



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO**

**“PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA”**

TESIS

**Para Obtener el Grado de
Maestro en Administración**

DIRECTORA

M. A. JOSABETH MENDOZA JUÁREZ

ASESORES:

**M.F.P. MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ ROMERO
DR. DELFINO AMANDO MONTIEL RODRÍGUEZ
DR. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ**

PRESENTA:

Martha Leticia Poblano Reyes

Puebla, Pue. Octubre de 2019



BUAP

Oficio No. FCP/SIEP-040/19
Asunto: Digitalización de Tesis

C. MARTHA LETICIA POBLANO REYES

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada "CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA", a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN.

Sin más por el momento, quedo de usted.

ATENTAMENTE

"Pensar Bien, Para Vivir Mejor"

H. Puebla de Z., 06 de septiembre de 2019.


DR. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado

c.c.p. SIEP
ECA

Facultad
de Contaduría
Pública

Bld. Capitán Carlos Camacho Espíritu,
No. 70 Col. Universidades,
Ciudad Universitaria,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

DR. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora de tesis** de la tesis denominada: **"CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA"**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

MARTHA LETICIA POBLANO REYES

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 30 de agosto de 2019


M.A. JOSABETH MENDOZA JUÁREZ



c.c.p. Alumno (s)

DR. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Presente

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Asesor Metodológico** de la tesis denominada: **"CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA"**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

MARTHA LETICIA POBLANO REYES

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 30 de agosto de 2019


M.F.P. MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ ROMERO



c.c.p. Alumno (s)

DR. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Presente

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Asesor temático** de la tesis denominada: **"CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA"**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

MARTHA LETICIA POBLANO REYES

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 30 de agosto de 2019

D.R. DELFINO AMANDO MONTIEL RODRÍGUEZ



c.c.p. Alumno (s)

M.A. JOSÉ FRANCISCO TENORIO MARTÍNEZ
Director de la Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Lector de tesis** denominada: **“CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA”**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

MARTHA LETICIA POBLANO REYES

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 30 de agosto de 2019

DR. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ



c.c.p. Alumno (s)

RESUMEN

La globalización y la necesidad de desarrollar habilidades interculturales para el mundo laboral han hecho necesario que los estudiantes busquen oportunidades de intercambio a otros países como parte de su formación profesional. Es por eso por lo que la movilidad académica es considerada como uno de los factores claves para brindar una formación académica integral a los universitarios en el proceso de internacionalización de toda institución.

La experiencia académica internacional junto con el dominio de una segunda o tercera lengua, hacen que un intercambio académico se convierta en una ventaja competitiva para el estudiante y su experiencia profesional a largo plazo. Sin embargo, como parte de esa preparación, es fundamental que las instituciones capaciten a los estudiantes y docentes de participantes en movilidad internacional a través de talleres interculturales y así prepararlos para la experiencia académica. La creación de un centro de intercultural que brinde la capacitación y el acompañamiento intercultural se hace preciso para preparar y apoyar a estudiantes y docentes en su proceso de adaptación para su óptimo desempeño académico en la cultura extranjera (cultura de llegada).

Por lo anterior, el presente trabajo expone la necesidad de la creación de un centro de capacitación intercultural para que los estudiantes y académicos participantes en la movilidad académica internacional se capaciten en comunicación intercultural para adaptarse a otra cultura y desarrollando la consciencia intercultural eliminando barreras culturales que puedan afectar su desempeño académico.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN.....	i
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	ii
III.	JUSTIFICACIÓN	iii
IV.	OBJETIVOS.....	iv
a)	Objetivo General	v
b)	Objetivos Particulares.....	vi
V.	PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	vii
VI.	HIPÓTESIS.....	viii
VII.	VARIABLES	ix
	a) Variables Independientes	
	b) Variables Dependientes	
VIII.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	x
IX.	ALCANCES Y LIMITACIONES.....	xi
	a) Alcances	
	b) Limitaciones	

CAPÍTULO 1	LA MOVILIDAD ACADÉMICA Y ESTUDIANTIL INTERNACIONAL EN LA BUAP COMO ESTRATEGIA DE INTERNACIONALIZACIÓN.....	12
1.1	Globalización y el proceso de internacionalización.....	13
1.2	La internacionalización de las Instituciones de educación superior en México.....	15
1.3	La movilidad estudiantil.....	16
1.4	Intercambio académico o estudiantil.....	17
1.5	La BUAP hacia la internacionalización.....	18

CAPÍTULO 2	ANTECEDENTES DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL.....	21
2.1	Historia de la Comunicación Intercultural.....	21

