

## LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN ENTORNOS VIRTUALES

Recibido: 14/07/2020    Aceptado: 07/08/2020

**Hernando Ibarra Campos.**  
**Directivo Docente de la Institución Educativa, Colegio Provincial San José de Pamplona.**  
**Colombia.**  
hdoibarrac@gmail.com

### RESUMEN

En el presente ensayo se propone realizar un acercamiento a una definición amplia sobre habilidades sociales, con el fin de establecer la importancia de su desarrollo en entornos virtuales de aprendizaje, haciendo énfasis en la educación superior. Para esto, se hace una exposición, desde la mirada de varios autores, sobre lo que se entiende de este concepto, además en la parte final del ensayo se hace mención a la relevancia de las habilidades sociales en la educación virtual. Como conclusión, el docente debe desempeñar un rol caracterizado por un nuevo enfoque pedagógico, aportándole riqueza y dinamismo a las clases, seleccionar, diseñar y organizar las experiencias educativas con el fin de desarrollar un proceso de aprendizaje autónomo que rompa la barrera de la no presencialidad. De esta manera, el desarrollo de habilidades sociales en el marco de un entorno virtual de aprendizaje se ha convertido en un gran reto para los profesores los cuales deben potenciarlas para propiciar una formación incluyente, más humanizante y colaborativa.

**Palabras claves:** habilidades sociales, entornos virtuales, educación.

### ABSTRACT

This essay proposes an approach to a broad definition of social skills, in order to establish the importance of their development in virtual learning environments, emphasizing higher education. For this, an exposition is made, from the perspective of several authors, on what is understood about this concept. Furthermore, in the final part of the essay, mention is made of the relevance of social skills in virtual education. In conclusion, the teacher must play a role characterized by a new pedagogical approach, providing richness and dynamism to the classes, selecting, designing and organizing educational experiences in order to develop an autonomous learning process that breaks the barrier of non-presence. . In this way, the development of social skills within the framework of a virtual learning environment has become a great challenge for teachers who must enhance them to promote inclusive, more humanizing and collaborative training.

**Keywords:** social skills, virtual environments, education.

## 1 INTRODUCCIÓN

El auge y desarrollo permanente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), han creado la necesidad de buscar, crear y adquirir nuevas formas de interacción, comunicación y de aprendizajes a través de entornos virtuales. De esta manera, los procesos educativos y formativos han tratado de evolucionar e ir a la par del desarrollo de las herramientas y/o aplicativos en la web, y esto ha dado paso a que los docentes y los estudiantes potencien nuevas competencias (interpretativas, argumentativas, entre otras) para responder a los nuevos desafíos que propone la globalización del conocimiento, la cibercultura y la educación virtual.

De esa forma en la educación formal, se ha incorporado el aprendizaje abierto o la virtualidad como modalidad de aprendizaje, caracterizado porque las decisiones sobre el mismo recaen en los estudiantes y los profesores son mediadores que regulan el proceso de enseñanza y la interacción, estableciendo las metas y regulando los contenidos; modalidad que promueve el trabajo colaborativo, el entendimiento, la sensibilización, el apoyo, el reconocimiento de las necesidades, el deseo por aprender a aprender; donde a pesar de la distancia física entre ambos actores, los docentes pueden valerse de una práctica pedagógica que potencie los conocimientos y habilidades sociales.

La situación mundial creada por la pandemia Covid-19, obligó a todas las Instituciones de Educación Superior a implementar masivamente estrategias y metodologías en la cual la educación multimodal, remota, a distancia, en casa o virtual han tenido un papel muy importante, casi protagónico con muy poco tiempo de entrenamiento de sus docentes, estudiantes, administradores y directivos.

La educación virtual llegó en este 2020 para quedarse. Todas las instituciones educativas del mundo en este 2020 se vieron avocadas a transformar rápidamente su modalidad de

enseñanza para lanzarse, casi sin previa preparación, a la educación virtual, a distancia, multimodal o de aprendizaje en casa. Aunque las más importantes universidades ya tenían su departamento de Educación a Distancia o Virtual en funcionamiento la necesidad de que esta modalidad se aplicara a todas las carreras o programas hizo evidente una de las debilidades que hasta el momento reflejaba la Educación Virtual: el desarrollo intencionado de las Habilidades Sociales.

