produzca posibilitará mejoras en cada oferta, esto bajo la perspectiva de docentes y estudiantes.

Conforme los modelos de aceptación y valoración de la pertinencia del uso del *e-learning* desde el estudiantado, Baki, Birgoren y Aktepe (2018) aportan un análisis realizado con más de 200 investigaciones sobre la temática, el interés responde al uso creciente de la formación bajo el *e-learning* a nivel mundial.

Por otra parte, Duma y Nagy (2018) brindan un nuevo estudio sobre la medición de la eficacia del *e-learning*, como lo señalan los autores el enfoque fue hacia la distribución del proceso en forma de parámetros y no de los resultados. Aunado a lo señalado, Dina, Onete y Albastroiu (2018) destacan como el *e-learning* desde su advenimiento ha contribuido en el acceso a la educación de manera flexible, así como muestra implicaciones sociales y de interacción gracias al desarrollo de las tecnologías.

En el caso de López, López y Prieto (2018), en una investigación reciente en el contexto de la educación superior española, subrayan la relevancia de la personalización tutorial y la calidad de la comunicación en el *e-learning* para la efectividad de la formación en línea, que se flexibiliza por medio de capacitaciones abiertas y por medio del aprendizaje móvil.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

En lo referente a la importancia de la autorregulación, para Gros (2018) fomentar la autorregulación en los estudiantes es un garante del éxito en la formación por medio del *e-learning*, así como personalizar y flexibilizar las estrategias y técnicas que se utilicen. La autorregulación resulta un eje transversal que se fomenta en el estudiantado bajo una modalidad en que debe asumir un rol protagónico. Para Gros (2018):

Además de la calidad del diseño pedagógico, el éxito del aprendizaje en el *e-learning* depende en gran medida de la capacidad del estudiante para dirigir y gestionar su propio proceso de aprendizaje, estableciendo objetivos y estrategias adecuadas para alcanzar sus objetivos. (pp. 74-75)

El diseño de la oferta virtual implicó una serie de procesos que permitiera una adecuada oferta, todo esto se explica con detalle en los siguientes apartados.

5. Cátedra de Finanzas

La cátedra de Finanzas posee diez asignaturas que se encuentran organizadas entre las carreras de grado y pregrado del Diplomado en Administración de empresas, Bachillerato y Licenciatura en Banca y Finanzas, Contaduría, Dirección de Empresas, Mercadeo, Negocios Internacionales, Producción y Recursos Humanos. Algunas de las asignaturas señaladas son utilizadas para brindar servicios a otras carreras de escuelas como las de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN), Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH).

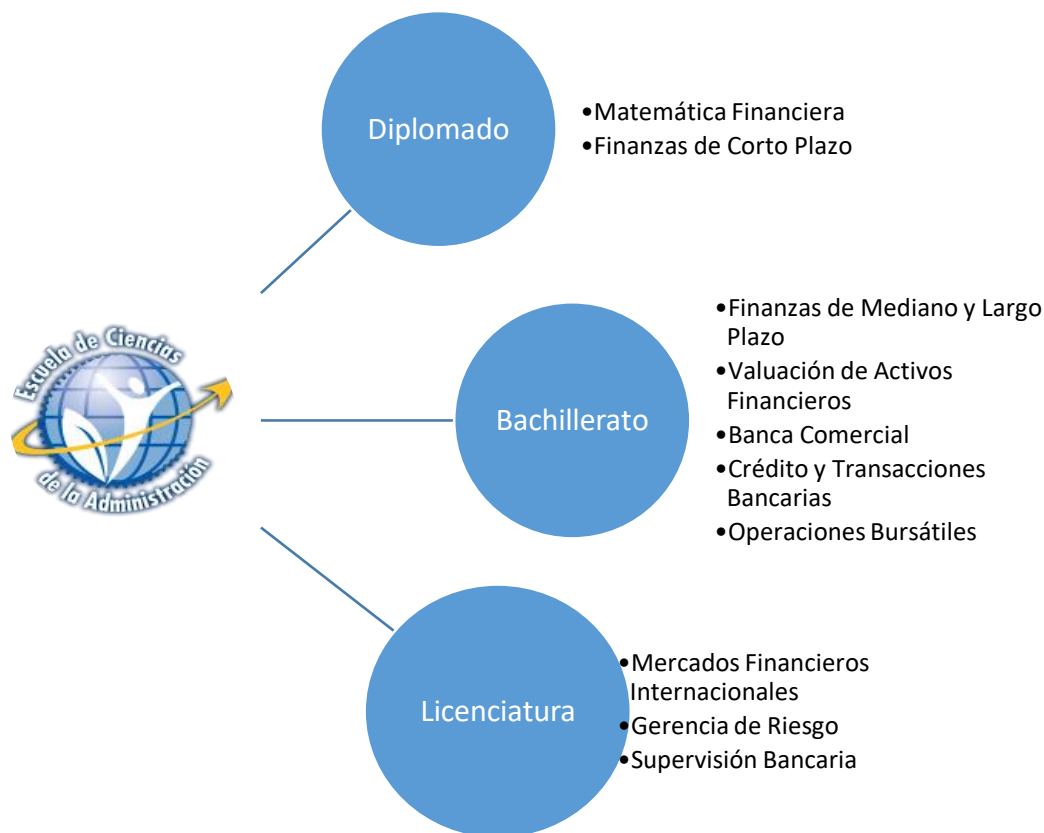
En la siguiente figura se presenta la organización de cada asignatura, por grado académico, las carreras que más uso les dan a las asignaturas de la cátedra de Finanzas son: Bachillerato y Licenciatura en Banca y Finanzas, y Contaduría.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Figura 1. Organización de asignaturas, cátedra de Finanzas

Fuente: Elaboración propia Arce y Mora (2019), con información de la cátedra de Finanzas.

Las asignaturas de los niveles de diplomado y licenciatura tienen asignados tres créditos, según se establece por parte del Consejo Nacional de Rectores y la Oficina de Planificación de la Educación Superior (CONARE-OPES, 2012)⁴ cada una, para el caso del nivel de bachillerato, se asignan cuatro créditos. Lo anterior quiere decir que si un estudiante matricula una asignatura de tres créditos este debe trabajar nueve horas semanales, durante 15

⁴ Un crédito es una unidad valorativa de trabajo del estudiante que equivale a tres horas semanales de trabajo del mismo, durante 15 semanas, aplicadas a una actividad que ha sido supervisada, evaluada y aprobada por el profesor (CONARE, 1976, p. 1).

