



Revista Venezolana de Gerencia  
ISSN: 1315-9984  
rvgluz@fces.luz.edu.ve  
Universidad del Zulia  
Venezuela

## Competencias interculturales en universidades ecuatorianas

---

**Fierro, Isidro; Ochoa, Paola**

Competencias interculturales en universidades ecuatorianas

Revista Venezolana de Gerencia, vol. 25, núm. 89, 2020

Universidad del Zulia, Venezuela

**Disponible en:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641010>

## Competencias interculturales en universidades ecuatorianas

Intercultural competencies in Ecuadorian universities

Fierro, Isidro

Universidad Espíritu Santo, Ecuador

isfierro@uees.edu.ec

Redalyc: [https://www.redalyc.org/articulo.oa?](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641010)

id=29062641010

Ochoa, Paola

School of Management ESPOL, Ecuador

pjochoa@espol.edu.ec

### RESUMEN:

Los líderes de organizaciones multinacionales deben estar preparados para desenvolverse en mercados que están intentando desarrollar y así gestionar más eficientemente las competencias interculturales. El objetivo general de este estudio fue identificar los discursos sobre las competencias interculturales que manejan los directores de procesos de internacionalización en las universidades del Ecuador, con el fin de poder evaluar mejor el éxito o no de una experiencia de movilidad en el exterior. El estudio partió de la sustentación teórica del concepto de competencias interculturales y posteriormente, se utilizó la metodología del *focus group*, en dos sesiones realizadas en Ecuador, a las que asistieron personas de 22 diferentes organizaciones y universidades (coeficiente Kappa significativo). Nuestros hallazgos indican que las categorías mencionadas con mayor frecuencia fueron tolerancia, resolución de problemas, adaptación y *networking*. Se concluye que se debería prestar mayor atención al estudio de las competencias interculturales en nuestros países para catapultar de esa forma los procesos de internacionalización en nuestras instituciones de educación superior.

**PALABRAS CLAVE:** competencias interculturales, educación superior, internacionalización, Ecuador.

### ABSTRACT:

The leaders of multinational organizations must be prepared to function in the markets they are trying to develop and thus manage intercultural skills more efficiently. The general objective of this study was to identify the discourses on the intercultural competences that the directors of internationalization processes handle in the universities of Ecuador, in order to be able to better evaluate the success or not of a mobility experience abroad. The study was based on the theoretical support of the concept of intercultural competences and subsequently, the focus group methodology was used, in two sessions held in Ecuador, attended by people from 22 different organizations and universities (significant Kappa coefficient). Our findings indicate that the categories most frequently mentioned were tolerance, problem solving, adaptation and networking. It is concluded that more attention should be given to the study of intercultural competencies in our countries to catapult in this way the processes of internationalization in our institutions of higher education.

**KEYWORDS:** intercultural competences, higher education, internationalization.

## 1. INTRODUCCIÓN

El impacto de la globalización y el aumento de la tecnología, han cambiado la manera en que se conducen los negocios y ha aumentado la necesidad de dominar competencias como visión global, comunicación intercultural e interacción con personas de otras latitudes. Los profesionales que hoy se forman, requieren ser competentes interculturalmente, lo que va más allá de dominar un idioma; se centra en nuevas habilidades (Nguyen & Umemoto, 2009).

La sociedad moderna y especialmente el entorno empresarial actual no pueden describirse sin mencionar la globalización (Matveev, 2016), lo que conlleva al estudio de la internacionalización en las instituciones de educación superior, como una de las tantas vías para enfrentar los retos para ser competitivos (Deardoff, 2006).

Las competencias interculturales han sido identificadas como una habilidad crucial en un sinnúmero de estudios enfocados en la adaptación de estudiantes internacionales...", considerando también que

recientemente la competencia inter o transcultural apareció en el cuarto lugar del top ten de las habilidades necesarias para el futuro (2011, Institute for the Future publication, “Future Work Skills 2020). Por ello, la identificación y desarrollo de tales en los estudiantes, es necesario para estandarizar el concepto y evaluar el efecto que los procesos de internacionalización tienen sobre los estudiantes que participan en ellos.

En el año 2018, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) enfatizó que “los ciudadanos necesitan no solo las habilidades para ser competitivos y estar listos para un nuevo mundo de trabajo, sino también necesitan desarrollar la capacidad de analizar y comprender cuestiones interculturales (OCDE, 2018).

En este sentido, el problema de investigación se fundamenta en que “no hay evidencia suficiente del efecto que tienen los programas de internacionalización en la adquisición de competencias interculturales que coadyuve al desarrollo de liderazgo global”. De igual forma la investigación ha estado más centrada en estudiar el efecto que tiene para los estudiantes universitarios de países desarrollados venir a países en vías de desarrollo.