2.2 La importancia de la Comunicación Intercultural.....	22
2.3 Teorías de la Comunicación Intercultural	23
2.3.1 Teoría de la gestión de la ansiedad y la incertidumbre.....	24
2.3.2 Teoría de la adaptación transcultural.....	24
2.3.3 Teoría de la construcción de la tercera cultura.....	25
2.4 Conceptos de la Comunicación Intercultural.....	26
2.4.1 Cultura.....	26
2.4.2 Comunicación.....	27
2.4.3 Interculturalidad.....	28
2.4.4 Identidad Cultural.....	28
2.4.5 Diversidad Cultural.....	28
2.4.6 Comunicación Intercultural.....	28
2.4.7 Dimensiones de la Comunicación Intercultural	29
2.4.8 Competencia Intercultural.....	31
2.5 Barreras de la Comunicación Intercultural.....	31
2.5.1 Malentendido cultural.....	31
2.5.2 Choque cultural.....	32
2.5.2.1 Definición.....	31
2.5.2.2 Razones del choque cultural.....	31
2.5.2.3 Individuos que lo sufren.....	32
2.5.2.4 Síntomas.....	33
2.5.2.5 Etapas.....	33
2.5.3 Estereotipo.....	34
2.5.4 Etnocentrismo.....	34
2.5.5 Prejuicio.....	35
2.6 Definición de la Capacitación Intercultural.....	35
CAPÍTULO 3 LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO	
INTERNACIONAL EN LA BUAP	38
3.1 Misión.....	38
3.2 Visión.....	38

3.3 Objetivos.....	38
3.4 Funciones de la DGDI.....	39
3.5 Organigrama.....	41
3.6 Movilidad Académica y docente en la BUAP.....	43
3.7 La movilidad Internacional en la BUAP: En Cifras.....	56
3.8 Orientación a estudiantes y docentes visitantes realizada por DGDI..	57

CAPÍTULO 4 LA PROPUESTA: CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA: MODELO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL.....	59
--	-----------

4.1 El modelo ADDIE como fundamento para el diseño de curso y talleres del Centro de Capacitación Intercultural.....	59
4.1.1 Descripción de las fases del modelo ADDIE.....	60
4.2 La creación del Centro de Capacitación Intercultural en la BUAP.....	61
4.2.1 Participantes.....	69
4.2.2 Temática de los cursos-talleres de capacitación intercultural	70
4.2.3 Costos.....	76
4.2.4 Coordinador y personal de apoyo.....	76
4.2.5 instalaciones.....	79
4.2.6 Duración de los cursos.....	79
4.2.7 Logística de los talleres y cursos de capacitación.....	80

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo proponer la creación de un centro de Capacitación Intercultural para estudiantes y académicos de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (**BUAP**) para apoyarlos en su experiencia de intercambio académico en el extranjero, así como para los extranjeros que llegan a realizar actividades académicas a la máxima casa de estudios. Como parte del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2017-2021 y plasmado en uno de los ocho ejes que conforman el PDI sobre "Posicionamiento y visibilidad Internacional" del Rector Alfonso Esparza Ortiz de la BUAP la movilidad académica y estudiantil tanto nacional como extranjera se ha incrementado considerablemente. Sus objetivos son el impulsar el posicionamiento y la visibilidad internacional a través de proyectos como la acreditación de programas por organismos internacionales, ampliar las colaboraciones con instituciones de prestigio a través de la movilidad física y virtual. (PDI) 2013-2017)

Por consiguiente, surge la necesidad de capacitar estudiantes y académicos con herramientas y estrategias que los apoyen no solamente en lo académico si no también lo cultural. Esto con el propósito de ayudarlos a enfrentar los cambios que conlleva vivir en otro país como el choque cultural, malentendidos interculturales, los estereotipos entre otros, apoyándolos en su adaptación a la cultura de llegada y desempeñar mejor sus actividades académicas.

Con este centro la universidad se colocaría como una de las pioneras en el campo de la Comunicación Intercultural y en su caso de la capacitación intercultural. Todas estas acciones encaminadas a alcanzar la excelencia en sus estudiantes y académicos colocándose a la vanguardia para enfrentar los retos del mundo actual.

En el primer capítulo se plantea la movilidad estudiantil y docente como una de las principales formas de internacionalización utilizadas por las Instituciones de educación Superior (IES). Como una respuesta a la globalización, las IES se ven en

la necesidad de modificar sus planes de estudio y ampliar su oferta educativa principalmente para satisfacer las necesidades de los estudiantes. Por medio de la tecnología, los estudiantes y académicos tienen más acceso tanto a la movilidad internacional como a la movilidad en casa.

En el segundo capítulo se plantean los conceptos importantes sobre los cuales se sustenta el área de oportunidad detectada para así plantear la propuesta de creación del centro de capacitación. Se revisan conceptos que parten desde cultura, competencia intercultural, problemas culturales y capacitación intercultural.

En el capítulo 3 se provee la información sobre la Dirección General de Desarrollo Internacional (DGDI), así como de los servicios de movilidad e intercambio estudiantil que conllevan a la propuesta de la presente tesis.