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>

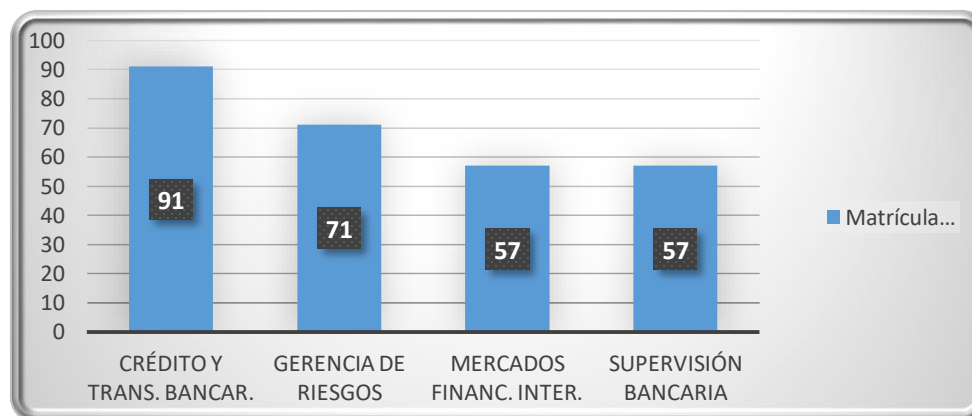


Artículo protegido por licencia Creative Commons

semanas y en las de bachillerato debe incrementar tres horas más por semana, en la misma cantidad de semanas que en la de diplomado, por tanto, el estudiante debe enfocarse en la organización y autorregulación de su tiempo con el fin de cumplir con los objetivos de cada asignatura y en función de la cantidad de materias matriculadas, y combinarlas con compromisos laborales (en caso de trabajar) y familia, con lo anterior el estudiante UNED, se vuelve una persona autodidacta y con capacidad de organizar su tiempo de la mejor forma.

El equipo de tutores de la cátedra está compuesto por 22 profesionales en promedio, dependiendo mucho de la cantidad de estudiantes que cursan la asignatura y el periodo académico. En relación con las asignaturas de más alta matriculación, basados en el histórico de hace 5 años, corresponden a: Matemática Financiera (código 00413) un aproximado de 520 estudiantes y Finanzas de Corto Plazo (código 04099) un promedio de 510 estudiantes, las materias son del diplomado en administración y se ofertan todos los periodos académicos (tres veces al año). Existen materias que sólo se ofertan una vez al año con promedio de 69 estudiantes al año, según se evidencia en la figura 2.

Figura 2. Matrícula por asignatura con menor oferta anual de 2014 al 2018



Fuente: Elaboración propia Arce y Mora (2019), con información de la cátedra de Finanzas.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Para atender las diferentes asignaturas se cuenta con materiales didácticos tales como libros, tanto de elaboración interna como externa, videos principalmente en Matemática Financiera. El uso de la plataforma virtual, utilizada principalmente como repositorio de documentos: acuerdos, normativas de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), artículos sobre los temas de interés de cada asignatura, videos, foros de consultas de casos utilizados en: Matemática Financiera, Finanzas de Corto Plazo, Finanzas de Mediano y Largo Plazo y Valuación de Activos Financieros, que llegan a ser asignaturas prácticas y que por lo general requieren más atención por parte del estudiantado, al igual que el espacio de consultas en materias mucho más teóricas, tales como Crédito y Transacciones Bancarias, Mercados Financieros Internacionales, Supervisión Bancaria, Operaciones Bursátiles, y Banca Comercial. Se cuenta también con un espacio para el envío de las tareas cortas y trabajos de investigación, donde el estudiante lo adjunta y a su vez el tutor puede revisar en línea los instrumentos de evaluación con rúbricas diseñadas específicamente para atender la asignatura.

Existe la perspectiva del personal de la cátedra sobre la importancia de actualizar y mejorar cada asignatura que se oferta, lo anterior con motivo de la autoevaluación y los procesos de acreditación a la que se someten las asignaturas. Esta labor se realizó durante el 2018 e implicó un trabajo de dos periodos académicos previos para el diseño, se trabajó en una nueva propuesta 100% virtual como es el caso de Gerencia de Riesgos, alineado con la clasificación de nivel avanzado del uso de la virtualidad, según las disposiciones institucionales de la UNED.

Para la oferta de la asignatura, se realizaron los siguiente los pasos: analizar a nivel general la oportunidad de tomar una asignatura que contara con menos de 100 estudiantes, analizar un perfil de tutor que atendería la asignatura, y definir claramente el proceso para pasar la

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

asignatura de una modalidad regular⁵ a una 100% en línea, así mismo el tomar en cuenta los procedimientos propios de la UNED.

Para desarrollar una propuesta virtual, se realizó en primera instancia un rediseño curricular (modificación del diseño actual), que estuvo a cargo de dos profesionales la especialista de contenido de las ciencias de la administración y una asesora curricular del Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE), finalizado el proceso, para crear la asignatura en línea se tuvo que solicitar el servicio de asesoría del PAL, así en conjunto con un especialista de contenido se inició el proceso de la planificación, por medio de una matriz de programación, esquema de organización necesario para encuadrar la información curricular, fechas institucionales del periodo académico, recursos y estrategias de aprendizaje. Posteriormente, se procedió a realizar la redacción de las instrucciones de las actividades con la guía del productor del PAL. En la Tabla 1 se muestra un referente de la matriz de programación utilizada para la planificación de la asignatura virtual.