Hablar hoy, de las competencias interculturales, resulta un tema de amplio interés y de un gran cumulo de información al respecto. Es por esto que el presente artículo se orienta a la construcción del conceptual de las competencias interculturales visto desde los directores de internacionalización de las universidades del Ecuador, centrando la atención en la identificación de los discursos sobre las competencias interculturales que manejan los directores de los procesos de internacionalización en las universidades del Ecuador, con el fin de poder evaluar mejor el éxito o no de una experiencia de movilidad en exterior.

Desde la perspectiva metodológica, se utilizó la metodología del *focus group*, en dos sesiones realizadas en las ciudades de Guayaquil y Quito, a las que asistieron 22 personas de diferentes empresas, universidades y sectores. En nuestro caso, en la sesión de *focus group* participaron como expertos representantes de diversas universidades, representantes de programas internacionales de embajadas y de una multinacional.

Se analizaron las respuestas derivadas del *focus group* utilizando la matriz adaptada por los autores Onwuegbuzie, Leech, Dickinson & Zoran, (2011). En esta matriz se indicaron los consensos o disensos dentro del grupo participante, según la siguiente nomenclatura: C= Indicación de consenso (verbal o no verbal), D= Indicación de disenso (verbal o no verbal), DE= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga consenso, DD= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga disenso, NA=No indica consenso o disenso (no responde).

## 2. Competencias interculturales en las universidades del Ecuador

Dentro de las primeras concepciones del constructo de competencias interculturales, Cross, Bazron, Dennis, & Isaacs (1989), las definieron como un conjunto de comportamientos, actitudes y políticas que se unifican en un sistema, permitiéndoles a los individuos desempeñarse efectivamente en entornos culturalmente diversos.

Por su parte, Meyer (1991: 138), destacó en el *Mediating Language and Cultures: Towards an Intercultural Theory of Foreign Language Education* que: “La competencia intercultural, como parte de una amplia competencia del hablante de una lengua extranjera, identifica la habilidad de una persona de actuar de forma adecuada y flexible al enfrentarse con acciones, actitudes y expectativas de personas de otras culturas. La adecuación y la flexibilidad implican poseer un conocimiento de las diferencias culturales entre la cultura extranjera y la propia; además, tener la habilidad de poder solucionar problemas interculturales como consecuencia de dichas diferencias. La competencia intercultural incluye la capacidad de estabilizar la propia identidad en el proceso de mediación entre culturas y la de ayudar a otras personas a estabilizar la suya”.

El origen del concepto competencias interculturales, surge a inicios de los años 1990 en el continente europeo, el cual se dirigía a una tendencia más multicultural, ocupando un lugar preponderante en el componente cultural de la enseñanza de lenguas extranjeras desarrollándose nuevas y diversas propuestas metodológicas. En este contexto, surge Michael Byram, (1995) que construye el concepto de “competencia intercultural” influenciado por el concepto “interlengua” de Selinker (Castro Viúdez, 2002).

Sin embargo, LaFromboise, Coleman, & Gerton (1993), destacaron que para ser interculturalmente competente, un individuo debe tener una personalidad fuerte, demostrar sensibilidad al proceso afectivo de la cultura, comunicarse claramente en el idioma del determinado equipo de trabajo, mantener una relación social activa en el equipo y poder negociar las estructuras institucionales de esa cultura.

Para Byram, la mayoría de los modelos están fundamentados en prescriptores, lo que es o debería ser; pero no incluyen las necesidades de un estudiante de lengua extranjera, ante lo cual postula la definición de hablante intercultural, en donde el individuo confronta situaciones de índole cultural, comprendiendo las diversas relaciones entre culturas, demandas de diferentes estilos de vida, convirtiéndose en mediadores entre individuos y culturas (Byram, 1995, pág. 54).

Byram (1995), realiza una caracterización de acuerdo con los siguientes rasgos: *dimensión sociocultural*, centralizada en el aprendizaje; *lengua general*, muy importante para iniciar la comprensión de la nueva lengua; y el *factor emocional – afectivo* que acompaña a todo el proceso; adicionando una cuarta dimensiones en la competencia intercultural “*savoirs*”, *saberes* (capacidades personales del aprendiz): saber ser, saber aprender y el saber hacer.

Posteriormente, Edwards y López (2008) “consideran sinónimas las competencias interculturales y las competencias lingüísticas”, ubicando Aneas (2003) en concordancia con De Santos (2004) “las competencias interculturales en un contexto profesional y las conciben como un constructo complejo que integra, no solo aspectos comunicativos, sino también desempeño profesional, organización, motivación o resolución de problemas”.

Por su parte, Adler (1997), indica que un individuo con competencias interculturales debe aprender de varias culturas en el ámbito del liderazgo global, perspectivas, tendencias, tecnologías; ser hábil en trabajar con personas de varias culturas simultáneamente, adaptarse a vivir en otras culturas, y saber cómo interactuar con colegas extranjeros.

