



## DIVERSIDAD CULTURAL EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE COLOMBIA

Recibido: 31/03/2016 Aceptado: 11/06/2016

### Cruz, Pedro

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE, Venezuela  
[pedropabloacruz994@gmail.com](mailto:pedropabloacruz994@gmail.com)

### Contreras, Yamile

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE, Venezuela  
[yamilecontreras2015@gmail.com](mailto:yamilecontreras2015@gmail.com)

### RESUMEN

El presente artículo tiene como finalidad mostrar los resultados de la investigación relacionada a analizar los factores incidentes en la diversidad cultural en universidades públicas colombianas. Se sustentó en los teóricos de: Arias (2006), Cantón (2001), Oliveras (2000) entre otros. Metodológicamente, la investigación fue descriptiva, bajo la modalidad de campo con un corte transversal, con un diseño de campo no experimental. La población estuvo compuesta por personal docente y directivo de dichas instituciones, conformado por un número de 21 involucrados directamente con la problemática objeto de estudio en esta exploración. Se aplicó un cuestionario tipo encuesta técnica considerada para recopilar más información, conformado cincuenta y tres (53) ítems. Con un escalamiento escala tipo Lickert. Se realizó el análisis de los resultados bajo una estadística. Los resultados permitieron considerar que los esfuerzos del departamento de recursos humanos agregan valor a la organización. La diversidad cultural se considera un vehículo para crear una ventaja competitiva.

**Palabras claves:** diversidad cultural, valores, actitudes, comunicación.

### CULTURAL DIVERSITY IN PUBLIC UNIVERSITIES IN COLOMBIA

### ABSTRACT

This article aims to show the results of the research {on incidents related to analyze factors in cultural diversity in Colombian public universities. It was based on theorists: Arias (2006), Cantón (2001), Oliveras (2000) among others. Research was methodologically as descriptive, in the form of field with a cross section with a non-experimental design field. The population was composed teaching staff and management of these institutions, consisting of a number of 21, involved directly with the problem under study in this exploration. a type survey questionnaire technique considered to gather more information, consisting of fifty-three (53) items was applied. With a scaling Likert type scale. Analysis of the results was performed under a statistic. The results allowed considering that the efforts of the human resources department add value to the organization. Cultural diversity is considered a vehicle to create a competitive advantage.

**Keywords:** cultural diversity, values, attitudes, communication.



## INTRODUCCIÓN

La diversidad cultural exige el desarrollo por parte de las organizaciones de estrategias de adaptación para establecer normas y valores en contra de la discriminación, de tal manera que afecte positivamente a las organizaciones en la medida que se establezcan entornos de trabajo colaborativos donde existan mezclas no solo de conocimientos profesionales distintos, así como de ideologías, sino de aspectos culturales totalmente distintos, los entornos de trabajo se verían enriquecidos y podrían repuntarse en alta productividad. Para apreciar la diversidad, un individuo debe ir más allá de tolerar y tratar imparcialmente a personas de diferentes grupos raciales y étnicos.

Por lo tanto, la meta de una organización diversificada es que las personas de todos los antecedentes culturales puedan lograr su pleno potencial, sin estar limitados por identidades de grupos como sexo, nacionalidad o raza.

Es entonces, que la presencia de una diversidad en las culturas de cualquier organización y especialmente en las entidades educativas requiere el análisis de los factores asociados a su construcción y evolución.

## DESARROLLO TEÓRICO

### FACTORES INCIDENTES EN LA DIVERSIDAD CULTURAL

Las organizaciones alcanzan diversos niveles de éxito con sus iniciativas de diversidad cultural. Una empresa designada a organización multicultural, realiza progresos sustanciales para volverse más diversa. Tres factores claves diferencian lo que es el cambio cultural fundamental de la organización multicultural, de lo que es una organización con una pluralidad y comprometida con la diversidad cultural: valores, aptitudes y comunicación, según Del Arco Bravo (1998).

En este sentido, la dirección general de la organización multicultural desempeñó un papel activo y asertivo para incorporar la diversidad cultural, mediante el compromiso y la generación de valores, según Cuevas (2002). También se considera que las organizaciones que pretendan ser un reflejo de diversidad cultural deberán llevar a cabo programas de recursos humanos dirigidos a alcanzarla, planificado todo esto desde la dirección general de las mismas; además de la participación de una gama amplia de empleados para darle forma a las políticas de recursos humanos, según Hidalgo y Buendía (2006).