En el capítulo 4 se presenta la propuesta de la creación del centro adjunto a la Dirección General de Desarrollo Internacional para brindar servicios de acompañamiento y capacitación intercultural en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

En el capítulo 5 se presentan las conclusiones sobre las ventajas de crear el Centro de Capacitación Intercultural en la BUAP en donde se resalta principalmente el de desarrollar las habilidades interculturales de los estudiantes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El intercambio de personas hacia el extranjero se ha incrementado en los últimos años. Las personas viajan más y por distintas razones; turismo, intercambios académicos o bien como empleados de organizaciones transnacionales. Sin embargo, independientemente de la razón o de la duración de la estancia, todas experimentan encuentros culturales o ciertos problemas de adaptación derivados de la falta de una efectiva comunicación intercultural y que de una manera u otra afectan su desempeño. Para comprender el problema, es necesario definir el término de comunicación intercultural como la interacción o comunicación entre personas de diferentes culturas.

Afortunadamente, hoy en día a nivel global instituciones educativas y empresas han comenzado a comprender la importancia de este concepto y han optado por capacitar culturalmente al personal que ocupa cargos administrativos. Por lo anterior, se debe admitir que en México el término “interculturalidad” ha tomado gran relevancia en nuestra sociedad en términos de reconocimiento de la diversidad cultural y defensa de los derechos de los indígenas. Sin embargo, el concepto de capacitación intercultural (CI) a nivel educativo aún no se comprendido del todo pues la mayoría de las instituciones presentan las experiencias de estudiantes y académicos como casos de éxito ; sin tomar en cuenta el proceso de adaptación que tuvieron que enfrentar en su momento. Se piensa que el proceso de selección para una movilidad al extranjero va acompañado únicamente por la información de aspectos administrativos que se brinda a los estudiantes sobre el país de destino (moneda, idioma, costumbres etc.)

El interés que tienen la mayoría de las universidades de México de colocar a sus estudiantes y profesores en universidades extranjeras por medio de programas de movilidad estudiantil y académica debe ir a la par con el acompañamiento intercultural durante toda la experiencia. Ya sea por intercambio estudiantil o de investigación, los estudiantes y profesores viajan a un país extranjero con el firme propósito de aprovechar al máximo su convivencia con otras personas, que, aunque ajenas a su cultura, comparten el mismo gusto por el área de estudio. Aunque, se ha impulsado salida y entrada de estudiantes y profesores, aún no se le ha dado el énfasis al hecho de ofrecer las estrategias necesarias para una comunicación intercultural efectiva, es decir capacitación intercultural.

Es necesario tomar en cuenta que el vivir en otro país, en términos de adaptación, de igual manera implica retos culturales y así mismo el desarrollar la competencia intercultural en cada uno de los candidatos a intercambio y así prepararlos para iniciar una nueva forma de vida en el país extranjero.

A nivel local, una de las universidades que ha incrementado su número de convenios es la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) que a través de la Dirección General de Desarrollo Internacional (DGDI) ha firmado convenios con universidades de América del Norte, América Latina, Europa, Asia.

Por todo lo anterior es necesario la creación de un Centro de Capacitación Intercultural (CCI) con un enfoque académico –administrativo que proporcione información objetiva y Capacitación Intercultural (CI) a los estudiantes y profesores de intercambios internacionales, lo cual les permitirá vivir el proceso de adaptación cultural de una mejor manera.

III. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores que exigen la creación de un proyecto de un CCI en donde se capacite culturalmente a los estudiantes y académicos, candidatos a intercambios internacionales de la BUAP, y de esta manera prepararlos para su nueva forma de vida en el país extranjero?

IV. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de un proyecto para la creación de un centro de capacitación intercultural ofrecerá las herramientas culturales necesarias a estudiantes y profesores de intercambios académicos y estudiantiles internacionales para desenvolverse adecuadamente en la cultura extranjera.

La capacitación intercultural estará dirigida tanto a la comunidad de la BUAP como los estudiantes o profesores extranjeros que llegan a la institución para intercambios académicos.

Además de información general sobre el país de intercambio, el candidato recibirá la capacitación necesaria que le servirá para prepararse para recibir una nueva cultura y sobre todo a su aceptación y adaptación a la misma. Lo anterior con el propósito de tener un aprovechamiento académico más efectivo eliminando las barreras culturales.

V. OBJETIVOS

Objetivo General

La elaboración de un Proyecto para la creación de un CCI con un enfoque académico-administrativo que brinde a los maestros y alumnos una capacitación intercultural que ayude a potenciar su desempeño rumbo a sus estudios en la universidad en el extranjero.

Objetivos Particulares

1. Documentar estudios que se han hecho sobre la importancia de la comunicación intercultural como capacitación.
2. Analizar desde una perspectiva teórica los conceptos de interculturalidad.
3. Identificar las principales características, funciones, políticas de la DGDI-BUAP.
4. Elaborar un Proyecto acerca de un modelo para la creación de un CCI en la BUAP desde un enfoque académico y administrativo.
5. Demostrar que la interculturalidad es un concepto de suma importancia para la BUAP, la oficina de DGDI, para los maestros y para los alumnos que realizan algún intercambio académico internacional.