⁵ La modalidad regular hace referencia en educación a distancia sobre aquellas asignaturas que no poseen el uso de la virtualidad, sino que se enfocan en el uso de las tutorías presenciales, entrega de tareas y aplicación presencial de exámenes.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Tabla 1. Muestra de la matriz de programación de Gerencia del Riesgo

UNIDAD	FECHAS	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE	RECURSOS (Lecturas/Vínculos Web)	INSTRUMENTOS DE EVALUACION
Unidad No.1						
1	17 al 30 set.	Adquirir conocimientos sobre los conceptos de riesgos y la tipología de riesgos necesarios para estructurar las responsabilidades y alcances de una gerencia de riesgos.	Conceptos Generales de gestión integral de riesgos: a. Definición de riesgo y de exposición y sus tres componentes: evento, causa y consecuencia. b. Riesgos operativos, riesgos tecnológicos, seguridad de la información y legales, entre otros. c. Riesgos financieros: de crédito, de liquidez y de mercado. d. Riesgos estratégicos: definición de los objetivos y metas estratégicas. e. Riesgos reputacionales. f. Interacciones entre distintos tipos de riesgos.	Foro académico 1: Discusión de los conceptos generales del riesgo. Tarea 1: Cuadro comparativo. Recolecta los diferentes conceptos de riesgos que se exponen en el contenido de la Unidad.	Lecturas obligatorias: Saavedra García, M., & Saavedra García, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. <i>Cuadernos de Administración</i> , 23 (40), 295-319. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20514982012 Muñoz, Juan E. (2016). Manual de Cálculo de Riesgo de Liquidez, pdf.	Foro académico 1. Participación de manera cuantitativa. Evaluación por medio de una escala, valor 10%. Tarea 1: Cuadro comparativo. Evaluación sumativa. Evaluación por medio de una escala, valor 10%.

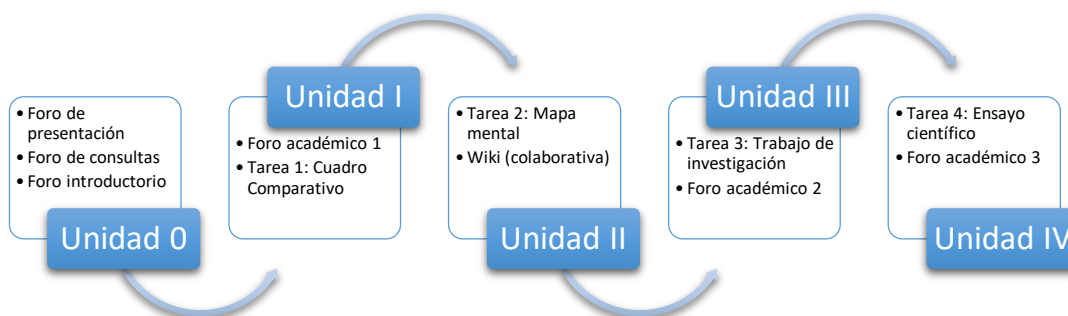
Fuente: documento de diseño de la asignatura por medio del formato de matriz del PAL, Arce 2018.

En el caso de Gutiérrez y García (2016) reconocen la importancia de la comunicación y realimentación para la motivación y retención del estudiantado dentro de las ofertas de *e-learning*. Por ello, desde el diseño e implementación de la asignatura bajo la modalidad descrita, se prestó especial atención a los espacios de comunicación y realimentación durante cada unidad.

6. La evaluación en la asignatura de Gerencia de Riesgo

La asignatura de Gerencia de Riesgos cuenta con un modelo de evaluación enfocado en que el estudiante desarrolle aptitudes analíticas, de recolección de información e investigativas, a su vez, para interactuar entre los tutores que se encuentren en el desarrollo y mediación de la asignatura, el modelo se estructura como se muestra en la figura 3. Se trata de propiciar el análisis crítico y las habilidades de comunicación.



Figura 3. Modelo de evaluación, asignatura de Gerencia de Riesgos

Fuente: Elaboración propia Arce y Mora (2018), con información de la cátedra de Finanzas.

Dentro de los diferentes instrumentos de evaluación utilizados, se aplicaron aquellos que con la posibilidad de trabajarse a nivel individual y colaborativo, con un valor en puntos de un 10%, con el fin de generar interés en el estudiante sobre la materia que se trabaja por unidad. El trabajo de investigación contó con un valor de 30%, evaluación a la que se le dio un nivel de puntaje más alto, debido a que el estudiante en la Unidad III acumula o ya ha desarrollado más de la mitad del contenido de la asignatura, lo cual le permite tener un mayor criterio e información para la elaboración del trabajo.

7. Descripción de actividades

El enfoque de las actividades fue tendiente a la comunicación y la colaboración, en particular cada instrucción dada contaba con un paso a paso para su ejecución, además de criterios de evaluación a manera de escala o rúbrica, de manera tal que se pudiera brindar una realimentación objetiva y detallada, bajo un enfoque de evaluar para aprender, dado que se otorgaba importancia a la evaluación formativa al final de cada actividad.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Tal y como se indicó en la figura 3, la asignatura se desarrolló en cinco unidades (incluye la Unidad 0 o formativa⁶), en cada una de ellas se realizan dos actividades, que tratan de recopilar información para el docente, con el fin de evaluar el nivel de comprensión del estudiante por medio de los diferentes instrumentos utilizados. Por ejemplo, los foros académicos ayudan a medir el grado de interpretación de la materia, el conocimiento que adquieren los estudiantes conforme avanza la asignatura y a su vez la calidad de aportes que realizan, pero ello provoca que el proceso de aprendizaje se enriquezca y logre sus objetivos pedagógicos. Los foros académicos también toman en cuenta la redacción, la fundamentación de las ideas, la criticidad y el uso bibliográfico.

El foro cumple la función de permitir la interacción y discusión grupal, donde se evalúa el aporte realizado conforme con lo solicitado en las instrucciones de cada instrumento, lo cual es de vital importancia para el docente, con el fin de evaluar el grado de comprensión y conocimiento que adquiere el estudiante.

Otro tipo de actividad de comunicación y colaborativa fue la realizada dentro de la wiki, que consiste en una herramienta de la plataforma de aprendizaje en línea que registra control de cambios por cada usuario, lo cual la vuelve una herramienta ideal para el registro del trabajo colaborativo.

Cabe señalar lo aportado por Avello y Duart (2016) en relación con las claves para el éxito en trabajos colaborativos, relacionados con "la formación de los grupos, la selección, claridad, flexibilidad y significatividad de la tarea, y su monitoreo y control" (p. 279), estas pautas fueron trabajadas desde la instrucción y evaluación de la actividad, así como desde una supervisión

⁶ La Unidad 0 se ha convertido en una buena práctica en la virtualidad, dado que se trata de un espacio de tiempo para que el estudiante se integre al curso y conozca la dinámica planteada, así como permitir la familiarización con el aula virtual.



constante por parte de los docentes durante la vigencia de la actividad colaborativa, para así poder verificar el cumplimiento de las instrucciones propuestas y dinamizar posibles demoras entre los grupos de trabajos.