A tal fin, la organización deberá tener una filosofía corporativa que regule las políticas de diversidad. Por otro lado, los objetivos de capital humano que incluyen la diversidad se presentan como componentes esenciales para el logro de la satisfacción del cliente y de las utilidades. Del mismo modo, se considera que las acciones que ejerce la función de recursos humanos agregan valor a la corporación. La diversidad cultural se considera un vehículo para crear una ventaja competitiva.



Es importante destacar que estos tres factores de éxito se interpretarán como sugerencias para que la administración obtenga una ventaja real de la diversidad cultural como medida de éxito de la organización, junto con las medidas financieras.

## VALORES

Los valores se consideran y se definen como interpretaciones simbólicas de cualquier realidad social, según Hidalgo y Buendía (2006). De allí que se responden procesos selectivos del ser humano de lo que significa bueno y deseable y que influye en los comportamientos. Sin embargo, es de aceptar que las personas no nacen con valores particulares, sino por el contrario, se desarrollan y se adquieren durante el proceso de socializar a través de modelos y patrones, ello producto de obtener los valores determinados, según Oliveras (2000).

De esta forma, los valores son determinantes en el éxito de la organización, especialmente si son realmente compartidos por todos sus miembros, con la finalidad de obtener los objetivos de la organización. Facilitan el consenso sobre las metas a seguir, estimulan el comportamiento crítico, generan actitudes de compromiso en el trabajo, posibilitan comprender el hecho que las expectativas, ayudan al trabajo colaborativo, es decir, dan cohesión a los esfuerzos cotidianos.

Por otra parte, lo determinante radica en el hecho de que el valor llega a hacer un aspecto que motiva las actitudes y comportamientos de las personas, así como crea una identificación del personal hacia la organización, según Martuccelli (2002). A tal fin, el valor deberá presentarse como una estimulación ante acciones laborales que permitan fomentar un crecimiento de identidad laboral entre empleados y empleadores.

Por todo lo señalado, los sistemas de valores necesariamente tienen que tener aspectos iguales y compartidos, así como ser aceptados por los integrantes de la organización, de manera que se unifique en un solo conjunto que se oriente a responder a los intereses de los integrantes de la organización, según Senge (2011). Todo lo anterior permite exponer el valor de la sensibilidad cultural como referencia a la conciencia y disposición para investigar las razones por las que la gente de otra cultura actúa en la forma que lo hace.

No obstante, una persona con sensibilidad cultural reconoce ciertos matices en los usos y costumbres que le ayudarán a construir excelentes relaciones entre las personas con culturas diversas, como reglas, normas y costumbres entre de diferentes países, según Cantón (2001).

Lo que hace inferir que la sensibilidad cultural trae connotaciones de preocupación o interés por el tema de las diferencias culturales, de esta forma, se podría afirmar que la sensibilidad trasciende al conocimiento debido a que supone, al mismo tiempo, un cierto entendimiento de la cultura del otro.



## LA COMUNICACIÓN

Ningún grupo puede existir sin comunicación y solo mediante la transmisión de significados de una persona a otra pueden difundirse la información y las ideas, según Schein (1995). Es entonces que se pone de manifiesto la necesidad de los mediadores comunicacionales para que establezcan puentes de diálogos entre empleados y líderes, así como entre los mismos empleados, sin embargo, claramente la mejor opción es la de capacitar a los empleados que requieran comunicarse entre sí.

Por esta razón, la comunicación aportaría a la resolución de los problemas, tales como: definir claramente los mensajes antes de transmitirlos, de tal manera se evitan errores semánticos y así evitar cualquier tipo de información que se perciba negativa, por el miedo del portador de la información a ser sancionado por llevar malas noticias; fijarse en la credibilidad de los emisores de toda información para no caer en distorsiones de mensajes que pueden afectar directamente a quien lo repite y a la organización en forma negativa, según Schein (1995).

Tal como lo expresa Senge (2006) los procesos comunicacionales no son un proceso sencillo, más aún en una organización donde participan muchas personas de diferentes culturas, es conveniente manejar al menos un idioma en común con los empleados, pares y superiores.

## ACTITUDES

La actitud se puede entender propia de la persona como una disposición aprendida que no es innata y que se caracteriza por permanecer estable, sin embargo, tiende a ser cambiante y variar a reaccionar de una manera valorativa, favorable o desfavorable ante un objeto (individuo, grupo, situaciones, entre otros), según Choo (1999). De igual forma, de un componente cognoscitivo, relacionado con las opiniones o creencias y se refiere al proceso del pensamiento con especial énfasis en la racionalidad y en la lógica, según Gore y Dunlap (2006).