VI. HIPÓTESIS

El proyecto de un CCI con un enfoque académico-administrativo es viable, dado que los maestros y alumnos que realizan algún intercambio académico con otro país tendrán la información objetiva. Principalmente, recibirían una capacitación cultural que les ayudará a desenvolverse de manera exitosa en una cultura ajena a la suya.

En otras palabras, la capacitación les permitirá no solo llevar a cabo una comunicación intercultural efectiva si no también sabrán cómo reaccionar en diversos escenarios en donde las diferencias culturales puedan representar una amenaza para su desempeño académico.

VII. VARIABLES

i. Variable independiente

Creación de un CCI con un enfoque académico-administrativo

ii. Variable dependiente

Información objetiva

Capacitación Intercultural (CI) para académicos y estudiantes que les ayudará a desenvolverse eficazmente en una cultura ajena a la suya.

VII. METODOLOGÍA

Este proyecto es de carácter cualitativo- descriptivo debido a que se describirán cada una de las variables y concepto; así mismo se analizará la importancia de crear un centro de capacitación intercultural para la capacitación de estudiantes y docentes en su proceso de un intercambio intercultural.

VIII. ALCANCES Y LIMITACIONES

a) Alcances

- 1) El presente estudio describirá la necesidad de implementar la CI en la BUAP.
- 2) La investigación abarca la capacitación a estudiantes y docentes BUAP y estudiantes visitantes con poca o nula experiencia internacional.

b) Limitaciones

- 1) El desconocimiento general del área de la comunicación intercultural y su aplicación en capacitación intercultural en asignaciones internacionales.
- 2) El periodo de recolección de la información comprende datos de los dos últimos años de gestión del Dr. Alfonso Esparza Ortiz en la que se ha incrementado la movilidad académica.

CAPÍTULO I

LA MOVILIDAD ACADÉMICA Y ESTUDIANTIL INTERNACIONAL EN LA BUAP COMO HERRAMIENTA DE INTERNACIONALIZACIÓN

1. La globalización y el proceso de la internacionalización

Knight (2014) define la globalización como "proceso centrado en el flujo mundial de ideas, recursos, personas, economía, valores, cultura, conocimientos, bienes, servicios y tecnología", por otro lado afirma que la internacionalización de la educación superior consiste en "el proceso de integrar una dimensión internacional, intercultural y global a los objetivos, la enseñanza/aprendizaje, la investigación y las funciones de servicio de una universidad o sistema de educación superior".

Según Knight (2014) no existe un modelo exacto para lograr la internacionalización de una IES. La internacionalización es un proceso que obedece a las necesidades e intereses de cada institución pero también de las condiciones económicas de un país. De acuerdo con De Wit (2011) La globalización ha propiciado que internacionalización se convierta en un proceso competitivo más que cooperativo. Para esto las universidades diseñan planes de internacionalización de acuerdo con su mercado, a sus planes de estudio o al grado académico: licenciatura, maestría y doctorado. Esto con el propósito de ofrecer escenarios internacionales a los estudiantes ávidos de ir más allá de las fronteras.

1.2 La Internacionalización de la Instituciones de Educación Superior en México

El creciente interés de las Instituciones de educación superior (IES) de internacionalizarse y como una acción proactiva a la globalización ha hecho que estas busquen lazos internacionales para reforzar su currícula institucional. Gacel define la internacionalización de la educación como un "proceso de transformación institucional que tiene como meta la integración de la dimensión internacional e

intercultural en la misión, cultura, planes de desarrollo y políticas generales de las IES.” (2000)

Actualmente el enfoque que se le da a la internacionalización ha cambiado; anteriormente la internacionalización se refería exclusivamente al desarrollo de las instituciones y su proyección hacia el extranjero, mientras que hoy se refiere al desarrollo pleno del individuo-estudiante, académico, administrativo. Es decir, el desarrollo como profesional y como persona; a través de la internacionalización se pretende que el individuo no sólo adquiera conocimientos sino también aptitudes interculturales que le permitan convivir en una cultura ajena a la suya. Para llevar a cabo el proceso de internacionalización de una IES se requiere implementar dos tipos de estrategias: las Programáticas y las Organizacionales (Gacel, 2000).

Estrategias programáticas: Son académicas y se refieren a la creación de programas dirigidos a internacionalizar la docencia, la investigación y la extensión. En el área de docencia se ve reflejado en la implementación de una dimensión internacional, intercultural y disciplinaria en los programas y métodos de enseñanza, la movilidad y el intercambio estudiantil, la enseñanza de idiomas y cultura extranjeros, las estancias de investigación, la captación de estudiantes internacionales, los programas con doble titulación, la movilidad de docentes, la recepción de profesores visitantes extranjeros, cursos de educación a distancia (Gacel, 2000).