Por su lado y en uno de sus aportes iniciales al modelo de competencias interculturales, Byram (1995), define al hablante intercultural como un individuo que aplica su capacidad lingüística conociendo el uso que se le otorga, dependiendo del contexto. Así también enumera y define estos posibles contextos como: (Byram, Intercultural Competence and Mobility in Multinational Contexts: a European View, 1995).

- a) Interactuar considerando los límites entre culturas;
- b) Prever y prevenir malentendidos a causa de los distintos valores, significados y creencias, y;
- c) Enfrentar las demandas afectivas y cognitivas al momento de implicarse con individuos distintos

Para el año 2001, dentro del campo de la enseñanza de los idiomas en salones de clase, se describe a las competencias interculturales como una habilidad de interpretar las palabras aprendidas, dentro de un aprendizaje activo, comparando su significado entre la cultura propia y la ajena y que permite a los estudiantes conocer y analizar los valores de la otra cultura y adaptar su comportamiento. Las competencias interculturales son consecuencia de grandes cambios socio-económicos-políticos-culturales que confluyen en la educación desde entonces hasta la actualidad (Abdahhah-Preitcelle & Porcher, 2001). Estos mismos autores añaden que ésta resulta en un enriquecimiento entre culturas, generado en el intercambio, comunicación e interpretación mutua y siempre basada en el respeto de sus creencias y expresión de modo de vida.

Es importante señalar también que las competencias interculturales conllevan una reflexión sobre los propios referentes culturales y valores. El individuo contrasta la nueva cultura con la propia, cuestiona la información y analiza las diferencias. De acuerdo con Byram & Fleming (2001), “las competencias interculturales implica un cuestionamiento –implícito y, a veces, explícito- de las suposiciones y valores del que aprende; y el cuestionamiento explícito puede llevar a una actitud crítica, a una consciencia cultural crítica”.

En lo que respecta a las etapas de la interculturalidad, los autores Denis & Matas (2002) identificaron cuatro, por las cuales un aprendiente debe pasar, a fin de culminar el proceso de enseñanza – aprendizaje de las

competencias interculturales: 1) *sensibilización*, es decir adoptar un punto de vista crítico que condicione la propia percepción de la realidad y acepte la existencia de otras; 2) *l concienciación* o adquisición de estrategias para indagar e interpretar significados de las formas lingüísticas, situaciones comunicativas, actitudes y manifestaciones culturales que pertenecen a la lengua y cultura extranjera; 3) *relativización y organización*, donde el individuo establece comparaciones e interpreta acontecimientos culturales en torno al contexto en que suceden, siempre a través del diálogo y del contraste de los puntos de vista; y 4) *implicación*, donde el individuo logrará tener conciencia de la adquisición de una tercera perspectiva y adquirirá destrezas para mediar en situaciones interculturales.

El constructo competencias interculturales ha sido utilizado en una variedad de conceptos relacionados con el campo de la psicología intercultural, administración intercultural, gestión de la diversidad, y en el campo de los negocios internacionales, entre otros. Utilizando diferentes constructos de forma intercambiable para referirse a las competencias interculturales, entre ellos se destacan: mentalidad multinacional, cosmopolitanismo, inteligencia cultural y mentalidad global (Morley & Cerdin, 2010). Por otro lado, Bird, Mendenhall, Stevens, & Oddou (2010), indican que existen una variedad de criterios sobre lo que comprende las competencias interculturales.

Un año más tarde, una definición similar a la de Deardoff en el 2006, fue proporcionada por las autoras Milagros y Reese al calificarla como *“la capacidad de relacionar y comunicarse de manera efectiva entre individuos que no comparten la misma cultura, raza, idioma u otras variables prominentes”* (Covert, 2011).

Los autores Bazgan & Nilculescu (2016:6) afirman que: *“La competencia intercultural muestra la capacidad de negociar significados culturales y realizar de manera adecuada conductas de comunicación efectivas que reconocen las diferentes identidades de las interacciones en un entorno específico. Implica la capacidad de movilizar conocimiento, métodos de acción, pero también experiencias emocionales, y una actitud positiva en la resolución de situaciones de interacción intercultural”*.

Hasta ahora, académicos, investigadores y profesionales han utilizado una amplia gama de términos similares a la competencia intercultural, incluida la competencia comunicativa intercultural, la competencia de comunicación transcultural, la capacidad de adaptación intercultural y la sensibilidad intercultural (Fantini, 2006). Estos y otros términos similares intentan explicar la capacidad de ir más allá del propio condicionamiento cultural y funcionar de manera efectiva y apropiada con otros individuos de diversos orígenes lingüísticos y culturales.

