

# Diversidad Cultural para promover el desarrollo de habilidades sociales en educación superior

*Cultural diversity in the promotion of the development of social skills in higher education*

Recibido: Septiembre 2 de 2013 – Aceptado: Diciembre 5 de 2013

Sonia Duran\*  
Margel Parra\*\*

Universidad del Zulia, Venezuela  
Corporación Universidad de la Costa - CUC, Colombia

Para citar este artículo / To reference this article:

Duran, S. & Parra, M. (2014). Diversidad Cultural para promover el desarrollo de habilidades sociales en educación superior. *Cultura, Educación y Sociedad*, 5(1), 55-67.

## Resumen

El Artículo pretende destacar la importancia del manejo de la diversidad en las instituciones de educación superior, con el objetivo de promover el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes. La idea es integrarlos a los procesos internos, tanto académicos como los ejes transversales, sustentados en estas actividades los alumnos puedan socializar en función de compartir sus ideas, inquietudes y conocimientos fomentando procesos reflexivos, generando el conocimiento del comportamiento deseable en un contexto determinado. La metodología aplicada fue descriptiva y documental bibliográfica destacando las temáticas diversidad cultural y habilidades sociales como ejes principales. Las conclusiones sugieren analizar los problemas de competencia social, en estudiantes en forma general, suscitando un repertorio con las conductas y habilidades necesarias para actuar en una determinada situación interpersonal. Asimismo se requiere aplicar reforzamiento, promover los modelos apropiados para estimular al estudiante universitario, generando las oportunidades de aprendizaje social, tomando como base la diversidad cultural.

## Palabras Clave:

Diversidad Cultural, Habilidades Sociales, Socialización

## Abstract

The article aims to emphasize the importance of diversity management in institutions of higher education, with the aim of promoting the development of social skills in students. The idea is to integrate them into internal processes, both academics as transverse, supported shafts in these activities students can socialize according to share your ideas, concerns and expertise by encouraging reflexive processes, generating knowledge of desirable behavior in a given context. The methodology used was descriptive and documentary literature stressing the thematic cultural diversity and social skills such as main axes. The findings suggest to analyze the problems of social competence, in general students, prompting a repertoire with the behaviors and skills necessary to act in a certain interpersonal situation. Also is required to apply reinforcement, promote models appropriate to stimulate the College student, creating opportunities for social learning, on the basis of cultural diversity.

## Keywords:

Cultural Diversity, Social Skills, Socialization

\* Socióloga LUZ, 1991. Msc. en Gerencia de Recursos Humanos Urbe 2001. Investigadora Asesora de procesos organizacionales, Docente de pre-grado. Docente de Post-grado Luz. Doctor en Ciencias Gerenciales. Urbe (2010). Correspondencia: soniaduran547@hotmail.com.

\*\* Psicóloga URU (2004), Docente-investigadora de la Corporación Universitaria de la Costa, Barranquilla, Colombia desde el año 2009. Especialización en economía solidaria. Cursante del doctorado en ciencias sociales mención gerencia Luz. Correspondencia: mparra3@cuc.edu.co

## Introducción

El estudio de la diversidad, desde la perspectiva de la educación superior tiene como objetivo concienciar a las personas sobre la composición de la sociedad desde conocimientos profundos de los individuos, en términos de culturas o visiones de mundo, a las cuales corresponden no sólo diversas comidas, danzas y vestuarios, sino también diferentes sistemas de valores, diversas acumulaciones de saberes, distintos modos de producción de conocimiento y diferentes modalidades de aprendizaje; la idea fundamental es valorar todo un rango de diferencias físicas, culturales e interpersonales que traen consigo la solución del problema, potenciando la creatividad en todas las actividades, incluidas las laborales.

La idea primordial en el estudio de la diversidad hace énfasis en el logro de objetivos, resaltando el valor distintivo de esta aproximación, orientada a mejorar la calidad de vida de los individuos, y por ende, generando culturas organizacionales más atractivas para los individuos con diferentes características. Esto origina que la diversidad haya sido estudiada desde diversas ópticas, abarcando perspectivas muy amplias, en ellas se integran varios aspectos hasta aproximaciones más reducidas centradas en factores muy concretos. En este orden de ideas, la diversidad se refiere a las características humanas que hacen a las personas diferentes una de otra.