De la anterior reflexión se desprende que las personas modelan sus propias cogniciones de las situaciones y eventos, y construyen o asumen ciertos comportamientos que van junto a la generación de algunos sentimientos que responden a dichos comportamientos, con la finalidad de mitigar las posibles incompatibilidades de las asumidas actitudes o entre una actitud y el comportamiento mostrado. De allí que se pueda aceptar que las actitudes se componen de tres elementos: afectivo, conductual y con respecto a su adquisición, según Hedberg (1981).

Así, el componente afectivo se refiere a todo lo concerniente de las emociones o sentimientos que emergen de la actitud, y un segundo componente relacionado con lo conductual aborda las intenciones de las personas de asumir posturas y conducirse de alguna manera respecto a otra persona. Por otro lado, con respecto a su adquisición, las actitudes, al igual que los valores, son aprendidas.



En consecuencia, pudieran comprenderse como aspectos muy diferentes a algunos motivadores humanos como los biosociales que tienen que ver con la generación del hambre, la sed y otros como el impulso sexual que no son actitudes aprendidas. Estas tienden a permanecer estables con el tiempo, sin embargo, hay que tener en cuenta que muchas veces las actitudes son moldeadas según el grupo al que se pertenece o con el cual se simpatiza.

Por otro motivo, en relación al comportamiento organizacional, cabe destacar que existen tres actitudes fundamentales, la primera es la satisfacción con el trabajo que implica una actitud que mantienen las personas en relación a sus obligaciones en el mismo.

Ahora bien, las dimensiones asociadas a esta actitud son la remuneración, el tipo de tareas y la responsabilidad que exigen, las oportunidades de ascenso, el tipo de supervisor y el trabajo colaborativo que se da dentro de los equipos de trabajo. La segunda actitud fundamental en una organización es la participación con el trabajo que se refiere al grado en el que una persona desarrolla una alta identificación hacia el trabajo, mostrando una alta participación, considerando que su rendimiento es vital para los sentimientos que se generan y se consolidan como una valor personal.

De esta manera, en tercer lugar, se deberá reconocer la importancia de la actitud de compromiso con el trabajo o sentimiento de pertenencia, aludiendo al grado en que el empleado se identifica con una organización y sus metas, y quiere seguir formando parte de ellas. Se puede inferir, que las actitudes tienen una estrecha relación con el clima organizacional o calidad de vida laboral. Estas influyen en la calidad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y tiene implicancia en su comportamiento.

De igual manera, estas actitudes contribuyen con el requerimiento de las organizaciones de construir mejores condiciones de trabajo donde las personas puedan desarrollarse laboralmente en un ambiente sano y seguro, así como aportan información para el desarrollo de programas comunicacionales orientados a la disminución de factores de equidad y seguridad que implique un desarrollo personal hacia una reducción de niveles estresantes en conjunción con las relaciones laborales cooperativas.

### **PROPÓSITO Y METODOLOGÍA**

De acuerdo al nivel o método, el estudio fue descriptivo. Arias (2006) argumenta que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. De igual forma, fue enmarcado como de campo, no experimental y transeccional basado en los supuestos de Sabino (2014).

De lo dicho se infiere que su propósito fue describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, pudiendo abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, pero siempre la recolección de datos se realiza en un momento único, en este caso en universidades públicas de Colombia.

## RESULTADOS

### A MANERA DE HALLAZGOS OBSERVADOS

A continuación, se detallan los resultados con respecto al personal encuestado, a quienes se les consultó sobre esta investigación, obteniéndose lo que se refleja en las siguientes tablas, las cuales se encuentran tabuladas de acuerdo a los resultados mostrados. Las tablas muestran la estadística descriptiva, se resalta la frecuencia en las respuestas por indicadores y la media aritmética de las dimensiones para el caso de Colombia, para después categorizar los valores dados en relación con el baremo diseñado por los investigadores.

**Tabla 1. Factores incidentes de la Diversidad Cultural**

Indicadores	Valores		Actitudes		Comunicación	
	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.
Opciones de Respuesta						
Siempre	7	5,93%	0	0,00%	14	11,86%
Casi siempre	57	48,31%	51	43,22%	50	42,37%
Algunas veces	42	35,59%	41	35,03%	42	35,59%
Nunca	12	10,17%	22	18,64%	12	10,17%
Casi nunca	0	0,00%	4	3,11%	0	0,00%
Total	118	100%	118	100%	118	100%

Media	23,6
Mediana	14
Dev. Estandar	20,43279862

**Fuente:** elaboración propia (2015).

Por otra parte, en la tabla 9 queda de manifiesto en detalle porcentual la tipificación de la dimensión factores de incidencia en la diversidad cultural, acentuando como frecuencia relativa un 44.63%, la cual señala que la opción de respuesta “Casi siempre”, dentro de los cuales se muestra un elevado porcentaje de todos los indicadores, enfatizando en el indicador valores. Siguiendo con lo anterior, la opción “Algunas veces” con un 35.40% mantiene un énfasis determinante en los resultados.