En términos de investigación: Se refiere a la adquisición de experiencia internacional de los investigadores, el establecimiento de centros para tratar temas globales, organización de conferencias a nivel internacional, la movilidad de docentes de posgrado, la participación en redes de investigación a nivel internacional (Gacel, 2000).

En cuanto a la extensión: Se refiere a la organización de eventos culturales a nivel internacional, proyectos comunitarios con enfoque internacional,

implementación de programas de radio y televisión con temas internacionales, programas de entrenamiento en el extranjero, programas de servicio a la comunidad y proyectos internacionales (Gacel, 2000).

Estrategias Organizacionales: Gacel (2000) define este tipo de estrategias como:

Las que tienen por objetivo la integración y la institucionalización de la dimensión internacional intercultural en la misión, las políticas generales y en los sistemas y procedimientos administrativos institucionales (...) la integración de la dimensión internacional en los sistemas de planeación y presupuestación y evaluación institucionales; el establecimiento de estructuras y procedimientos *ad hoc*; la organización de sistemas de comunicación y difusión para la coordinación efectiva expedida entre las diferentes áreas; el sano equilibrio entre estructuras centralizadas y descentralizadas necesario para la correcta y eficiente promoción y administración de los recursos financieros adecuados. (p.127)

Para realizar un estudio del proceso de internacionalización se deben contemplar cuatro grandes áreas de acuerdo con la OMC (Como se citó en Fairlie, 2014):

- 1) La movilidad docente y estudiantil: Envío y recepción de estudiantes en las universidades.
- 2) La movilidad de instituciones: A través de cursos en línea
- 3) La educación fronteriza: A través de cursos en línea

Haug y Vilalta afirman (Como se citó en Fairlie, 2014) la internacionalización de las Universidades no es un fin en si mismo, sino la consecuencia de una competitividad global basada en el conocimiento, en la mundialización de la oferta educativa y en la preparación de los estudiantes para ser protagonistas de una sociedad compleja, dinámica y global. Así como contribuir en su proceso social, cultural, y económico.” (P.10).

Knight (Como se citó en Fairlie, 2014) considera que las actividades específicas, estrategias y programas que contribuyen a la internacionalización son:

- Programas de intercambio de estudiantes
- Estudio de Lengua Extranjera
- Planes de estudio internacionalizados
- Estudios temáticos o de área
- Trabajo y estudio en el exterior
- Captación de estudiantes extranjeros
- Programas de grado doble y conjuntos
- Capacitación intercultural
- Programas de movilidad de personal y de profesores
- Conferencias y Profesionales Visitantes
- Vínculos entre programas académicos y otras estrategias
- Movilidad en Casa
- Cursos Masivos en línea y abiertos (por sus siglas en inglés)

Knight (Como se citó en Fairlie, 2014) afirma que la internacionalización se da de dos formas: hacia adentro y hacia fuera. La internacionalización hacia adentro porque las instituciones promueven actividades de internacionalización dentro de su mismo campus, mientras de hacia fuera son todas las actividades llevadas a cabo para la promoción y vinculación de la institución en el extranjero.

La internacionalización hacia dentro se refiere a la dimensión internacional e intercultural en el proceso de enseñanza, las actividades extracurriculares, y la relación con la cultura local y grupos comunitarios locales, culturales y étnicos y la integración de los estudiantes extranjeros y profesionales a la vida del campus y sus actividades. (Fairlie,2014,p.16)

La internacionalización hacia fuera consiste en la movilidad estudiantil y docente de personas ya sea de estudiantes o docentes que realizan una estancia en el extranjero y también la creación de programas educativos o de capacitación (Fairlie, 2014).

Según Barral afirma que la internacionalización hacia fuera no se da de en todas las IES de manera uniforme y que los efectos positivos sólo influyen en los que son sujetos de movilidad hacia el extranjero. (Como se citó en Fairlie, 2014)

Por otro lado, García (como se citó en Cordera y Santamaria, 2008) la internacionalización también se da en cuatro diferentes modalidades:

- 1) Internacionalización individual: se refiere a la movilidad como parte de un programa establecido o de manera individual con o sin financiamiento.
- 2) Internacionalización institucional: Se refiere a los convenios establecidos entre instituciones
- 3) Internacionalización regional, subregional: se refiere a la implementación del aprendizaje de idiomas, vinculación de universidades con empresas.
- 4) Proveedores externos de educación superior: Se relaciona con el uso de plataformas electrónicas

1.3 La movilidad estudiantil

El concepto de movilidad académica no es nuevo, se remonta a la aparición de las primeras universidades europeas, cuando estudiantes y maestros se trasladaban libremente de un país a otro. Desde entonces, la organización ha tenido un carácter global o transnacional dentro de las universidades (Caputo, 1988, Lapiner, 1994). En México, la movilidad estudiantil se remonta a los años 80s pero no es sino hasta los 90s que se crean programas estructurados a nivel licenciatura (López, 2010)