En ese sentido, Mora y Vera (2010), definen los entornos virtuales de aprendizaje como “espacios mediados por las TIC, de comunicación sincrónica y asincrónica, que permite el intercambio de información y donde se desarrollan procesos de enseñanza y aprendizaje, facilitados por la interacción y cooperación entre estudiantes y docente de forma dinámica” (p. 69); que brindan a los estudiantes la posibilidad de interactuar colaborativamente en su proceso de aprendizaje pues los contenidos pueden ser presentados en forma lógica y organizada, de este modo representan un recurso útil para estimular la motivación del usuario y promover aprendizajes significativos.

En el mismo orden de ideas, Silvio (2000) y Cabero (2005), aportan que se trata de un proceso interactivo en donde los contenidos de los cursos son analizados y discutidos entre estudiantes y profesores, de manera sincrónica (videoconferencia, chat interactivo, en ambos casos los estudiantes tienen libertad de escoger donde ingresar a la sesión) y asincrónica (foro, correo electrónico), en una relación dialógica y cooperativa, donde la interacción ocurre cuando usan las TIC y su objetivo primordial es favorecer la adquisición de contenidos particulares y la construcción de conocimientos nuevos, perfeccionando diversas habilidades comunicativas

Específicamente en la Educación Superior, esta propuesta que incorpora nuevas formas de aprendizaje que flexibilizan las variables de espacio y tiempo, cada día es más aceptada y usada, sobre todo porque, los estudiantes universitarios bajo este nuevo paradigma, poseen ventajas superiores en el procesamiento

de datos e información para generar conocimiento a diferencia de estudiantes matriculados en programas de educación tradicional (Cabero, 2005), que los convierte en protagonistas de su propio aprendizaje; en consecuencia, la educación virtual, debe ser incorporada en la Educación Superior por ser un medio que sirve, según Castillo y Guerrero (2013), para impulsar el aprendizaje activo, abierto o distribuido, flexible o autónomo y colaborativo, en la construcción del conocimiento, que exige cambios en la práctica pedagógica que realizan los docentes, quienes deben asumir nuevos retos en cuanto a la manera de realizar su práctica pedagógica.

Esta consideración inicial acerca del enfoque de desarrollo de habilidades sociales en entornos virtuales de educación superior hace imperativo realizar un acercamiento investigativo con el fin de establecer la importancia de su desarrollo y reflexionar como ocurren, como se construyen y la incidencia en el desarrollo intrapersonal, interpersonal y por ende en lo social.

## **2 LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

El ser humano es un ser social, y por tanto siempre ha buscado vivir en comunidad, comunicarse, interactuar y relacionarse de una manera asertiva con los demás. Para lograr la armonía social, tan necesaria en las relaciones humanas es imprescindible desarrollar habilidades con el fin de generar interacciones eficaces basadas en el respeto. Según Goleman (1995):

[...] las habilidades de la persona maduran. Estas son las capacidades que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás; aquí los déficits conducen a la ineptitud en el mundo social o a los desastres interpersonales repetidos. En efecto, es precisamente la ausencia de estas habilidades lo que puede hacer que incluso los más brillantes intelectualmente fracasen en sus relaciones, apareciendo como arrogantes, desagradables o insensibles. Estas habilidades sociales le permiten a uno dar forma a un encuentro, movilizar e inspirar

a otros, prosperar en las relaciones íntimas, persuadir e influir, tranquilizar a los demás (p. 141).

A esta capacidad del ser humano para relacionar efectivamente con los demás se le ha llamado habilidades sociales. El tema sobre habilidades sociales ha sido abordado desde las Ciencias Sociales y Psicológicas, y se han propuesto diversas definiciones o descripciones sobre este sin llegar a un concepto único o general; pues esto se debe, como afirman Ortego, López y Álvarez (2010), a que primero, dentro del concepto de habilidades sociales se incluyen varias conductas dependiendo de la disciplina que lo estudie; y segundo, que las habilidades sociales están supeditadas a un contexto social en particular que no es permanente, sino de naturaleza variable.