Se contó también con tareas de entrega individual, las cuales tuvieron como propósito revisar el avance de cada estudiante, así como la rotación con otras actividades colaborativas y de comunicación.

Finalmente, el trabajo final, que puede diseñarse bajo el modelo de estudios de casos, pretende que el estudiante pueda realizar un trabajo bajo una línea de experiencia laboral, ya que se parte de un caso real, con ciertos supuestos, y que el estudiante aplique diferentes técnicas de evaluación de riesgos, desarrolle un perfil con introducción, conclusiones y recomendaciones bajo un enfoque de informe general de riesgos, que sería muy similar a lo que en la vida laboral de un funcionario debería presentar ante una gerencia de una empresa, banco o institución financiera.

8. Rol de los docentes

Posterior a la matrícula de estudiantes en las diferentes asignaturas, se realizó la asignación de cargas académicas, proceso de la UNED para establecer las materias que le corresponde desarrollar a cada tutor; en el caso de las virtuales, al asignarla se pensó en un máximo de 40 estudiantes por tutor, con el fin de que puedan atender de una manera más personalizada al estudiantado.

Una vez obtenida la cantidad de estudiantes, se definen los tutores que atenderán la asignatura, en el caso de Gerencia de Riesgos, un punto importante que se tomó en consideración fue la experiencia en el área de riesgos, la capacidad para trabajar en entornos virtuales y la accesibilidad para ingresar a la plataforma al menos cada 48 horas como máximo,

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

por disposiciones institucionales para la atención en cursos en línea, aunque la recomendación práctica emitida hacia el cuerpo docente fue la de acceder al entorno a diario para atender consultas, generar anuncios o avisos y realizar la mediación en actividades de discusión como los foros o de colaboración como la wiki.

Adicionalmente, se tomaron en cuenta la cantidad de instrumentos de evaluación que tienen que atenderse y la revisión constante del foro de consultas y el correo interno o mensajería de la plataforma, con el fin de que el proceso de aprendizaje se volviera más interactivo y en algunos casos con respuestas oportunas y efectivas.

Durante el periodo académico analizado, tercer cuatrimestre del 2018, se tuvo un total de 90 estudiantes, se trabajó con tres tutores, donde a dos personas contratadas por un cuarto de tiempo (10,5 horas semanales por 4 meses) se les asignó un total de 40 estudiantes y a un tutor con 10 estudiantes, este último tuvo un rol coordinador y de encargado de controlar la calidad de los cursos en relación con los avisos a los grupos, las pautas para la evaluación y realimentación, la atención a consultas, que fueran atendidas tanto en tiempo como en forma, así como el registro de mejoras para la asignatura en la siguiente oferta.

El cuerpo docente debe ingresar a la plataforma diariamente, al menos una hora en promedio, en función de las actividades por desarrollar, por ejemplo, si al tutor no le corresponde revisar instrumentos de evaluación, puede ingresar a la plataforma, revisar si existen consultas o correos, responderlos y en casos necesarios revisar lecturas obligatorias o complementarias de la unidad, esta actividad puede tardar de quince minutos a media hora diaria. Ahora bien, si adicionalmente tiene evaluaciones pendientes por calificar y debe invertir más tiempo por día, con el fin de calificar según los criterios de evaluación definidos en cada actividad evaluativa, en algunos casos desarrollará el proceso de revisión un poco más despacio (hasta

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

una inversión de tiempo de tres horas diarias), contrario a esto, y si el tutor es experimentado, el tiempo invertido podrá ser menor.

9. Proceso de virtualización o uso del e-learning

La virtualización de la asignatura inició con un diseño curricular, elaborado por medio de la asesoría del Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE), instancia de la UNED que trabaja en conjunto con la instancia académica para la definición de la oferta y modalidad, en cuanto a: objetivos, contenidos, experiencias de aprendizaje, asignación de créditos y tiempo que debe invertir el estudiantado. Además, se define el uso de la virtualidad, en relación con tipo de actividades que se desarrollarán y el nivel de uso, puesto que, la UNED posee diferentes niveles de uso de la virtualidad: nivel básico, medio y avanzado, este último corresponde a las asignaturas 100% virtuales.

Una vez finalizado el diseño curricular (en este caso se hizo rediseño) se recurrió a solicitar el apoyo del PAL, el cual brinda un servicio de asesoría por medio de un asesor, el cual y en conjunto con el especialista o tutores inician con la construcción y desarrollo e inclusión de los contenidos y evaluaciones de la asignatura en la plataforma virtual. Finalmente, la aplicación será parte del equipo docente, que tendrá a cargo un coordinador, responsable de brindarle seguimiento en el proceso académico, con el fin de controlar la atención oportuna y el cumplimiento de los objetivos planteados en el diseño curricular.

10. Descripción de interfaz de la plataforma virtual

La plataforma de aprendizaje en línea de la UNED permite una alta personalización de la interfaz, bajo una perspectiva de la utilización de los elementos estrictamente necesarios, con el fin de mejorar la usabilidad y evitar la confusión del usuario se utilizan consideraciones institucionales para tal fin.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

En la figura 4, se muestra la apariencia de la asignatura. Se cuenta con un encabezado principal, así como subdivisiones o etiquetas gráficas denominadas “Materiales” y “Actividades”, el orden permite que el estudiante inicie con los contenidos propuestos y luego con las actividades propuestas, como elementos organizadores, así como un pie de página de identificación de la oferta en una cátedra y escuela específicas.

Figura 4. Interfaz general del curso, sección de inicio



The image shows the start page of a course titled "Gerencia de Riesgo". The header features a banner with a background of Euro banknotes and a line graph, with the course title "Gerencia de Riesgo" in white text on an orange bar. Below the banner, there are two main sections: "Materiales" and "Actividades".