Como se mencionó anteriormente la movilidad estudiantil ha tenido auge en los últimos años como parte de la internacionalización de las IES la cual se entiende como:

El proceso de transferencia de un alumno o alumna de un programa a otro, o bien de articulación vertical u horizontal de los estudios. En estricto rigor la movilidad puede ser interna si se da entre programas diferentes de una misma institución o externa si se presenta entre dos o más instituciones

(CINDA, 2005, p.10). Aunque por movilidad se entiende el traslado de un lugar a otro, con el uso de las tecnologías actualmente dicha movilidad puede realizarse de manera virtual (CINDA, 2005).

Por su parte la ANUIES (1999) define la movilidad académica como:

El movimiento de la gente a través de las fronteras nacionales es quizás el aspecto más visible y ampliamente analizado de la internacionalización. Ya sea que los estudiantes viajen para estudiar por un periodo o para tomar un programa completo de grado en otra universidad, o que los miembros de la academia realicen visitas al profesorado en cualquier parte o un intercambio interuniversitario de estudiantes dentro de un acuerdo de cooperación más amplio.

La movilidad puede ubicarse en dos niveles: académico y estudiantil. En la movilidad académica los profesores e investigadores realizan estudios de posgrado, estancias y cursos cortos, prácticas de laboratorio e investigaciones conjuntas en la modalidad de año sabático, periodo intersemestral o en estancias cortas. En la movilidad estudiantil, los estudiantes de licenciatura y posgrado realizan prácticas, cursos cortos y visitas académicas fuera de su institución (Convenio General de Cooperación, 1997).

1.4 Intercambio académico o estudiantil

El intercambio estudiantil, por otra parte, corresponde a la transferencia de estudiantes entre dos o más entidades, sobre la base de acuerdos interinstitucionales preestablecidos (CINDA, 2005, p.10). Por lo tanto, los estudiantes pueden realizar estancias en otras instituciones.

En términos demográficos se define como el "cambio de residencia habitual de las personas de una comunidad hacia otra. En una migración intervienen dos áreas

geográficas: aquella donde se inicia el desplazamiento (región de origen) y aquella donde finaliza (región de destino)" (Partida, 1995).

1.5 La BUAP hacia la Internacionalización

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Institucional de la Gestión 2017-2021 y plasmado en uno de los ocho programas que conforman el PDI sobre "Posicionamiento y visibilidad Internacional" del Rector Alfonso Esparza Ortiz de la BUAP la movilidad académica y estudiantil tanto nacional como extranjera se ha incrementado considerablemente.

En este se señala que la educación y la generación del conocimiento no deben ser exclusivas de ciertas culturas o áreas geográficas alrededor del mundo, por el contrario, la cooperación entre instituciones enriquece el conocimiento. La internacionalización de IES ha prosperado gracias a las distintas modalidades de educación (licenciaturas en línea), a las tecnologías de información, a los modelos educativos, a la movilidad de docentes y estudiantes y por supuesto a la movilidad académica estudiantil. (PDI- BUAP 2013-2016, P. 92)

Ante este panorama, la Asociación Nacional de Universidades ANUIES ha propuesto el eje VIII que se ha denominado un nuevo enfoque a la internacionalización, por lo cual las se pretende a través de las IES una estrategia de internacionalización de nueva generación, con visión a largo plazo y enfoque multidimensional que considere la movilidad de estudiantes y académicos, la internacionalización del currículo, las opciones de aseguramiento de calidad con perspectiva internacional y la creación de redes de cooperación y colaboración académica y científica en temas de elevada prioridad internacional (PDI- BUAP 2013-2016, p, 92)

De esta manera la BUAP se ha convertido en la tercera Universidad más importante a nivel nacional y una de las universidades más importantes de América

Latina ocupadas en la internacionalización de comunidad de docentes y estudiantes. Para lo cual la BUAP se prepara para la internacionalización haciendo énfasis en el apoyo a estudiantes y docentes para realizar movilidad internacional.