Caballo (2007), señala que el concepto de habilidades sociales se originó de tres trabajos. Dos trabajos pioneros gestados en Estados Unidos, en los que se usaron términos diferentes para denominar lo que hoy se conoce como habilidades sociales: el trabajo de Salter en 1949 en el que se expone sobre los reflejos condicionados; y los trabajos de Zigler y Phillips en la década de los 60, sobre la “competencia social”, en los que se concluyó que cuanto mayor es el nivel de competencia social de los pacientes, menor es el tiempo de internamiento de los mismos.

El tercer trabajo se gestó en Inglaterra, y en este se empleó el término de “habilidad” y se relacionó con las interacciones hombre-máquina. De esta manera, tal como señala Caballo (2007), existe una evolución terminológica que varía desde “personalidad excitatoria”, “libertad emocional”, “efectividad emocional”, “conducta asertiva”, hasta llegar al que mayor uso tiene en el ámbito psicológico, es decir “Habilidades Sociales”.

En diversos estudios se encuentra varias definiciones sobre la habilidad social. Monjas (1999), considera que las habilidades sociales son determinadas conductas o destrezas sociales requeridas para llevar a cabo de manera competente una tarea de índole interpersonal, por tanto, son un conjunto de

comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo individual de la personalidad, en consecuencia, las habilidades sociales son lo que nos permite la interacción con los demás. Asimismo, son “Las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria” (Monjas, 1999, p.29).

Para Coronado (2009), las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que permite para desplegar conductas eficaces en situaciones interpersonales con el fin de recibir respuestas gratificantes por parte de los demás. Por su parte, García (2009), las define como la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social establecido, de una manera determinada, y esta conducta es aceptada o valorada socialmente, puesto que también resulta ser un beneficio para los demás.

Caballo (2007), también señala que las habilidades sociales son:

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”. (s.p).

Al respecto, Blanco (1982), expone que las habilidades sociales son “la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás”. (p.568). Y para Kelly (1992), estas se definen como “aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de esta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo” (p. 19).

De este modo, la correspondencia entre estas definiciones sobre habilidades sociales estriba en que son una capacidad o conducta

que tiene un individuo respecto a otro. Estas conductas son aprendidas, socialmente aceptadas y por tanto posibilitan la interacción con los demás. Las conductas son instrumentales y necesarias para lograr un objetivo (Santos y Lorenzo, 1999).

En las habilidades sociales en el contexto educativo hay aspectos observables: la comunicación asertiva referida a las cualidades socio psicológicas del docente que permitan una comunicación ininterrumpida dentro y fuera de clase que permitan, por ejemplo, estimular en los estudiantes la reflexión individual. De este modo, la comunicación en el salón de clases es un proceso de emisión-recepción, no solo de mensajes, sino también del sentido de los mismos, influenciados por la compleja trama social e ideológica y posición social que ocupan los interlocutores (Zurita, 2013). Dentro de esta se encuentra la conversación como habilidad social básica.

Para Kelly, las habilidades conversacionales son:

Aquellas que permiten iniciar y mantener conversaciones informales con otras personas. Un repertorio conversacional efectivo no sólo permite al individuo salir airoso en las interacciones informales, sino que además es un precursor probable del desarrollo de relaciones duraderas, dado que la formación de tales relaciones requiere, en primer lugar, que el individuo interactúe satisfactoriamente con los demás durante una conversación. A diferencia de otros tipos de habilidades sociales que sirven para propósitos relativamente limitados, la competencia conversacional es necesaria en un amplio abanico de situaciones interpersonales cotidianas (1992, p. 142).

Otro aspecto de las habilidades sociales en la educación es el liderazgo, al respecto se muestra una diferencia entre docente y líder pedagógico que radica en el origen de la autoridad de cada uno, pues esta constituye la premisa de la relación dominio – subordinación. De esta manera, la autoridad del líder pedagógico proviene de los estudiantes, que es reconocido por ellos, con quienes interactúa y comparte su posición, normas y valores.

El asertividad, es otro elemento de las habilidades sociales, el cual es definido por Kelly (1992) como “...la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo” (p. 175). El desarrollo de esta habilidad social puede dar lugar a la aceptación asertiva, referida a la habilidad de un individuo para transmitir empatía y dar respuestas cercanas (afecto, las expresiones de elogio, de aprecio, de sentimientos personales etc.) a los demás cuando se conducen positivamente.