En este orden de ideas, Triandis (2005) considera que la diversidad está constituida por las diferencias de etnias, razas, género, creencias religio-

sas, orientación sexual, discapacidad, edad, nación de origen, y perspectivas culturales y personales, para conceptualizarla se debe incluir un conjunto muy variado de factores dados por su propia esencia, los cuales deben reflejar aspectos muy distintos de la actitud y comportamiento de los individuos, como un reflejo de las variables demográficas, de comportamiento cultural, actitudes, normas y valores existentes en la sociedad.

Bajo este contexto, la diversidad en las instituciones, se producirá cuando las características socioculturales que definen a la sociedad en la cual la empresa actúa, se reflejan en los individuos que la integran. Para Herriegel & Sloucum (2009) la competencia del manejo de la diversidad se refiere a la habilidad global para apreciar las características distintivas de los individuos y de los grupos, se deben adoptar tales características como fuentes potenciales de fortaleza organizacional, además apreciar la peculiaridad de cada individuo.

En congruencia con los planteamientos anteriores, se ha considerado que el nuevo modelo de la sociedad actual asume las corresponsabilidades de gestión de los individuos, evidenciando de forma explícita la necesidad de cambiar el enfoque bajo el cual se han ido gestionando los aspectos relacionados con las personas, basándose en las características que describen la diversidad de los miembros del grupo.

Bajo este contexto, se percibe la necesidad de promover desde la gestión de la diversidad el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes universitarios, como un lineamiento para

su proceso de interacción social, que a su vez lo involucre al campo laboral. Dentro de este marco, se asume la diversidad como un aspecto clave para direccionar los *líderes y ser mucho más exitosos*.

### *Diversidad cultural fuente de ventaja competitiva*

En opinión de Mato (2009), el desarrollo de políticas y programas educativos universitarios exige comprender los factores que explican la diversidad de modelos institucionales y propuestas educativas existentes. En este sentido se debe contribuir a la comprensión de esa diversidad de contextos, políticas y experiencias de vida.

En este contexto, desde la diversidad se debe hacer visible estas experiencias más allá de sus contextos inmediatos, para que puedan ser apropiadamente valoradas y tomadas en cuenta como referencia por otras IES. Igualmente, se pretende brindar elementos de juicio que permitan avanzar en la valorización de la diversidad cultural y el desarrollo de formas de interculturalidad socialmente equitativas y académicamente provechosas en todas las instituciones de educación superior.

Por otro lado, es necesario sentar bases confiables para proyectar y formular acciones coherentes, dirigidas a diversas instancias locales y nacionales. Bajo este contexto, de la historia no se puede ignorar que estos procesos se han convertido en un legado histórico cultural, su origen está asociado al pasado colonial sobre el cual se construyeron las sociedades republicanas a partir del siglo XIX.

Dado que actualmente uno de los más significativos e importantes desafíos a los cuales se enfrentan las organizaciones es el hecho de adaptarse a gente que es diferente, en normas, valores, culturas; adicionalmente, se puede asumir como un lineamiento el análisis del perfil demográfico con variables tales como género, edad y nivel educativo, entre otros. Dentro de este marco, el estudio de esta diferenciación se denomina diversidad cultural asociado al escenario laboral. Ello significa que las organizaciones se están volviendo más heterogéneas en función del género, raza y grupo étnico (mujeres, discapacitados, homosexuales, entre otros).

En este orden de ideas, Amoros (2007) sostiene que la globalización afecta, por lo menos en dos formas, las habilidades personales para el trato con la gente. La primera referida a la probabilidad de alguna actividad en el extranjero u otra ciudad; es decir los individuos pueden emigrar a otro país u otro estado. Una vez allí, conocer individuos, forma de vida, normas, costumbres y jerarquía de valores probablemente muy distintos en necesidades, aspiraciones y actitudes a las cuales estaba acostumbrado en su país o ciudad.

En segundo lugar, aún en la misma ciudad hay personas, compañeros, docentes, jefes y subordinados nacidos o criados en diferentes culturas. Sin embargo en la actualidad la composición, así como, la visión de las instituciones y de la sociedad, están cambiando, lo cual se refleja en un mayor nivel de heterogeneidad de la población que accede a la educación superior, con mayores oportunidades de incorporación al campo laboral.