- Materiales:**
 - Avisos recientes (green speech bubble icon)
 - Instrucciones Módulo 0 (red document icon)
 - Orientación Académica (red document icon)
 - Recurso sobre plagio académico (blue document icon)
 - Directrices para el trabajo en plataforma (blue document icon)
 - Inside Job " Crisis Financiera 2008" (blue document icon)
- Actividades:**
 - Foro de Presentación (green speech bubble icon)
 - Foro Introdutorio (green speech bubble icon)
 - Foro de consultas (green speech bubble icon)

At the bottom, it identifies the institution as "Escuela Ciencias de la Administración" and "Cátedra de Finanzas", accompanied by a logo for the "Escuela de Ciencias de la Administración" of UNED.

Fuente: elaboración propia, a partir de la plataforma de aprendizaje en línea de la UNED.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

De igual manera, bajo una perspectiva centrada en el usuario se mantuvieron únicamente los bloques (enlaces laterales) necesarios para el estudiantado, de manera tal que no existieran confusiones y la interfaz fuese clara en cuanto a navegación, recursos y herramientas disponibles.

11. Rúbricas y escalas evaluativas por medio de Moodle

Los instrumentos de evaluación son un componente obligatorio para las actividades que se proponen, tal como lo enuncia el Reglamento General Estudiantil de la UNED (2012): “En caso de utilizar técnicas de la evaluación auténtica, éstas contarán con un instrumento de registro de calificación (matriz de valoración o rúbrica, tales como escalas, lista de cotejo, entre otras) que garantice la objetividad en el proceso evaluativo” (p. 32). El reglamento sugiere un importante compromiso por la evaluación de los aprendizajes realizado de manera objetiva, al declarar al estudiante las reglas y parámetros evaluativos de previo.

En la figura 5 se muestra un ejemplo de escala de calificación para una actividad académica, esta se implementó dentro de la operatividad de Moodle, con la herramienta de *rúbrica*, lo cual beneficia en la visualización de la realimentación por parte de estudiantado, pues permite ver las marcas en los niveles, así como la visualización de comentarios adicionales por parte del docente.



Figura 5. Ejemplo de escala de calificación

1. Identifica los elementos de comparación.	Excelente <i>3 puntos</i>	Muy bueno <i>2 puntos</i>	Bueno <i>1 puntos</i>	Necesita Reforzar <i>0 puntos</i>
2. Contrasta los conceptos relevantes.	Excelente <i>3 puntos</i>	Muy bueno <i>2 puntos</i>	Bueno <i>1 puntos</i>	Necesita Reforzar <i>0 puntos</i>
3. Respeta el formato deseado.	Excelente <i>3 puntos</i>	Muy bueno <i>2 puntos</i>	Bueno <i>1 puntos</i>	Necesita Reforzar <i>0 puntos</i>
4. Entrega el trabajo puntualmente	Excelente <i>3 puntos</i>	Muy bueno <i>2 puntos</i>	Bueno <i>1 puntos</i>	Necesita Reforzar <i>0 puntos</i>
5. Redacta de forma coherente	Excelente <i>3 puntos</i>	Muy bueno <i>2 puntos</i>	Bueno <i>1 puntos</i>	Necesita Reforzar <i>0 puntos</i>
6. Respeta las normas ortográficas	Excelente <i>3 puntos</i>	Muy bueno <i>2 puntos</i>	Bueno <i>1 puntos</i>	Necesita Reforzar <i>0 puntos</i>
7. Citación (citas y referencias) por medio del formato APA sexta edición.	Excelente <i>3 puntos</i>	Muy bueno <i>2 puntos</i>	Bueno <i>1 puntos</i>	Necesita Reforzar <i>0 puntos</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de la plataforma Moodle de la UNED.

La escala mostrada permite, una vez utilizada por el docente, que el estudiante note las marcas en las casillas correspondientes a su evaluación, así también con opciones de comentarios de texto por cada criterio o fila y al final; es decir, permite también una realimentación mucho más cualitativa de ser necesario, según la entrega realizada.



12. Principales retos y áreas de oportunidad de la asignatura

Uno de los principales retos que se tuvieron durante el proceso de virtualización fue el traslado de actividades de la educación a distancia tradicional hacia un modelo más comunicativo y participativo.

La particularidad del equipo docente en cuanto a su área de experiencia en ciencias de la administración, implicó un acompañamiento constante para propiciar un correcto uso operativo de la plataforma y una mediación adecuada acorde con el modelo a distancia. Durante el proceso se mantuvieron canales abiertos de comunicación con el equipo docente para apoyar en aspectos técnicos y mediacionales⁷.

Para siguientes ofertas se deben verificar la cantidad de actividades con el fin de ajustar los tiempos que invierte el estudiantado y así evitar la saturación de docentes y estudiantes, pero sin alterar los objetivos didácticos propuestos.

Los recursos web son constantemente actualizados, como videos y casos para estudios y análisis, particularmente por la evolución que puede tener la asignatura según las tendencias mundiales del tema de riesgo.

La posibilidad de contar con mayor cercanía de los estudiantes y docentes, por medio de una comunicación fluida, a la vez posibilita una realimentación y evaluación permanente durante el periodo académico. Los roles de comunicación fueron acordados previo al inicio del periodo académico, con el envío de avisos constantes, cierres de foros o conclusiones, así como realimentación o evaluación de las actividades en un plazo no mayor a 15 días naturales.

⁷ El término hace referencia a la adaptación de la docencia a un entorno a distancia y virtual, implicando un diálogo y comunicación constantes desde una perspectiva de tutor facilitador y guía.



Propiciar mayor investigación por parte del estudiantado, aprovechando el acceso a las bases de datos institucionales y búsquedas académicas en internet, es una competencia importante que deben desarrollar los futuros profesionales.

13. Análisis de resultados

Como parte del compromiso por la mejora y la calidad de la oferta académica, se realizó una evaluación de la virtualización, tomando en cuenta la perspectiva de los docentes y los estudiantes, por medio de dos instrumentos.

Se inició con un cuestionario aplicado al cuerpo docente con algunas preguntas clave sobre la asignatura, se transcriben los principales aportes brindados, que se asumen como oportunidad de mejora para próximas ofertas.

En el sondeo aplicado al cuerpo docente de la asignatura y a manera de caracterización de los tutores, se obtiene que dos de ellos poseen una experiencia en el campo de la administración de más de 10 años y hasta 15 años.

En relación con la percepción del cuerpo docente sobre la propuesta didáctica, se consideró que las actividades planteadas cumplieron con los objetivos didácticos.