El objetivo general en el proceso de internacionalización en la BUAP es:

“Posicionar internacionalmente a la Universidad mediante la acreditación internacional de sus programas educativos a nivel superior, la consolidación y ampliación de las redes de cooperación académica con las mejores universidades del mundo, la movilidad internacional de estudiantes y profesores, así como por la significativa presencia de sus investigadores, docentes y estudiantes en revistas, congresos y grupos de investigación científica con impacto global” (PDI- BUAP 2013-2016, p. 93)

Para medir el proceso de basar en indicadores como:

- 1) Número de programas acreditados internacionalmente
- 2) Las redes de colaboración internacional
- 3) El número de artículos publicados en revistas arbitradas e indexadas. (PDI- BUAP 2013-2016, P. 93)

En el Plan de desarrollo institucional , (PDI- BUAP 2013-2016, p. 93)se han planteado objetivos específicos

- Implementar programas de intercambio y movilidad docente y estudiantil de acuerdo a las normativas vigentes, flexibles y eficientes.
- Impulsar la doble titulación con instituciones de educación superior de reconocido prestigio en el mundo y promover el reconocimiento de créditos cumplidos en instituciones de educación superior extranjeras con las que la BUAP tenga convenio de colaboración.
- La adquisición de una segunda lengua y una tercera lengua y certifiquen su nivel de conocimiento inglés, apoyados por la Facultad de Lenguas de la Benemérita Universidad de Puebla.

- Aplicar los programas de formación destinados a docentes y alumnos para el dominio de una segunda y tercera lengua, que apoyen la integración de asignaturas impartidas en inglés en los programas educativos de la institución y la movilidad
- Instrumentar un programa de reconocimiento de créditos a academias cursados en instituciones de educación superior del extranjero y establecer el proyecto

De doble titulación por programa educativo, nivel y modalidad de estudios.

Contar con un programa de gestión de la calidad en todas las Unidades Académicas e Institutos para impulsar la acreditación internacional de los programas educativos.

- Ampliar los programas de formación destinados a docentes y alumnos para el dominio del inglés que apoyen la integración de asignaturas impartidas en inglés en los programas educativos de la institución y la movilidad.
- La Dirección de Relaciones Internacionales, gestionará y coordinará la revisión y actualización de las políticas de operación del programa de internacionalización.
- Realizar un diagnóstico de la internacionalización actual en la institución.
- Diseñar un programa de internacionalización considerando sus objetivos, políticas procedimientos, acciones, dimensiones de impacto, los actores involucrados y mecanismos de evaluación, así como las etapas en que deberá desarrollarse.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

El presente capítulo está conformado por una revisión bibliográfica de los principales conceptos dentro del campo de la comunicación intercultural que ayudarán a comprender la importancia de desarrollar habilidades interculturales en los estudiantes y profesores de intercambio internacional de la BUAP.

2.1 Historia de la comunicación intercultural

La historia de la comunicación Intercultural inicia desde la época de la colonización indígena en donde durante el proceso de colonización la tierra colonizada tenía la tarea de asimilar la cultura de la fuerza colonizadora. De igual manera su uso continúa durante la Segunda Guerra Mundial y después en los 20s y 30s durante la creación de los organismos internacionales como la ONU, la UNESCO, la OMS etc. que se dio la necesidad de comunicarse y entender la cultura entre países. Sin embargo no fue sino hasta los 50s que la expresión de comunicación intercultural como tal comienza a usarse por Edward T Hall en su libro *The Silent Culture*. Durante los 60s y 70s. El término de CI recibió empuje en Los Estados Unidos por lo que se fue consolidando como una disciplina, por lo que la *Speech Community Association* creó una comisión para su estudio. Finalmente en 1974 se comenzó con una publicación anual en donde se incluían estudios relacionados a los problemas interculturales y la comunicación entre culturas (Alsina, 1995).

Aunque la comunicación intercultural se ha practicado desde nuestros antepasados, es un área que recientemente se comenzó a estudiar y en donde existen diferencias en cuanto a la unificación y aplicación de sus conceptos. Por lo que en los 80s Gunkun después de un análisis de los estudios realizados hasta su época y establece cuatro áreas de estudio:

- a) La comunicación Intercultural: “Es la comunicación intercultural entre pueblos con diferentes sistemas socioculturales y/o la comunicación entre miembros de diferentes subsistemas (por ejemplo grupos étnicos) dentro del mismo sistema sociocultural.” (como se citó en Alsina, 1995).
- b) La comunicación internacional: “Hace referencia a los estudios de las relaciones internacionales en el ámbito de la comunicación de la más media. Desde la política económica de los medios se trataría el orden internacional de la información y la comunicación.” (como se citó en Alsina, 1995).
- c) La comunicación transcultural (Cross-cultural): “Es la comparación entre formas de comunicación interpersonal de distintas culturas. ... se trata de comparar las formas entre las diferentes formas de comunicación de cada cultura.” (como se citó en Alsina, 1995).
- d) La comunicación de masas comparada: “Se centra tanto en el tratamiento diferenciado de la información de un mismo acontecimiento en medios de distintos países, como los efectos que tiene un mismo tipo de programa en cada país.” (como se citó en Alsina, 1995).