Ello permite incorporar a personas con habilidades, experiencias y puntos de vista diferentes, incrementando su competitividad en el mercado. Para, Landy & Conte (2005) las organizaciones que aprenden a manejar con eficacia la diversidad (género, raza, pertenencia a etnias, edad, salud, preferencias sexuales y semejantes) ganarán la competencia en la contratación y conservación de aquellos individuos que son diferentes. Tales organizaciones deben cambiar las políticas de dirección de recursos humanos, para conseguir la mejor integración de la fuerza de trabajo.

Aunado a ello, se puede asumir que las organizaciones se han adjudicado la responsabilidad de tener una variedad de diferencias personales en el trabajo, orientándose a un tratamiento equitativo, promoviendo la tolerancia, el respeto, además de adoptar la diversidad como un recurso para generar valor agregado. El concepto de diversidad cultural va más lejos, en el sentido de que considera la multiplicidad de las culturas en una perspectiva sistémica donde cada cultura se desarrolla y evoluciona en contacto con otras, es decir, es un pluralismo dinámico, en las universidades.

### *Manejo efectivo de la diversidad cultural desde sus características*

La diversidad cultural conlleva costos y preocupaciones, incluyendo las dificultades en la comunicación, conflictos al interior de las organizaciones, por ende se debe fomentar el manejo efectivo de la diversidad cultural lo cual significa un reto significativo para las instituciones de los últimos tiempos. Bajo este

contexto, las fuentes de la diversidad o de las características propias de cada persona pueden ser muchas, atendiendo a estas consideraciones, Gómez, Balkyn, & Cardyn (2008), sostienen que las fuentes de la diversidad o de las características propias de cada persona pueden ser muchas, pero en general pueden ser agrupadas en dos categorías:

En primera instancia se encuentran las características individuales sobre las cuales las personas no ejercen ningún control; incluyen determinadas características biológicas como la raza, el género la edad, ciertos atributos psicológicos, la familia y la sociedad en la cual se crió. Estos factores ejercen una poderosa influencia en la identidad del individuo y afecta directamente en cómo una persona se relaciona con los demás.

En una segunda instancia, están las características que la persona adopta, rechaza o tiende a modificar durante su vida con elecciones conscientes y esfuerzos deliberados. Estas incluyen: antecedentes laborales, ingresos económicos, estado civil, experiencia militar, creencias políticas, ubicación geográfica y educación.

En el mismo orden de ideas Herriegel & Sloucun (2009), considera que la diversidad se subdivide en categorías primarias, aquellas que son genéricas afectan la autoimagen y la socialización de una persona, en ellas los individuos tienen relativamente poca influencia. Las categorías secundarias, corresponden a las características aprendidas que un individuo obtiene, además tiende a modificar durante su vida. A continuación se describen las características (Ver tabla 1).

Tabla 1  
*Características de la Diversidad Cultural*

<b>Categorías</b>	<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
<b>Categorías primarias</b>  <b>Afectan la autoimagen y la socialización de una persona, en ellas los individuos tienen relativamente poca influencia.</b>	<b>Edad</b>	Número de años que una persona ha vivido y la generación de la que forma parte (por ejemplo, nacidos en la época de la depresión, en la de la explosión demográfica o generación X).
	<b>Raza</b>	Agrupamientos biológicos de la humanidad que se manifiestan en diferencias físicas superficiales, como forma de los ojos o color de la piel. La raza representa menos de 1% de las diferencias en la herencia genética de una persona.
	<b>Grupo étnico</b>	Identificación con un grupo que comparte tradiciones y patrimonio culturales, entre los que se incluyen origen nacional, lengua, religión, alimentos y costumbres. Algunas personas se identifican mucho con estas raíces culturales; otras no.
	<b>Género</b>	Sexo biológico, según lo determinan los cromosomas XX (femeninos) o XY (masculinos).
	<b>Habilidades y cualidades físicas</b>	Una gama de características, como el tipo y tamaño de cuerpo, rasgos faciales, habilidades o incapacidades específicas, y talentos o limitaciones físicas y mentales, tanto visibles como no visibles.
<b>Categorías Secundarias.</b> <b>Los individuos tienen relativamente mayor influencia en ellas durante su vida, pues toman decisiones.</b>	<b>Orientación sexual</b>	Sentimientos de atracción sexual hacia miembros del mismo sexo o del opuesto, como heterosexuales, homosexuales o bisexuales.
	<b>Educación:</b>	La capacitación y aprendizaje formales e informales del individuo.
	<b>Estado civil</b>	Situación de la persona, clasificada como soltera, casada, viuda o divorciada.
	<b>Creencias religiosas:</b>	Enseñanzas fundamentales recibidas sobre la divinidad y los valores adquiridos de prácticas religiosas formales o informales.
	<b>Ubicación geográfica</b>	Sitio(s) en que una persona fue criada o pasó una parte significativa de su vida, incluidos los tipos de comunidades y áreas urbanas en contraste con áreas rurales.