Se reconoce, por parte del cuerpo docente, que la inversión de tiempo para la mediación y evaluación de las actividades puede resultar abrumante o incluso que supera la asignación real de tiempo, por ello es vital valorar la cantidad y extensión de las actividades, incluso el hecho de implementar trabajo colaborativo para optimizar las entregas y elevar su calidad de exigencia en equipos de trabajo.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Como retos en el uso de la virtualidad, se valora el hecho de evitar que la asignatura se vuelva solo teórica y que más bien sus actividades sean de un enfoque más práctico y vivencial, ubicando problemas reales del contexto de los estudiantes, principios del concepto del aprendizaje situado. También se vislumbra como reto el ofrecer los contenidos más actualizados para mejorar la formación de mejores profesionales, a la vez que se pueda transmitir la experiencia que posee el cuerpo docente sobre los contenidos de la asignatura en gerencia de riesgos.

Por otro lado, se presentan los resultados sobre la encuesta aplicada a estudiantes. En relación con el instrumento en línea aplicado a los estudiantes, se contó con un total de 36 respuestas (de un total de 90 estudiantes), que corresponde a 40% de participación.

Así bien 75% de la población estudiantil consultada corresponde a mujeres, entre los 22 y 25 años, en general una población joven que cursó la asignatura de Gerencia del Riesgo. El 89% de estudiantes llevaron por primera vez la asignatura, por ende, es su primera oferta bajo esta modalidad virtual de las asignaturas.

Por otro lado, 24% de la población consultada se distribuyó con año de ingreso a la UNED, entre el 2013 y 2015, siendo estudiantes relativamente nuevos en la modalidad a distancia y en línea.

En general, se contó con una población con experiencia cursando asignaturas en línea, sin considerar la experiencia en la asignatura en línea de Gerencia del Riesgo, 31% han cursado cuatro, 17% con cinco y 14% con tres asignaturas. El resultado brindó un parámetro: la población conoce el tipo de modalidad, bajo la perspectiva de haber cursado otras asignaturas en línea de las carreras de administración de empresas.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Sobre la interfaz gráfica de la asignatura se contó con 50% que la valoró con *muy bueno* y 47% *buena*, este aspecto es vital, pues mediante el servicio de diseño gráfico del PAL se mejoró la interfaz y la concordancia de la línea gráfica con la temática de la asignatura.

La valoración de los docentes de la asignatura se planteó como una forma de realimentación del proceso de mediación bajo la modalidad en línea y la oportunidad de mejora para las siguientes ofertas. La valoración se planteó como: 61,1% *buena*, 27,8% *muy buena* y 11,1% *regular*.

Con el fin de detallar mucho más la gestión docente, se valoró el cumplimiento con los tiempos de respuesta del docente, entendidos como plazos para atención de consultas y realimentación en actividades planteadas, 25% de los estudiantes la valoraron como *muy buena*, 38,9% como *buena* y 36,1% como *regular*.

La valoración en la atención a los foros fue positiva, se ubicó entre *buena* y *muy buena* con 63,8%, el restante resultado correspondió a *regular* (36,1%). Lo cual implicará un análisis a nivel de planteamiento y mediación para ver posibles mejoras. El resultado planteado sobre la valoración de los foros académicos fue positivo, dado que se ubicó con 86,1% entre *muy buena* y *buena*, y 13,9% *regular*.

La valoración en la atención a los foros fue adecuada, se ubicó entre *buena* y *muy buena* 63,8%, el restante resultado correspondió a *regular* 36,1%. Lo cual implica un análisis a nivel de planteamiento y mediación para ver posibles mejoras o disminuir la cantidad de foros por aplicar en la asignatura. Llama la atención el resultado planteado sobre la valoración de los foros académicos, la cual se ubicó con 86,1% entre *muy buena* y *buena*, y 13,9% *regular*.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Se deseó conocer el papel de la realimentación al estudiantado, entendida como la acción que realiza el docente en la evaluación y devolución al estudiante, generando acciones formativas y de mejora sobre la comprensión de los contenidos y cumplimiento de los objetivos didácticos. La realimentación fue valorada con 47,2% como *muy buena*, 30,6% como *buena* y 22,2% *regular*. Se destaca que la realimentación se acompañó con instrumentos de evaluación que, por medio de criterios y distribución clara, permitió realizar una devolución de manera objetiva y clara.

Se valoró, además, la percepción del estudiantado sobre el dominio de los contenidos por parte del docente, elemento que puede plasmarse más en la mediación de espacios de discusión, los resultados fueron muy adecuados, ubicándose entre 52,8% *muy bueno* y 36,1% *bueno*.

El planteamiento de la asignatura de Gestión del Riesgo implicó una distribución de actividades desde el esquema curricular a la evaluación, que se tradujo en tareas y espacios de interacción, en este sentido, se valora la pertinencia de la distribución y cantidad, a lo cual el estudiante se ubica entre *muy buena* con 41,7% y 33,3% *buena*, en tanto 25% la señaló como *regular*. Este parámetro implica un análisis para futuras ofertas en relación a la distribución. Incluso bajo esta perspectiva, 55,5% de los estudiantes señalan que la mejor opción en cantidad de instrumentos de evaluación es entre cuatro y cinco.

El trabajo colaborativo en ambientes virtuales posee grandes beneficios, incluso con la introducción de habilidades blandas para los estudiantes, es por ello que se planteó la colaboración grupal por medio de la herramienta de la wiki, en total 61% de los estudiantes la ubicó entre *buena* y *muy buena*, pero 38,9% la ubicó como *regular*, lo cual implica un análisis sobre posibles mejoras.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

El estudio de casos también se planteó como una forma de elevar el nivel de uso de la virtualidad y de conocimiento, así como de practicar posibles tomas de decisiones a nivel de riesgos, por un tema de aplicabilidad de las temáticas que involucra la gerencia del riesgo, en general también se obtuvo una valoración entre *buena* y *muy buena* 77,1%.

Los contenidos propuestos como lecturas, videos, presentaciones, entre otros, fueron sometidos también a valoración como eje fundamental del proceso de enseñanza, dado que la educación a distancia y mediada por la virtualidad los asumen como eje fundamental. El 39% de los estudiantes los ubica como *completamente utilizables y aplicables*, en tanto 25% como *medianamente útiles*.