Asimismo, da lugar a la oposición asertiva se refiere al rechazo de una conducta inaceptable y a la búsqueda de un más aceptable; en palabras de Kelly (1992), “...el objetivo de la oposición asertiva es comunicar tranquilamente nuestros sentimientos e invitar al antagonista a que cambie su conducta; no es descargar comentarios beligerantes sobre el otro” (p.176). En el caso de la educación, podría apuntarse que es la manera en que el docente puede orientar la conducta de sus estudiantes para lograr interacciones amenas y con respeto.

Otro elemento es la resolución de conflictos dentro del aula, en el caso de la educación el espacio que comparten para desarrollar cada clase. Esta es una de las habilidades que el docente tiene la responsabilidad de formar, desarrollando capacidades que permitan resolver los problemas satisfactoriamente con el propósito de reducirlo o eliminarlo en el proceso de enseñanza, al tiempo que hay procurarles las herramientas, estrategias y metodologías a los estudiantes para ser para que ellos puedan resolverlos por su cuenta (Caballero, 2011).

La planificación es otra habilidad social observable y se entiende como la capacidad para tener iniciativa, discernir sobre las causas de un problema y resolverlo, la selección de actividades y estrategias por parte del docente para la consecución de una meta, un plan de acción determinado y concreto. Al respecto, el desarrollo de habilidades sociales en el marco de un entorno virtual de aprendizaje, se ha convertido en un gran reto para los profesores,

quienes deben potenciarlas para propiciar una formación más humanizante, y colaborativa.

Rivas (2014) señala que:

Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos o estilos (que incluyen comportamientos, pensamientos y emociones), que nos llevan a resolver situaciones sociales de manera efectiva, nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos (p.20).

Es decir, las habilidades sociales comprenden esas conductas que nos permiten relacionarnos, entender e interactuar con otros, a manejar los conflictos, a asumir diversos roles dentro del grupo desde ser el liderazgo o ser un miembro más. Específicamente, en la educación superior se debe buscar y propiciar interacción de los estudiantes con los docentes y de los estudiantes con sus compañeros, en un ambiente y situación equitativos y de discusión de los aprendizajes. En este contexto universitario, el docente debe orientar, mediar y facilitar el proceso de construcción del conocimiento (Díaz-Barriga y Hernández, 2002), y aplicar conocimientos básicos de habilidades sociales se considera parte del repertorio pedagógico.

En consecuencia, uno de los principios de la educación debe orientarse al desarrollo de habilidades sociales:

La educación, en cualquier nivel de enseñanza, sin el aprendizaje de habilidades sociales que fortalezcan las dimensiones intra e interpersonales, no prepara integralmente para la vida, teniendo en cuenta que no es posible una convivencia social adecuada sin que la preceda un aprendizaje sistemático y consciente de aquellas prácticas que la hacen posible. Además, se ha declarado de manera constante, que la educación superior aspira a formar personas socialmente responsables, donde la enseñanza de habilidades sociales cobra vida propia pues, sin éstas, no es posible lograr el comprometimiento de sus estudiantes con el mundo en que viven (Hernández, 2013, p. 274).

Hernández, le asigna una gran relevancia a la necesidad de direccionar y fortalecer el desarrollo de habilidades sociales las cuales inciden en la formación integral de los individuos en todos los niveles de enseñanza aprendizaje, ejerciendo el valor de la complementariedad en la formación del ser humano como ser social, quien a lo largo de la historia ha buscado vivir en comunidad, comunicarse, interactuar y relacionarse de una manera asertiva con los demás.