Fuente: Duran. (2010), desde los lineamientos teóricos de Herriegel & Sloucum (2009).

A partir del análisis conjunto de los diferentes aspectos en los cuales la diversidad puede manifestarse, se puede concebir que ésta realidad cambia radicalmente la manera en la cual los grupos se han desempeñado. Dentro de este marco, se refleja un mayor nivel de heterogeneidad en la población,

lo cual fortalece el respeto, así como la tolerancia a la diversidad en diferentes contextos, incrementando las posibilidades de que se incorporen a las organizaciones personas con habilidades, experiencias y puntos de vista diferentes, entre estas organizaciones se incluyen las universidades.

En este orden de ideas, contar con una estrategia de diversidad brinda una mayor habilidad para competir en mercados que también se están volviendo “heterogéneos”, se debe entender la diversidad desde la pluralidad. Una fuerza multicultural se traduce en una variedad de prácticas de innovación provenientes de la conexión entre grupos de distintas culturas, especialidades e industrias.

Cabe destacar que la heterogeneidad racial asociada a las tensiones que primero procedieron de la esclavitud y más tarde de la masiva inmigración ocurrida en el país, pusieron de manifiesto un problema relevante, el cual posteriormente se iba a trasladar al mundo de las empresas.

Bajo este contexto, la interculturalidad es concebida como un elemento base de toda sociedad globalizada constituida por diferentes, razas, sistemas de creencias, valores, religión, entre otras.

### *Aportes de la Diversidad cultural para el involucramiento en Educación superior*

En los últimos años, la diversidad cultural e interculturalidad han ampliado su campo de aplicación más allá de las diferencias culturales asociadas a ideas de etnicidad y raza. Cabe destacar que tanto sus usos sociales, como la gran variedad de estudios realizados, incluyen referencias asociadas con las ideas de culturas nacionales, religiosas, organizacionales, académicas, disciplinares, profesionales, de género, generacionales y tecnológico-comunicativas (orales, escritas, digitales, entre otras). En este orden de ideas, se debe tomar en cuenta el modelo de ética de las decisiones,

adaptado en particular al modelo educativo, para alcanzar una mejor comprensión del proceso, asociado a los siguientes aspectos:

- a. Tomar en cuenta el contexto socio-cultural de la institución, de sus estudiantes: el sistema político, las normas religiosas, además la diversidad.
- b. El entorno ético-deontológico: la profesionalización, los códigos de ética, sistemas de valores implícitos.
- c. La realidad institucional: la cultura, la actualización de las propuestas y las restricciones institucionales, el comportamiento de la comunidad educativa.

La propuesta educativa en América Latina visualiza a un estudiante capaz de ser proactivo, que tome la iniciativa para la resolución de problemas, a su vez aporten diversas perspectivas de desarrollo profesional, de esta manera la sociedad y las familias contarán con personas que tomen iniciativas y hagan honor a la diversidad. Tomando en cuenta el contexto educativo, se debe promocionar la función orientadora del docente concibiéndola como una función suplementaria del programa académico.

En tal sentido, la visión desde la interculturalidad, pasa a ser un proceso concebido coherentemente y sistematizado; donde la intervención ha de ser evolutiva, diferencial, motivadora, fomentadora de la participación activa del alumnado involucrando a los distintos agentes significantes. Visto así, si cada ciudadano, desde sus contextos, reconocerá la diversidad como una fuente que permite conocer un sinnúmero de características particulares de cada persona

sin duda la sociedad sería totalmente diferente, enmarcada sobre todo por el respeto y la tolerancia, a partir de una imagen creada en el ámbito educativo por el alumno, una imagen distinta, diferente y diversa, así se formará en la educación inclusiva.