La competencia intercultural difiere de la competencia de comunicación intercultural, ya que la primera considera las habilidades necesarias para ser culturalmente competentes, mientras que la segunda se centra principalmente en las habilidades de comunicación de una persona en los encuentros interculturales. Existe una variedad de definiciones operativas de competencia intercultural entre los estudios, como por ejemplo, Spitzberg (1983) analiza la competencia intercultural en relación con las habilidades de comunicación de una persona y establece que el conocimiento, la motivación o las actitudes y habilidades del contexto están conceptualmente relacionadas y son esenciales para las posibilidades de una persona de presentar una impresión que se percibirá mutuamente como competente. De manera similar, Byram (1997) discute que la competencia intercultural consiste en conocimiento, habilidades de interpretación, habilidades de descubrimiento e interacción y conciencia cultural. Existen otros puntos de vista y definiciones de competencia intercultural, como ver las dimensiones de la competencia intercultural como habilidades interpersonales, efectividad, incertidumbre cultural y empatía cultural (Arasaratnam, 2012, 2014).

En el ámbito de la formación en la educación superior, deberá adaptarse al grupo cultural y emplearse en diferentes niveles de relevancia para ser más eficaz, aunque la capacidad de adaptación es el objetivo fundamental, para ganar perspectiva y desarrollar empatía ante los futuros graduandos con competencias interculturales. En el presente estudio el análisis de las competencias interculturales adquiridas por los estudiantes que tienen experiencias internacionales será desde los países en vías de desarrollo hacia los países desarrollados donde hasta la fecha no se ha encontrado ningún estudio en la literatura un estudio similar.



Finalmente, la competencia intercultural se puede conceptualizar como un conjunto de atributos (personalidades características de ciertos individuos) o como un tipo de experiencia (nivel de Competencia en el aprendizaje, aplicación y creación de conocimiento intercultural (Chiu & Shi, 2019).

El sello distintivo de la competencia intercultural es la capacidad de comportarse de manera culturalmente apropiada, algo que todos hacemos dentro de los grupos culturales en los que hemos pasado una cantidad significativa de tiempo. La competencia intercultural es la capacidad de superar las limitaciones impuestas por nuestras tendencias culturales naturales y desarrollar nuevas respuestas. Como tal, la competencia intercultural es más que el conocimiento cultural; es la capacidad de comportarse de manera que facilite la comprensión, independientemente de la cantidad de conocimiento que tengamos de una cultura determinada (Nardon, 2017: 9).

La competencia intercultural se manifiesta en nuestra capacidad de influir o conformar una interacción intercultural para facilitar la comprensión y crear oportunidades de cooperación (Nardon, 2017: 49).

Posteriormente Hagar (2018) menciona que la competencia intercultural, “requiere una comprensión de las propias creencias y conductas culturales, así como la forma en que dichas creencias y conductas difieren de una cultura a otra” (p.87).

Las diferentes culturas que cohabitan en nuestra sociedad y a los fenómenos como la globalización y el progreso tecnológico acelerado, el concepto de competencias interculturales ha interesado a diferentes campos del conocimiento de acuerdo a (Rojas-Barreto, 2019).

De acuerdo a la UNESCO, referido en Cuevas (2018) las competencias interculturales se originan como elemento reconocedor e integrador del otro. Estas competencias interculturales deben ser educadas y aprendidas ya que “los individuos no nacen interculturalmente competentes, se vuelven competentes a través de la educación y las experiencias vitales”.

Las competencias interculturales son inevitable que no se tengan en cuenta con otros procesos cognitivos y actitudinales, tales como la educación de los individuos, las experiencias previas, habilidades o aptitudes, entre otras (Donat, Rodríguez, Mollon & Sanchez, 2018). Debido a las diferentes culturas que cohabitan en nuestra sociedad y a fenómenos como la globalización y el progreso tecnológico acelerado, el interés en el concepto de competencias interculturales ha interesado a diferentes campos del conocimiento (Rojas-Barreto, 2019).

Al mismo tiempo se recalca que las exposiciones e interacciones interculturales forman parte de la vida cotidiana una sociedad globalizada. La competencia intercultural es imprescindible para vivir, estudiar y trabajar en la sociedad contemporánea

(Guo, 2019). La competencia intercultural describe una capacidad que permite a personas de diferentes culturas antecedentes para interactuar, incorporando en su acto de señalización sus aspectos sociales, culturales y conocimiento individual del mundo para hacer posible una negociación efectiva (Álvarez & Fernández, 2019). Las competencias interculturales han sido estudiadas en profundidad en las universidades ubicadas en países desarrollados, sin embargo este no ha sido tratado a fondo en países emergentes, debido a que no ha existido una medición apropiada para medirla en este último contexto. Por ende, para el autor las competencias interculturales son aspectos fundamentales que los líderes que pretenden cumplir actividades en culturas ajenas a las propias, deben dominar.

### **3. Competencias interculturales en Universidades del Ecuador:**

#### **Identificación de los discursos**

A través del análisis de los discursos de los participantes del grupo focal, se evidenció la existencia de varias categorías, de las cuales las más predominantes son: curiosidad, empatía, capacidad de resolver problemas, adaptación, y capacidad de interactuar.