En referencia a los valores de tendencia central, se observa un promedio de 23.6, lo que posiciona la mayor cantidad de respuestas dentro de la zona media, con una desviación estándar de 20.4, expresando una posición consolidada ante los resultados de



la investigación. Ante todo lo planteado, los resultados aportan validez al constructo teórico sobre esta dimensión señalada en las bases teóricas de esta investigación.

### **A MANERA DE CONCLUSIONES GENERALES Y EXTRACCIÓN DE RECOMENDACIONES FINALES**

Después de finalizar el análisis de los datos expuestos se presentan algunas reflexiones conclusivas:

En continuidad con las conclusiones, en cuanto a determinar los factores que inciden en la diversidad cultural en las universidades públicas de Colombia; se considera que las acciones de la función de departamento de recursos humanos agregan valor a la organización. La diversidad cultural se considera un vehículo para crear una ventaja competitiva.

Es importante destacar, que los valores, actitudes y la comunicación se interpretarán como sugerencias para que la administración obtenga una ventaja real de una cultura caracterizada por la diversidad, que podría llegar a convertirse en un factor clave de éxito de las instituciones educativas y que se traduciría en un repunte de los indicadores financieros. La reacción de factores personales como la personalidad, actitud, y expectativas, experiencia en situaciones de comunicación intercultural, y factores ambientales que inciden en los choques culturales que indudablemente es mucho mayor en la medida que la distancia entre las culturas propias respecto a otra extranjera.

Se recomienda que los administradores actuales y futuros consideren los obstáculos comunes a la diversidad cultural; tales como: estereotipos, etnocentrismos, planeación de carrera deficiente, ambiente laboral hostil, falta de políticas de los empleados, discriminación inversa, resistencia del cambio.

Se hace necesario establecer estrategias de adaptación para establecer normas y valores en contra de la discriminación, agregando algunas iniciativas que impacten favorablemente el rendimiento organizacional de las instituciones educativas y que coadyuve con la generación de un clima laboral sano.

Se puede inferir la necesidad de enfatizar en el análisis de los puestos laborales y su respectiva funcionabilidad y operatividad, observando como característica primordial dirigirlo a cualquier tipo de persona no importando raza, credo, ni condición social solo estableciendo la necesidad de un sustento académico y experiencia laboral requerida con especificidad en tiempo, si así lo amerita el cargo.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela. Editorial Episteme.
- Cantón, I. (2001). *La Implantación de la Calidad en los Centros Educativos: Una perspectiva aplicada y reflexiva*. España. Editorial CCS.
- Choo, C. (1999). *La Organización Inteligente: El empleo de la información para dar*



significado, crear conocimiento y tomar decisiones. México. Ediciones de la Oxford University.

Cuevas, M. (2002). Directores Eficaces en Contextos Multiculturales. España. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Del Arco Bravo, I. (1998). Hacia una Escuela Intercultural. El profesorado: Formación y Expectativas. España. Edicions Universitat de Lleida.

Gore, E. y Dunlap, D. (2006). Aprendizaje Organizacional. Una lectura educativa de teorías de la organización. Argentina. Editorial Granica.

Hedberg, B. (1981). Cómo Organizaciones Aprenden y Desaprenden. Manual de Diseño Organizacional. Estados Unidos. Editorial Oxford University Press.

Hidalgo, V. y Buendía, L. (2006). La Mejora de un Centro Multicultural de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Revista de Investigación Educativa. Volumen 24, número 1, (Pp. 261-280).

Martuccelli, D. (2002). ¿El Problema es Social o Cultural? Cuadernos de Pedagogía. Número 315, (Pp. 12-15).

Oliveras, A. (2000). Hacia la Competencia Intercultural en el Aprendizaje de una Lengua Extranjera. España. Editorial Edinumen.

Sabino, C. (2014). El Proceso de Investigación. Guatemala. Editorial Episteme.

Schein, E. (1995). Organisational Culture and Leadership. United States. Jossey-Bass.

Senge, P. (2006). La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. España. Ediciones Granica.

Senge, P. (2011). Las escuelas que aprenden (actualizada y revisada): una quinta disciplina libreta de campo para los educadores, padres y todo aquel que se preocupa por la educación. Estados Unidos. Editorial Crown Publishing Group.