Por su parte, Maris Valenzuela (2009) considera que la igualdad no es un estado, ni un hecho, sino un principio que inspira las propuestas y los actos. Por lo tanto se mantiene la perspectiva de reconocer de forma diferencial la forma en que los individuos se incorporan en la sociedad. Lo importante es considerar la incidencia la diversidad, como factor clave para que el aprendizaje sea posible en todas sus vertientes.

En complemento, la igualdad en la práctica es posible, cuando se reconoce la diversidad como algo valioso, digno y legítimo, para el desarrollo de aptitudes cualitativamente distintas entre uno y otros. Desde este marco, se crean alternativas válidas en función de la diversidad, se habilitan prácticas con sentido para todos los sujetos que transitan por las aulas escolares, se busca que las intervenciones sean significativas en función de los contextos socioculturales, y por ende, se espera educar en la diversidad con hechos y acciones concretas.

Por otra parte, para Mato (2009), la interculturalidad en el ámbito de la educación intercultural, se percibe como portadora de un sentido positivo, dejando de lado el racismo y la desvalorización de diferencias culturales significativas, sus promotores se esfuerzan por construir lo que muchas de ellas caracterizan como “relaciones interculturales equitativas y de valoración mutua”, a la

vez que insisten en “valorizar la diversidad cultural”.

Atendiendo a estas consideraciones, las Instituciones de Educación Superior deben estar orientadas para atender necesidades, demandas y propuestas de formación universitaria de la comunidades frente a su incidencia etnoeducativa e inclusiva frente al compromiso constante con los retos asociados al desarrollo integral de los grupos indígenas y afrodescendientes, entre otras adscripciones o identificaciones culturales; en las cuales se busca aprender de los saberes, modos de producción de conocimiento y modos de aprendizaje de varias tradiciones culturales, de forma relacional y sinérgica.

En tal sentido, las Instituciones de Educación Superior a través de diversas modalidades, han logrado diseños curriculares innovadores que responden a necesidades, demandas y propuestas particulares de las poblaciones a las cuales dirigen su trabajo. Esto se expresa tanto en las “carreras” que ofrecen como en las modalidades de aprendizaje que ponen en práctica, así como en los tipos de relaciones con las comunidades que desarrollan.

La idea es que se han establecido metodologías y contenidos curriculares que permitan a los jóvenes valorar su cultura para preservarla e impulsar su desarrollo. Este derrotero involucra también al docente, el cual debe ser conocedor de las representaciones iniciales de los alumnos, de sus saberes previos y de su contexto, a fin de estimularlos a conocer, comprender y valorar su propia comunidad, reforzar su autoestima e identidad personal y cultural.

Es fundamental que el docente en un contexto multicultural posea los suficientes elementos de análisis y reflexión de su propia práctica educativa, y de todos aquellos elementos intervinientes en la toma de decisiones institucionales, áulicas y comunitarias.

Los esfuerzos apuntan a la búsqueda de estrategias pedagógicas válidas, para otorgar una atención integral a las demandas educativas de una sociedad caracterizada por la existencia de distintos grupos sociales y/o étnicos. Las acciones que se vienen desarrollando son, entre otras, el análisis de las variables sociales, culturales y psicológicas y su tratamiento didáctico; la reflexión sobre la complejidad del proceso de enseñanza-aprendizaje; y la programación de la enseñanza desde una perspectiva científica y multicultural: saber qué se hará, cómo y por qué.

Dentro de este marco, la propuesta de enseñanza parte del sujeto que aprende en el contexto intercultural, considerado como un espacio para el intercambio, que permite recuperar la identidad personal y social, y compromete al ser humano en proyectos de cambio, confrontándolo con problemas para superarlos, crecer en autoestima y ser capaz de decidir sobre su propio destino.

Desde la perspectiva pedagógica donde el ser humano se construye como personalidad en interacción con el ambiente y la educación, se busca coordinar todo tipo de influencia externa en cantidad y calidad, dado que, de las intervenciones educativas que reciba, dependerá no sólo lo que es, sino la capacidad de ir aprendiendo y progresando en su desarrollo.