En la tabla 1 (ciudad de Guayaquil), y en la tabla 2 (ciudad de Quito) se exponen las matrices pertenecientes a los dos *focus group* realizados. La codificación que se empleó en cada uno de los *focus group* es la siguiente:

C= Indicación de consenso (verbal o no verbal)

D= Indicación de disenso (verbal o no verbal)

DE= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga consenso

DD= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga disenso

NA= No indica consenso o disenso (no responde)

En las matrices que se exponen, se utilizaron dos observadores para cada uno de los *focus group* con el fin de anotar las diferentes reacciones de consenso o disenso por parte de los asistentes. Los observadores tomaron nota de las diferentes reacciones de forma independiente (por separado), para luego compartir los criterios obtenidos de dichas observaciones. Los apuntes realizados por cada observador de forma independiente fueron luego cotejados para obtener las matrices 1 y 2 que se presentan a continuación. Los *focus group* en ambas ciudades fueron realizados en entornos académicos donde se les facilitó material de trabajo para que pudieran desarrollarse de forma adecuada y sin distracciones.

Una vez expuestas las dos matrices donde se presentó el nivel de consenso en los dos grupos focales, se expondrá a continuación el análisis de los discursos donde se destacan las tres preguntas realizadas, con sus respectivas categorías. Las tres preguntas diseñadas permiten establecer y discutir para llegar a un criterio uniforme por parte de los asistentes a los dos *focus group* lo que ellos entienden por competencias interculturales. De igual forma, el propósito fue construir un debate entre los asistentes sobre las competencias que adquiere o desarrolla un estudiante que participa en procesos de movilidad, comparado con un estudiante que no los tiene.

A continuación, exponemos la clasificación y selección de fragmentos obtenidos en el *focus group* de las tres preguntas planteadas.

- **Hacia una definición de competencia intercultural**

TABLA 1  
Matriz para evaluar nivel de consenso en el grupo focal del  
Campus UEES- Guayaquil (viernes, 12 de abril 2019, 9:00 a.m.)

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Desde su experiencia y conocimiento como encargados de las oficinas de internacionalización de las universidades, ¿cuáles son los aspectos que definen/conceptualizan las competencias interculturales? Explique.	DE	C	NA	NA	DE	C	C	DE	DE	C	DE
2. Desde su criterio, ¿cuál es el efecto de los procesos de internacionalización sobre la formación de competencias interculturales en los estudiantes de pregrado que participan en experiencias de internacionalización en universidades de Ecuador?	DE	C	DE	C	DE	C	DE	DE	DE	C	DE
3. Desde su experiencia, ¿cuáles son las competencias interculturales que se forman en los estudiantes que sí han participado en procesos de internacionalización en comparación con los que no los han realizado?	DE	C	DE	DE	DE	C	C	C	DE	DE	DE

C= Indicación de consenso (verbal o no verbal)

D= Indicación de disenso (verbal o no verbal)

DE= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga consenso

DD= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga disenso

NA= No indica consenso o disenso (no responde)



**TABLA 2**  
Matriz para evaluar nivel de consenso en el grupo focal de la PUCE-Quito (jueves 25 de abril, 9:00 a.m.)

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Desde su experiencia y conocimiento como encargados de las oficinas de internacionalización de las universidades, ¿cuáles son los aspectos que definen/conceptualizan las competencias interculturales? Explique.	DE	DE	C	DE	DE	NA	C	DE	DE
2. Desde su criterio ¿cuál es el efecto de los procesos de internacionalización sobre la formación de competencias interculturales en los estudiantes de pregrado que participan en experiencias de internacionalización en universidades de Ecuador?	C	DE	DE	DE	DE	DE	C	DE	DE
3. Desde su experiencia, ¿cuáles son las competencias interculturales que se forman en los estudiantes que sí han participado en procesos de internacionalización en comparación con los que no las han realizado?	DE	DE	C	DE	DE	DE	C	DE	DE

elaboración propia

C= Indicación de consenso (verbal o no verbal)

D= Indicación de disenso (verbal o no verbal)

DE= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga consenso

DD= Proporciona declaración sustancial o ejemplo que contenga disenso NA= No indica consenso o disenso (no responde)

interrogante realizada: Desde su experiencia y conocimiento como encargados de las oficinas de internacionalización de las universidades, ¿cuáles son los aspectos que definen/ conceptualizan a las competencias interculturales? Explique.

A través del análisis de los discursos de los participantes, se evidenció la existencia de 4 categorías predominantes en la pregunta 1, como son: *tolerancia*, *capacidad de resolver problemas*, *adaptación* y *capacidad de interactuar o relacionarse*.