De ahí que, para Benedito, Ferrer y Ferreres (1995), los docentes deben:

“Valerse de entornos de aprendizaje ricos en recursos educativos bien estructurados y contextualizados, que se trasformen en orientadores y mediadores, que posean conocimientos disciplinares y tecnológicos para el manejo de la información en la red, que desarrollen habilidades y actitudes psicopedagógicas para la atención a los alumnos, ya que el profesor ha de ser un conocedor de la disciplina y un especialista en el campo del saber” (p. 124).

por lo tanto, el docente debe ser un conocedor profundo de la materia que enseña y experto en las tecnologías, pero también debe poseer ciertas competencias o habilidades personales y sociales para relacionarse con los alumnos con un sentido formativo y convertir la acción didáctica en un gran influencia motivadora, participativa y enriquecedora

### 3 CONCLUSIONES

El auge y desarrollo permanente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), nos permite reconocer los diferentes aspectos que aportan a la educación, así como al cambio pedagógico, propiciando el uso diversificado de herramientas didácticas, utilizadas en los procesos de mediación para orientar los conocimientos disciplinares y el desarrollo de habilidades, competencias, capacidades y actitudes psicopedagógicas.

Es evidente que la educación virtual ocupa un lugar significativo en la educación superior, lo que constituye una innovación educativa en

la contemporaneidad pedagógica y sus propósitos se orientan a ampliar la cobertura y atender nuevas oportunidades de estudio con una modalidad educacional abierta y flexible apoyada en el uso de la red.

Por lo tanto, el docente debe desempeñar un rol caracterizado por un nuevo enfoque pedagógico, aportándole riqueza y dinamismo a las clases, seleccionar, diseñar y organizar las experiencias educativas con el fin de desarrollar un proceso de aprendizaje autónomo que rompa la barrera de la no presencialidad. De esta manera, el desarrollo de habilidades sociales en el marco de un entorno virtual de aprendizaje se ha convertido en un gran reto para los profesores los cuales deben potenciarlas para propiciar una formación incluyente, más humanizante y colaborativa.

### 4 REFERENCIAS

- Benedito, V., Ferrer, V., y Ferreres, V. (1995). *La formación universitaria a debate.* Barcelona: Publicaciones de la Universidad de Barcelona.
- Blanco, A. (1982). *Evaluación de las habilidades sociales.* En R. Fernández
- Caballo, V. (2007). *Manual de Evaluación y entrenamiento de habilidades sociales (7ª ed.).* Madrid: Siglo XXI de España Editores S.A.
- Cabero, J. (2005). *Las TIC y las universidades: Retos, posibilidades y preocupaciones.* *Revista de la Educación Superior*, 34(135), pp. 77-100.
- Castillo, H., y Guerrero, D. (2013). *La virtualidad en la educación superior.* En: D. Izarra y R. Ramírez, *Docente, enseñanza y escuela.* Rubio: IMPM, UPEL, Núcleo Académico Táchira, pp. 185-203.
- Coronado, M. (2009). *Competencias sociales y convivencia.* Buenos Aires: Noveduc Libros.
- Díaz-Barriga, F. y Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista.* México D.F.: Mc Graw-Hill.

- García, R. (2009). Desarrollo profesional docente. Madrid: Narcea Ediciones.
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. México: Ediciones B.
- Hernández, M. (2013). La educación de habilidades sociales desde la Extensión Universitaria. *Educación en Revista*, 50, pp. 269-283
- Kelly, J. (1992). Entrenamiento de las habilidades sociales. (Susana del Viso, Trad.). Tercera Edición Biblioteca de Psicología. Bilbao.
- Monjas, M. (1999). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar PEHIS (4ª Edición). Madrid: CEPE.
- Mora, A., y Vera, M. (2010). Entorno virtual para la enseñanza y aprendizaje del cálculo integral en una variable. *Evaluación e investigación*, 5 (2).67-82. Disponible en:<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/32925/articulo5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ortego, M., López, S & Álvarez, M. (2010). Ciencias Psicosociales I, Cap. 7. Disponible en:  
<http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i>.
- Rivas, H. (2014). Desarrollo de habilidades sociales a través de los ambientes virtuales de aprendizaje: humanización de las aulas virtuales. Neiva: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Santos, M. y Lorenzo, M. (1999). La vía comunitaria en las instituciones cerradas: Un Programa educativo de habilidades sociales. *Revista de Ciencias de la Educación*, 177, pp. 79-96.
- Silvio, J. (2000). La virtualización de la Universidad: ¿Cómo transformar la educación superior con la tecnología? (Vol. 13). IESALC/UNESCO.
- Zurita, T. (2013). Habilidades sociales y dinamización de grupos. Málaga: IC Editorial.