### *Desarrollo de habilidades sociales. Respuesta al manejo efectivo de la diversidad cultural*

Los individuos están inmersos en un proceso continuo de desarrollo y aprendizaje, donde su diversidad genética y biológica, entra en interacción con un amplio escenario de posibilidades para su desarrollo integral. No obstante, el medio ambiente donde se va desenvolviendo, es básicamente su medio social, tornándose como un ser social por naturaleza. De ahí surge el proceso orientado al desarrollo de las habilidades que permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas.

En este ámbito se destaca la necesidad de un proceso complejo que incluye aspectos cognitivos, afectivos, sociales y morales, a través de un proceso de maduración y aprendizaje con el medio social. El aprendizaje social sostiene que el funcionamiento psicológico y el desarrollo social responden a la interacción de múltiples factores ambientales, individuales y de conducta de la persona. En tal sentido el comportamiento interpersonal se aprende por asociación y por aprendizaje instrumental, siendo el refuerzo social uno de los reforzadores más poderosos para la adquisición y mantención de la conducta interpersonal.

A este respecto Matson, Rotatori, & Hazel (1983) consideran que las habilidades sociales son comportamientos o tipos de pensamientos que llevan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto en el que está. Sostienen los mismos autores que a lo largo de la vida del ser humano, éste va adquiriendo una serie de habilidades que le permiten adaptarse al medio tan-



to educativo como social, estas habilidades hacen posible interactuar con otras personas y en ambientes educativos inciden en el proceso de aprendizaje.

Vale la pena resaltar que las habilidades sociales deben considerarse dentro de un marco determinado, esto se debe a las marcadas diferencias que establece cada país, donde existen sistemas de comunicación distintivos, que van a tipificar la cultura: los hábitos, costumbres y la propia idiosincrasia creada con el pasar de los años, e influenciados por las situaciones externas.

En este sentido, se debe generar y propiciar la integración de los estudiantes a la filosofía de la institución, siendo necesario comprenderla desde diferentes perspectivas y realidades. Por lo cual se sugiere gestionar la diversidad, dado que en la actualidad, se habla de organizaciones multicolores, es decir, aquellas donde conviven y trabajan personas con diversidad racial, cultural; en las cuales se congregan diversos credos, ideologías, así como las diferentes costumbres.

Dentro de este marco, se puede afirmar que para la supervivencia y prosperidad en una sociedad heterogénea cada vez más compleja, las organizaciones deberían capitalizar la diversidad. Por ello, la habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura, dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación.

Además, el grado de efectividad de una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en la que se encuentre. La conducta considerada

apropiada en una situación puede ser, obviamente inapropiada en otra. Uno de los medios más afectivos de aprendizaje es la conducta social.

En este sentido, Caballo (2005) plantea que la capacidad de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables (habilidades sociales) entraña una serie de factores, que se refiere a la capacidad de ejecutar la conducta, con sus resultados e impacto positivo a nivel social. La capacidad de ejecutar la conducta supone la posibilidad de realizar una acción, esta acción; que se revierte en la posibilidad de construir hechos se traduce en la persona en lo que constantemente se le denomina “actos”.

De alguna manera ello implica y considera al ser humano como generador de actos propios o una voluntad de acciones. Para ello, se desarrollan ciertas destrezas, diplomacias, capacidad, competencias, y aptitudes; las cuales guardan una relación estrecha con el término social revelando una señal de acciones de un individuo con los demás y de los demás para con uno (intercambio). Este intercambio debería realizarse con resultados favorables.

Estas formas de relacionarse los seres humanos, estudiantes en este caso, conociendo las habilidades existentes, inciden en la capacidad o disposición para integrar nuevos conocimientos y experiencias, partiendo de la conciencia de este evento será posible aplicar programas dirigidos a estudiantes universitarios para optimizar su desarrollo integral. De esta forma, se promueve la comunicación interpersonal, como parte esencial de la actividad humana, en pro de maximizar las relaciones que establecemos con los otros. Sin embargo, esta

comunicación en muchos momentos es escasa, frustrante e inadecuada

En este orden de ideas, Wilkinson & Canter (1982), citados por Caballo (2005) manifiestan que la habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura, dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación. Además, el grado de efectividad de una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en la que se encuentre. La conducta considerada apropiada en una situación puede ser, obviamente inapropiada en otra. El individuo trae también a la situación sus propias actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción.