Las expresiones relacionadas con la *tolerancia* se exponen a continuación:

“Son capacidades de aceptar y respetar otra cultura”; “Es poder sobrellevar... ser suficientemente respetuoso, aceptar que alguien se acerque a ti, dejar un poco de lado tus costumbres”; “Es acogimiento de otras culturas...capacidad de aceptar”; “El bagaje cultural te permite aceptar a los otros, a personas diferentes”;

De igual forma, las expresiones asociadas con la “*capacidad de resolver problemas*” son las siguientes:

“...buscar resolver conflictos, antes

que se hagan más grandes...

Capacidad de resolver problemas”;

La **curiosidad** se expresó de la siguiente manera: “Es la capacidad de empatía, curiosidad y apertura, acepta la incertidumbre”; “Tienen curiosidad por conocer algo que es diferente a ellos”; “Se desarrollan habilidades de curiosidad y se vuelven aventureros”;

La empatía se expresó de la siguiente forma: “También es la capacidad de empatía, curiosidad”; “Es salir de la zona de confort, es respeto y empatía”;

La capacidad de adaptación se expresó de la siguiente forma: “Es la capacidad de predisposición a querer entender a otra cultura. Capacidad de adaptación”; “aceptar un nivel de incertidumbre alto”; “Es tener una predisposición a querer entender y adaptarse a una situación.

Se desarrolla la inteligencia emocional, se madura, se predispone a la adaptación”.

“Validar al otro como legítimo, capacidad de adaptación...”; “Profesionales que puedan desenvolverse en entornos culturales”;

“...Responder a situaciones desconocidas”

Finalmente, las expresiones asociadas con la “Interacción/Relacionar” son las siguientes: “Capacidad de poder desenvolverse e interactuar en entornos globales”; “Es la capacidad de interactuar con diferentes personas de distintos contextos culturales, geográficos”; “Capaces de interactuar y conocer sin prejuicios”

Las respuestas de los participantes en la pregunta 1 permite formular la siguiente definición de competencia cultural: “como la capacidad de aceptar y respetar otras culturas, interactuar con ellas y capacidad de tolerarlas”.

#### • Efectos de los procesos de internacionalización

La segunda pregunta que se planteó el *focus group* fue: Desde su criterio, ¿cuál es el efecto de los procesos de internacionalización sobre la formación de competencias interculturales en los estudiantes de pregrado que participan en experiencias de internacionalización en universidades de Ecuador?

A través del análisis de los discursos de los participantes. se evidenció la existencia de 2 categorías predominantes: la capacidad de crear *networking* y la capacidad de adaptación.

El *networking* se la expreso de la siguiente forma: “Amplía la red de *networking*”; “Se genera un valor agregado, una visión más amplia, un *networking* global, se genera independencia, adaptabilidad”; “Se crea un *networking*, mayor capacidad de adaptación, conoce más sus fortalezas y debilidades; “Mayor capacidad para trabajar en equipos no solo multiculturales sino en equipos interdisciplinarios”.

Posteriormente, la “capacidad de adaptación” se expresó de la siguiente forma: “Tienen la capacidad de adaptación. Debido a su experiencia internacional, ellos tienen ambición y se dan cuenta que fueron capaces de algo grande, y que pudieron hacerlo solos”; “Se crea un *networking*, mayor capacidad de adaptación, conoce más sus fortalezas y debilidades.

En resumen, esto permite afirmar que los estudiantes que han pasado por un proceso de internacionalización obtienen esa competencia intercultural fundamental para su profesionalismo.

Esta relación de las competencias interculturales van de la mano con lo encontrado por Álvarez & Fernández (2019).

• **Diferencias entre estudiantes que sí y estudiantes que no han participado en programas de internacionalización .**

La tercera y última pregunta que se planteó el *focus group* fue: Desde su experiencia ¿cuáles son las competencias interculturales que se forman en los estudiantes que sí han participado en procesos de internacionalización en comparación con los que no las han realizado?

A través del análisis de los discursos de los participantes, se evidenció la existencia de 3 categorías predominantes en la pregunta número 3: la falta de empatía, tolerancia y la diferencia entre los dos tipos de estudiantes.

La tolerancia y empatía se expresaron de la siguiente forma: “Los que no salen, no se desarrolla totalmente la tolerancia ni la empatía hacia lo desconocido”; “Los que no tienen la oportunidad de salir, les faltaría empatía y tolerancia con lo desconocido”.

La diferencia se expresó de la siguiente forma: “Sí es diferente entre el estudiante que decide salir y el que no decide salir. Se nota y percibe la diferencia en el salón de clases entre el estudiante que sale y el que no ha tenido dicha oportunidad”; “En la parte académica cambia, en su método de estudio. Cuando sales se nota la diferencia cuando el nivel académico es mayor, te das cuenta que no importan la cantidad de tecnología que tengas, sino la cantidad de libros que has leído o estudiado.”

La falta de empatía y tolerancia están directamente relacionadas con las competencias interculturales de acuerdo con la pregunta 1. Esto permite afirmar la importancia de los procesos de internacionalización en el desarrollo de dichas competencias. No obstante, los procesos de internacionalización pueden desarrollar otro tipo de capacidades, o afectar otros ámbitos de la vida del estudiante, como los métodos de estudio o su desempeño académico.