En relación con la flexibilidad que puede o no poseer una asignatura en línea, se valoró la pertinencia de los plazos de entrega por parte del estudiante, en este sentido cabe señalar que el plazo mínimo fue de una semana y se extendió hasta dos y tres semanas, según el tamaño, extensión y complejidad de las actividades. En concordancia con lo anterior, 66,7% de los estudiantes lo valoraron como *aceptable*, en tanto 16,7% como *limitado* y el restante 16,7% como *corto*.

Para finalizar la evaluación por parte del estudiantado, se planteó la siguiente consulta ¿cómo valora el proceso de enseñanza aprendizaje en general?, se obtuvo que 52,8% lo valora como nivel *alto* de adquisición de conocimientos y 33,3% con nivel *medio*, en tanto el restante 13,9% en nivel *bajo*.

14. Conclusiones

Desde la perspectiva de Bertran, Martínez y Gutiérrez (2014), el aporte que brinda el *e-learning* en la formación produce que los graduados de modalidades en línea puedan competir con los



estudiantes presenciales, lo cual representa un área de oportunidad en la credibilidad de la formación a distancia mediada por la virtualidad.

Entre las buenas prácticas para la virtualización de la asignatura de Gerencia del Riesgo, se obtuvieron las siguientes:

- a. Planificación previa de la asignatura, desde la dimensión curricular, con el fin de contar con una adecuada planificación de objetivos, contenidos, experiencias de aprendizaje, hasta el bosquejo de la puesta en práctica en el entorno virtual de la plataforma de Moodle.
- b. Instrucciones de actividades detalladas, bajo un concepto de instrucción paso a paso junto con criterios de evaluación.
- c. El uso del trabajo colaborativo, como forma de potenciar la comunicación e interacción grupal.
- d. El estudio de casos, como área fértil para aplicar los conocimientos al contexto real de los estudiantes, forma de volver el aprendizaje más significativo, tendencia actual para la enseñanza en el campo de la administración y los negocios a nivel mundial.
- e. Coordinación grupal de los tres facilitadores, lo que permite que cada grupo reciba una atención y mediación colegiada, sin que se presenten grandes diferencias en la misma asignatura en cada uno de los grupos conformados.
- f. Asesoría y soporte técnico-pedagógico por parte de expertos en el campo del *e-learning*, un complemento importante para guiar al equipo con especialización disciplinar en el campo de la administración.

En la implementación de la asignatura virtual de Gerencia del Riesgo, se contó con una población estudiantil con experiencia en las asignaturas en línea, 62% han cursado tres y hasta cinco asignaturas bajo esta modalidad, lo cual implica que ya poseen un parámetro

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

comparativo para poder evaluar una nueva vivencia bajo esta modalidad, además de ser un reto en el planteamiento y la mediación para el profesorado y la cátedra.

Entre los retos para la siguiente oferta de la asignatura, está la de revisar en conjunto con el cuerpo docente los resultados planteados en la evaluación realizada por el estudiantado, con el fin de mejorar las prácticas de mediación y atención, además de la forma en que se percibe el rol docente.

Los foros académicos fueron valorados de excelente forma, 86,1% los ubicaron entre muy buenos y buenos, por ende, resulta una forma adecuada de seguir mediando los contenidos como estrategia didáctica en las siguientes ofertas de la asignatura.

La valoración de la realimentación fue adecuada, el uso de instrumentos de evaluación como: rúbricas y escalas, permitieron brindar un proceso evaluativo mucho más objetivo y claro para el estudiantado, sin olvidar que son apoyos para que el proceso de evaluación sea mucho más homogéneo en los tres grupos de la asignatura y así evitar diferenciación.

El grupo de estudiantes reconoce el dominio de los contenidos por parte del cuerpo docente, esto se evidencia en la virtualidad con las acciones de mediación en espacios de discusión y realimentación de actividades. Este elemento es clave para la credibilidad que pueden mostrar los docentes hacia el estudiantado.

La cantidad de actividades planteadas fueron adecuadas en general, pero se plantea por parte del grupo de estudiantes y docentes una menor cantidad, lo cual puede brindar mayor flexibilidad en términos de tiempo de la oferta en línea.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

El trabajo colaborativo tuvo una buena aceptación en la propuesta en línea, esta estrategia se planteó por medio de la herramienta de la wiki de Moodle que permite la interacción y registro por medio de control de cambios y así la posibilidad de identificar el aporte de cada miembro de los grupos. Mismo caso ocurrió con la valoración del uso del estudio de casos como estrategia en la oferta de la asignatura, aspecto que fue de aplicación cualitativa y generadora de opciones para la toma de decisiones a nivel gerencial, lo cual eleva el nivel de virtualidad con la aplicación de los contenidos al contexto real.

Los contenidos utilizados, a manera de lecturas, videos, presentaciones, entre otros, fueron ubicados con buena aplicabilidad entre el grupo de estudiantes, recordemos que estos son eje fundamental en educación a distancia y mediada por la virtualidad, en particular resulta sencillo actualizar y proponer siempre aquellos más actualizados.

Los plazos de entrega estipulados fueron aceptados en general como apropiados, se contempló desde una semana hasta tres según el tipo y complejidad de las actividades, es importante señalar como la flexibilidad en una oferta en línea viene dada por la posibilidad de entrega según compromisos y ocupaciones del estudiantado, pues la idea es no limitarlo a periodos cortos de días, sino que la extensión de entrega permita el estudio, análisis e investigación para realizar una actividad.

La valoración final del proceso de enseñanza de la asignatura fue positivo, 86,1% lo ubicó entre medio y alto, lo cual permite reconocer los aspectos fuertes que tuvo la asignatura, pero también valorar mejoras en la realimentación brindada por estudiantes y profesorado.

Es importante señalar que el tipo de experiencias de virtualización en el área de la administración y Gerencia del Riesgo son escasas, por lo cual dar a conocer la experiencia permite brindar un parámetro, además de buenas prácticas aplicadas desde la UNED de Costa Rica.

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

15. Recomendaciones

Es relevante revisar los plazos de cumplimiento en las respuestas que brindan los docentes, con reglas claras en la atención y monitoreo constante por parte de la cátedra, con el fin de elevar la valoración que hacen los estudiantes sobre este importante rubro.

Se debe examinar también la forma de mediación de los foros académicos con el fin de elevar la percepción del estudiante, pues resulta positiva en cuanto a la estrategia, pero la acción docente es la que es susceptible a mejorar.