Por tal razón, el sistema educativo es considerado como el medio más propicio para desarrollar la capacidad creativa, y la integración de conocimientos, además de las habilidades sociales partiendo de los aprendizajes, la educación tiene por objetivo último el desarrollo integral del hombre, favoreciendo la actualización de todas sus potencialidades. En tal sentido los estudiantes universitarios se encuentran inmersos en un conjunto de interacciones sociales en el que además de producirse un cambio físico y psicológico importante en ellos, cobrará gran valor todo lo referente el ámbito de relaciones y de intercambio social.

Dicha situación se refuerza, en virtud de que en al ámbito universitario los individuos empiezan a ser más independientes de su familia, buscan su identidad a través de la identificación en su grupo social de iguales. Involucran

relaciones con sus iguales, con personas mayores que ellos tales como padres y profesores, de quienes les separan una distancia cultural importante. Asimismo se van orientado a desarrollar determinadas actividades y procesos, aplicando las competencias requeridas para el cumplimiento de sus actividades sociales, así como las relacionadas con el compromiso comunitario, entendido como un lineamiento base de su desarrollo estudiantil.

Para Neswtron (2007), los grupos y equipos como ámbitos para el desarrollo de la creatividad, son muy importantes, pues ellos forman mini-culturas dentro de las instituciones, donde se juegan una gran cantidad de estímulos o bloqueos al fluir de ideas y acciones innovadoras. En tal sentido, cada persona puede ser creativa desde su estilo, desde su manera de pensar siempre y cuando sepa cómo integrarla con los estilos de los demás miembros.

En este ámbito, es importante distinguir las ideas, el proceso de implementación requiere una importante cuota de técnica y disciplina y la aplicación de las ideas debe ser comprendida además de aceptada por el resto del grupo. Por tanto, en cada persona hay un proceso de crecimiento y evolución donde se gana tolerancia a la diversidad, flexibilidad para escuchar distintos tipos de lenguaje, conocimiento de las diferentes necesidades que implica un proceso innovador y capacidad para saber cuáles son los aportes que la persona puede realizar desde su perfil de pensamiento particular.

Un aspecto relevante en virtud de la diversidad cultural, comprende la concepción según la cual, las habilidades sociales dependen de los estímulos y re-

fuerzos ambientales, sobre todo, sociales. Por ende, es importante analizar la calidad de las relaciones interpersonales con los compañeros, los profesores, el ambiente educativo, la familia y la comunidad. Al abordar las dificultades de relación interpersonal es fundamental tener en cuenta el contexto en el que éstas se llevan a cabo. Una visión centrada únicamente en los déficits propios de sujeto ofrecería un análisis limitado de la génesis de los problemas de índole social así como de su forma de abordaje, tal como el entorno familiar, el entorno educativo y el entorno social.

Uno de los objetivos fundamentales de las instituciones educativas es convertir el currículo del aula en un elemento esencial de la respuesta educativa para todos los estudiantes partiendo de la diversidad cultural. En tal sentido, se plantea que en las situaciones de aprendizaje, el proceso de socialización puede proporcionar magníficas oportunidades para que los alumnos lleguen a conocerse, respetarse, preocuparse y apoyarse los unos a los otros, a la vez que aprenden destrezas académicas y habilidades sociales. Esto significa que muchas de las habilidades sociales y comunicativas que nos sirven para desenvolvernó en nuestro medio, aprender y tener una vida lo más independiente posible, se aprenden mediante los procesos de socialización con los compañeros y el involucramiento en diferentes contextos culturales y sociales.

### **Consideraciones Finales**

La educación universitaria con sus particularidades en procesos integrales, ofrece ventajas de flexibilidad, diversidad y accesibilidad en el tiempo y el espacio,

desde sus cimientos se promueve la idea de una educación reflexiva, permanente, capaz de responder a los retos suscitados desde el entorno en función del enriquecimiento continuo de los conocimientos y de las habilidades sociales.