Considerando los resultados para todas las mediciones realizadas por los dos observadores, independientemente de la pregunta evaluada y considerando a cada representante como un ente evaluado en cada una de las tres preguntas, se afirma que el índice Kappa es bueno y significativo en un  $p < 0.001$ . Esto significa que los resultados son significativos y similares en ambos *focus group*.

El objetivo central de esta investigación se cumplió ya que los directores encargados de los procesos de internacionalización del Ecuador analizaron cualitativamente la percepción de las competencias interculturales en dos grupos focales. De los hallazgos obtenidos, en términos generales se encontró una correspondencia con la literatura en las características asociadas a las competencias interculturales, tales como tolerancia, capacidad de resolución de problemas, adaptación y capacidad para relacionarse. En el caso de la tolerancia y adaptación, los hallazgos coinciden con los estudios de varios autores (La Framboise, Coleman & Gerton, 1993; Byram, 1995; Meyer, 1999).

El método del grupo focal resultó ser adecuado para analizar este tipo de competencias, ya que requiere discusión e interacción de los aportes y permite construir un concepto a través de la puesta en contraste de diferentes puntos de vista sobre un mismo tema. Sin embargo, en próximos estudios se sugiere incluir análisis cuantitativo con herramientas que nos permita medir la competencia intercultural.

Las competencias identificadas permiten identificar no sólo los aportes de los procesos de internacionalización a los estudiantes que los desarrollan, sino que además permiten vislumbrar los beneficios de estos procesos para desarrollar capacidades fundamentales en el ámbito laboral.

#### 4. CONCLUSIONES

De los hallazgos obtenidos, en términos generales se encontró una correspondencia con la literatura en las características asociadas a las competencias interculturales, tales como tolerancia, capacidad de resolución de problemas, adaptación y capacidad para relacionarse. El método de *focus group* resultó ser adecuado para analizar este tipo de competencias, ya que requiere discusión e interacción de los aportes y permite construir un concepto a través de la puesta en contraste de diferentes puntos de vista sobre un mismo tema. Sin

embargo, en próximos estudios se sugiere incluir análisis cuantitativo con herramientas que nos permita medir la competencia intercultural.

Las competencias identificadas permiten identificar no sólo los aportes de los procesos de internacionalización a los estudiantes que los desarrollan, sino que además permiten vislumbrar los beneficios de estos procesos para desarrollar capacidades fundamentales en el ámbito laboral.

El presente estudio no abarcó la totalidad de las Universidades del Ecuador, debido a que se realizó únicamente en dos ciudades (Guayaquil y Quito), y la convocatoria se hizo tres semanas previas a la realización cada *focus group*. Hay información que sería realmente importante para un análisis más completo con el fin de abordar la medición de la competencia intercultural, por ejemplo, entrevistas a los gestores de estos procesos de internacionalización.

Estas contribuciones por parte de las personas involucradas con los procesos de internacionalización nos brindan mayor claridad sobre la definición del constructo de las competencias interculturales. Estos aportes darán pautas específicas a los gestores de los procesos de internacionalización sobre la importancia de poder medir cualitativamente los respectivos procesos en los estudiantes que participen en programas de internacionalización en las universidades del Ecuador. El uso de la Red Ecuatoriana para la Internacionalización de la Educación Superior (REIES) fue de gran relevancia para el presente estudio.

Finalmente, se puede afirmar que se encontró una correspondencia con la literatura en las características asociadas a las competencias interculturales, tales como tolerancia, capacidad de resolución de problemas, adaptación y capacidad para relacionarse. Teniendo en cuenta la investigación aquí presentada, y sus limitaciones. Se podrían extraer algunas implicaciones para la principal problemática que se presenta: la medición de las competencias interculturales. Los modelos expuestos hacen mover la balanza a favor de las metodologías cualitativas, enfocados en un estudio longitudinal. Se sugiere en futuros estudios emplear este tipo de metodologías ya que aportaría una medición más certera de cómo un estudiante adquiere dichas competencias en un programa de internacionalización a través del tiempo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdallah-Pretceille, M., & Porcher, L. (2001), *Education et communication interculturelle*. Presses universitaires de France.
- Adler, N. (1997), *International dimensions of organizational behavior* (3rd edition), Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- adulthood. *Counseling Psychologist*, 6(1), 26–32.
- Álvarez Valencia, J. A., & Fernández Benavides, A. (2019), Using social networking sites for language learning to develop intercultural competence in language education programs. *Journal of International and Intercultural Communication*, 12(1), 23–42.
- Aneas, A. (2003), Competencia intercultural. En E. Soriano, *Vivir entre culturas* (págs. 151-175), Madrid: La Muralla.
- Arasaratnam, L. (2012), Intercultural competence. In A. Kurylo (Ed.), *Intercultural communication. Representation and construction of culture* (pp. 47–68), London: Sage.
- Arasaratnam, L. (2014), Ten years of research in intercultural communication competence (2003-2013): A retrospective. *Journal of Intercultural Communication*, 35.
- bazgan, M., & niculescu, R. (2016), Intercultural competence: a key competence of the third millennium. *Bulletin Of The Transilvania University Of Brasov. Series VII: Social Sciences. Law*, 941-52.
- Bird, A., Mendenhall, M., Stevens, M. J., & Oddou, G. (2010), Defining the content domain of intercultural competence for global leaders. *Journal of Managerial Psychology*, 25(8), 810-828.
- Byram, M. & Fleming, M. (2001), *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas*. Madrid: Cambridge University Press.