Se deben analizar las acciones de realimentación al estudiantado, además de completar las escalas de evaluación, se brindaron aportes adicionales de manera más cualitativa que permitieron al estudiantado mejorar.

La cantidad de actividades planteadas tuvo una buena valoración, no obstante es importante la valoración con el cuerpo docente para verificar la mejor distribución en términos del tiempo disponible durante el periodo académico y así mejorar la oferta.

Para futuras ofertas de la asignatura se deben revisar las propuestas de trabajo colaborativo y estudio de casos con el fin de optimizar la puesta en práctica, las instrucciones y la pertinencia y así elevar aún más la aceptación y el beneficio de los estudiantes.

Es necesario valorar la actualización de los contenidos en cada oferta, en particular con la búsqueda de lecturas y recursos pertinentes a la realidad y contexto del estudiantado, de esta manera la aplicabilidad mejorará.

Para futuras investigaciones y estudios, será adecuado profundizar sobre el tipo de recursos y formatos que los estudiantes prefieren para el abordaje de contenidos, así como la integración de sesiones sincrónicas y la pertinencia para la población meta. Así como abordar

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

la pertinencia de las habilidades blandas o competencias genéricas que adquieren los estudiantes en relación con las actividades prácticas de la asignatura y su concordancia con las necesidades como futuros profesionales.

Finalmente, se recomienda examinar la cantidad de instrumentos de evaluación, la aplicación de recursos que se revisen de forma automática, como exámenes cortos que generen revisiones al instante y además la creación de grupos, con el fin de minimizar la revisión de instrumentos y así generar mayor aporte a la realimentación de los existentes.

Referencias

- Al-Hajri, S., & Echchabi, A. (2017). Exploring factors affecting successful acceptance of E-learning: Innovative technology solutions in Oman. *International Journal of Business Administration and Management Research*, 3(1), 1-5. Recuperado de <http://researchplusjournals.com/index.php/IJBAMR/article/view/242>
- Avello, R., y Duart, J. (2016). Nuevas tendencias de aprendizaje colaborativo en e-learning: Claves para su implementación efectiva. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(1), 271-282. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v42n1/art17.pdf>
- Baki, R., Birgoren, B., & Aktepe, A. (2018). A Meta Analysis of Factors Affecting Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in the Adoption of E-Learning Systems. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 19(4), 4-42. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1192753&lang=es&site=ehost-live>
- Bertran, À; Martínez, M. y Gutiérrez, S. (2014). El perfil competencial de los graduados de Administración y Dirección de Empresas en línea: una visión desde el mercado de trabajo. (Spanish). *RUSC: Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento*, 11(2), 13-26. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=96332626&lang=es&site=ehost-live>

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- CONARE. (1977). Nomenclatura de grados y títulos en la educación superior. San José, Costa Rica: Documento mimeografiado.
- Dina, R., Onete, B. y Albastroiu, I. (2018). E-learning Paradoxes. Considerations about e-learning Future. *E-Learning & Software for Education*, 4, 145–150. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=129436886&lang=es&site=ehost-live>
- Duma, L., y Nagy, V. (2018). Curve-Based E-Learning Efficiency Grading. *Vezetéstudomány / Budapest Management Review*, (11), 45–54. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=133110716&lang=es&site=ehost-live>
- Gros, B. (2018). La evolución del e-learning: del aula virtual a la red. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 69–82. <https://doi.org/10.5944/ried.21.2.20577>. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=130422584&lang=es&site=ehost-live>
- Gutiérrez, R. y García, A. (2016). ¿Cómo mejorar la calidad, la motivación y el compromiso estudiantil en la educación virtual? (Spanish). *Campus Virtuales*, 5(1), 74–82. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=114762071&lang=es&site=ehost-live>
- La Gaceta. (1977). Ley de creación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), No 6044. Recuperado de https://www.uned.ac.cr/academica/images/Normativa/Ley_de_creacion.pdf
- López, L., López, B. y Prieto, E. (2018). Tendencias innovadoras en la formación on-line. La oferta web de postgrados e-learning y blended-learning en España. (Spanish). *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (53), 1–15. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=131333245&lang=es&site=ehost-live>
- Messina, G., y Osorio, J. (2016). Sistematizar como ejercicio eco-reflexivo: La fuerza del relato en los procesos de sistematización de experiencias educativas. *Revista e-Curriculum*, 14(2), 601-624. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/766/76646850011.pdf>

Experiencia del uso del e-learning en la enseñanza de la asignatura Gerencia del Riesgo, cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli, Jorge Luis Arce-Solano

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2714>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Mora, E. y Ortiz, M. (2015). ¿Cómo fomentar el desarrollo de competencias en la formación on-line? Una experiencia en la asignatura de dirección estratégica. *Teoría de La Educación. Educación y Cultura En La Sociedad de La Información*, 16(2), 90–108. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=108599402&lang=es&site=ehost-live>
- Pham, L., Williamson, S., & Berry, R. (2018). Student Perceptions of E-Learning Service Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*, 14(3), 19-40. Recuperado de <https://www.igi-global.com/article/student-perceptions-of-e-learning-service-quality-e-satisfaction-and-e-loyalty/208144>
- Potcovaru, A. (2018). Using the Methods of e-Learning in Educational System. *ELearning & Software for Education*, 4, 208–215. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=129436895&lang=es&site=ehost-live>
- Sarbabidya, S., & Shikdar, M. A. (2018). E-Learning for Career Development: The Case of Business Administration Graduates. *World*, 8(1), 13-27. Recuperado de <http://wjsspapers.com/static/documents/March/2018/2.%20Surajit.pdf>
- Tapella, E., y Rodríguez, P. (2014). Sistematización de experiencias: una metodología para evaluar intervenciones de desarrollo. *Revista de evaluación de Programas y Políticas Públicas*, (3), 80-116. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/13361>
- UNED. (2012). Reglamento General Estudiantil. Recuperado de https://www.uned.ac.cr/academica/images/cidreb/reglamento/estudiantil/general_estudiantil.pdf
- UNED. (2016). Consideraciones para el diseño y oferta de asignaturas en línea. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/academica/images/vicerrectoria/documentacion/Consideracion-es-diseno-oferta-asignaturas-linea.pdf>