Al mismo tiempo se originan ajustes necesarios relacionados con las evoluciones de la vida social, familiar y profesional, debe ser una estructuración continua de la persona humana, de su conocimiento y sus aptitudes, pero también de su facultad de sensatez y acción. En este sentido el desarrollo de las habilidades sociales debe permitirle al estudiante universitario tomar conciencia de sí mismo, así como de su medio ambiente, de esta manera desempeñar su función social en todos los ámbitos de su vida.

Consecuentemente las instituciones de educación superior ejecutaran actividades y procesos socioeducativos desde la perspectiva holística, siendo procesos integradores, los cuales han de completarse y coordinarse con el trabajo de los estudiantes en su contexto familiar, a fin de favorecer la generalización y la transferencia de lo enseñado en el contexto social.

Por otra parte, dichas instituciones deben pronunciarse con toda independencia y plena responsabilidad sobre los problemas éticos y sociales, fomentando estos aspectos bajo el precepto de autoridad intelectual que la sociedad requiere, para promover la reflexión, comprensión y acción. Bajo este contexto, la educación universitaria desde, para y en pro de la diversidad, provee de una gama posibilidades a los estudiantes que podrían dar una respuesta válida a los retos que el desarrollo de la sociedad ha impuesto.

## Referencias

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Economía, México.
- Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI*. Madrid: Santillana, Ediciones Unesco.
- Duran S. E. (2010). *Diversidad Cultural y Socialización Organizacional del personal administrativo de las universidades privadas del municipio Maracaibo*. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Trabajo de grado para optar al título de Doctor. En Ciencias Gerenciales. Maracaibo. Venezuela.
- Gardner, H. (2003). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Gilbert, D. G., & Connolly, J. J. (1995). *Personalidad, habilidades sociales y psicopatología. Un enfoque diferencial*. Barcelona: Omega.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardyn, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. (5 ed.) Madrid, España: Editorial Pearson.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Herriegel, D., Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (10 ed.). México: Editorial Thompson.
- Landy, F., & Conte J. (2005). *Psicología Industrial*. (1 ed.). México: Editorial Mc-Graw Hill.
- Maris, E. (2009). Educación superior indígena en el centro de investigación y formación para la modalidad aborígen (cifma): génesis, desarrollo y continuidad. En: D. Mato. (Ed.). *Instituciones Interculturales de Educación Superior en América Latina. Procesos de Construcción, Logros, Innovaciones y Desafíos*. IESALC-UNESCO. Caracas Venezuela.
- Mato, D. (Ed). (2008). *Diversidad Cultural e Interculturalidad en Educación Superior. Experiencias en América Latina*. Caracas, Venezuela: UNESCO-IESALC.
- Mato, D. (2009). *Educación Superior, Colaboración Intercultural y Desarrollo Sostenible/Buen Vivir: Experiencias en América Latina*. Caracas, Venezuela: UNESCO-IESALC. Recuperado de: [www.iesalc.unesco.org/ve/dmdocuments/biblioteca/libros/version\\_final](http://www.iesalc.unesco.org/ve/dmdocuments/biblioteca/libros/version_final)
- Mato, D. (2009). *Instituciones Interculturales de Educación Superior en América Latina. Procesos de Construcción, Logros, Innovaciones y Desafíos*. Caracas, Venezuela: IESALC-UNESCO.
- Matson, J. L., Rotatori, A. F., & Helsel, W. J. (1983). Development of a rating scale to measure social skills in children: The Matson Evaluation of Social Skills with Youngsters (MESSY). *Behavior Research and Therapy*, 21, 335-340.
- Morín, E. (2007). *Globalización, Educación y Diversidad Cultural*. Versión Online. Recuperado de: <http://www.paulofreire.org/biblioteca/maringlobal.pdf>

- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el trabajo*. (12 ed.). México: Editorial Mc-Graw Hill.
- Triandis, H.C. (2005). Issues in individualism and collectivism research. En: R.M. Sorrentino, D. Cohen, J. M. Olson, & M. P. Zanna (Eds.): *Cultural and Social Behavior: The Ontario Symposium*, Vol. 10. Mahawah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wilkinson, J., & Canter, S. (1982). *Social skills training manual: Assessment, programme design and management of training*. Chichester: Wiley