- Byram, M. (1995), *Acquiring Intercultural Competence. A Review of Learning Theories*», en *Intercultural Competence. Vol. I: The secondary School*, ed. L. Sercu, Aalborg, Centre for Languages and Intercultural Studies (Aalborg University), pp. 5369.
- Castro Viúdez, F. (2002), *Enseñanza y aprendizaje de la competencia intercultural en el aula de grupos multilingües*. En A. XIII, *El Español, lengua del mestizaje y la interculturalidad* (págs. 217-227), España: ASELE
- Chiu, Chi. Y., & Shi, Y. (2019), *CrossCultural Competence. CROSS - Cultural Psychology: Contemporary Themes and Perspectives*, 39-55.
- Covert, Hannah. H. (2011), *Undergraduate students' perceptions of developing intercultural competence during a semester abroad in Chile*. University of Florida.
- Cross, T., Bazron, B., Dennis, K., & Isaacs, M. R. (1989), *Towards a culturally competent system of care, Volume I*, Georgetown University Child Development Center, CASSP Technical Assistance Center: Washington, DC
- De Santos, F.J. (2004), *Desarrollo de la competencia intercultural en alumnado universitario: una propuesta formativa para la gestión en empresas multiculturales*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Deardorff, D. K. (2006), *Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization*. *Journal of studies in international education*, 10(3), 241-266.
- Denis, M., & Matas, M. (2002), *Entrecruzar Culturas: Competencia intercultural y estrategias didácticas*. Bruselas: De Boek & Larcier.
- Donat, Markus A., Rodríguez, C. C., Mollón, J. V., & Sanchis, M. J. B. (2018), *Competencias interculturales en Educación Superior: Aspecto clave para la movilidad*. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 19(1), 97-114.
- Edwards Schachter, M. E., & López Santiago, M. (2008), *Competencias comunicativas e interculturales y reforma curricular en el marco de la convergencia europea*.
- Guo, Q. (2019), *Competency in Globalization and Intercultural Communication*. *The Wiley Handbook of Global Workplace Learning*, 277-299.
- Hagar, T. (2018), *Role of Reflective Knowledge in the Development of Intercultural Competence*. *Journal of Intercultural Communication Research*, 47(2), 87-104. doi:10.1080/017475759.2018.1427615 7(1), 5367.
- Krueger, Richard. A. (2014), *Focus groups: A practical guide for applied research*. Sage publications.
- La Framboise, T., Coleman, H. L., & Gerton, J. (1993), *Psychological impact of biculturalism: evidence and theory*. *Psychological bulletin*, 114(3), 395.
- Meyer, M. (1991), *Developing Transcultural Competence: Case Studies of Advanced Foreign Language Learners*», en *Mediating Languages and Cultures*, ed. D. Buttjes y M. Byram, London, Multilingual Matters Ltd., pp. 136158.
- Morley, M.J., & Cerdin, J. (2010), *Intercultural competence in the international business arena*. *Journal of Managerial Psychology*, 25(8), 805-809.
- Nardon, L. (2017), *Working in a Multicultural World : A Guide to Developing Intercultural Competence (ebook)*, Toronto: University of Toronto Press Scholarly Publishing Division.
- Nguyen, N. T. B., & Umemoto, K. (2009), *Understanding leadership for crosscultural knowledge management*. *Journal of Leadership Studies*, 2(4), 23-35.
- Onwuegbuzie, Anthony. J., Leech, N. L., Dickinson, W. B., & Zoran, A. G. (2011), *Un marco cualitativo para la recolección y análisis de datos en la investigación basada en grupos focales*. *Paradigmas: Una revista Disciplinar de Investigación*, 3(2), 127-157
- Rojas-Barreto, L. S. (2019), *The Intercultural Competence in Colombian University Teachers-Analysis of a Questionnaire*. *English Language Teaching*, 12(1), 30-47.
- Powell, Roger. A., & Single, H. M. (1996), *Focus groups*. *International journal for quality in health care*, 8(5), 499504.
- Spitzberg, Brian H. (1983), *Communication competence as knowledge, skill and impression*. *Communication Education*, 32, 323– 329.