2.2 La importancia de la comunicación intercultural

El concepto de comunicación intercultural se vuelve relevante a partir del fenómeno de la globalización por el cual, a través del comercio entre los países, se hace necesaria la convivencia entre las culturas. La necesidad de entender al “otro” no se trata únicamente de hablar el mismo idioma si no también entender su entorno. Es decir lo que es “Correcto” o “incorrecto” en dicha cultura. Existen infinidad de definiciones que explican la comunicación como el intercambio de información y el encuentro de culturas. Por ejemplo: Nobleza (1993) afirma que “La comunicación intercultural tiene como objetivo crear una atmósfera de

entendimiento y cooperación mutua de las culturas implicadas.”(p.74) Nobleza afirma que esta tiene características fundamentales que son:

(...) la sensibilidad a las diferencias culturales y una apreciación de la singularidad cultural; tolerancia para las conductas de comunicación ambiguas; el deseo de aceptar lo inesperado; flexibilidad para cambiar o adoptar alternativas y expectativas reducidas en respecto a una comunicación efectiva. (Nobleza, 1993.p7)

En otras palabras la importancia de la comunicación intercultural yace en la necesidad de entendimiento y cooperación entre culturas. La comunicación intercultural permite que la gente pueda comunicarse dejando atrás diferencias y estereotipos que pueden provocar imágenes negativas. Por medio de la práctica más que de teoría, expertos en el área logran capacitar a la gente en contextos diversos para poder desempeñar sus tareas correspondientes. Hoy en día la comunicación intercultural ha tomado tal relevancia que se emplea en áreas como la educación, a nivel empresarial, los medios de comunicación, el derecho, la salud, en donde gente de culturas diferentes se encuentra. Por lo tanto, Nobleza (1993) explica que la comunicación intercultural tiene como objetivos:

- 1) Comprender el impacto de la cultura sobre la comunicación. (p.14)
- 2) Desarrollar la capacidad y habilidad de percibir y considerar puntos de vista alternativos. (p.14)
- 3) Desarrollar habilidades para desarrollar investigaciones interculturales y multiculturales, y para interpretar los resultados de los estudios empíricos en el área. (p.14)

2.3 Teorías de la comunicación intercultural

Gudykunst (2005) agrupo las teorías más importantes en:

- Teorías de la comunicación que incorporan la cultura
- Teoría de la Gestión Coordinada del Significado.
- Teorías que se concentran en la variabilidad comunicativa trans-cultural
- Teoría de la Negociación y el Prestigio.
- Teorías que se concentran en los ajustes en las interacciones comunicativa
- Teoría de la Acomodación Comunicativa.
- Teorías que se concentran en la identidad
- Teoría de la Gestión de la Identidad
- Teoría Comunicativa de la Identidad.
- Teorías que se concentran en la comunicación y las decisiones efectivas
- Teoría de la Gestión de la Ansiedad y la Incertidumbre para la Comunicación Efectiva
- Teorías que se concentran en la Aculturación y los Ajustes
- Teoría del Esquema Cultural

Sin embargo Gudykunst considera las siguientes como las más relevantes:

2.3.1 Teoría de la gestión de la ansiedad y la incertidumbre

De acuerdo con Gudykunst (1980) la teoría de la gestión de la ansiedad y la incertidumbre sucede cuando dos miembros de culturas diferentes a los que el autor llama “extraños” interactúan e intentan comunicarse. De esta manera ambos experimentan ansiedad al no poder comprender las pautas culturales (puede influir desde el lenguaje no verbal, el idioma, la forma de vestir etc.) del otro e incertidumbre al no poder predecir lo que puede pasar durante dicho encuentro por desconocimiento de la cultura. Es decir cada uno da una interpretación de la realidad de acuerdo a su perspectiva cultural. Para Gudykunst (1985) la ansiedad es una reacción afectiva que causa preocupación, tensión y estrés al producirse la incertidumbre al no poderse anticipar a situaciones futuras por desconocimiento de la cultura “extraña”.

Por tal motivo para que la comunicación sea efectiva se deben compartir referentes culturales que se traducen en certezas por lo que al no haberlos se entra en un etapa de tensión- de ansiedad- proporcionándose respuestas emotivas que derivan en un clima de desconfianza ocasionando desinterés, desilusión y desmotivación por parte del otro para continuar con la comunicación.

2.3.2 Teoría de la adaptación transcultural

Para Kim la adaptación transcultural “es el proceso de cambio a lo largo del tiempo que se produce en individuos que han completado su proceso de socialización primaria en una cultura y luego tienen un contacto de primera mano continuo y prolongado con una cultura nueva y desconocida.” (Como se citó en Pech, Rizo y Romeu, 2008) Por socialización primaria se entiende la instrucción recibida en casa para distinguir entre lo bueno y lo malo de acuerdo con la sociedad, el lenguaje y la identidad.

Dice Kim (Como se citó en Pech, Rizo y Romeu, 2008) que el proceso de adaptación se lleva a cabo en cuatro momentos que son:

- 1) El proceso de asimilación: El individuo comienza a aceptar componentes culturales de la cultura receptora.
- 2) El proceso de aculturación: El individuo comienza a adoptar algunas de esas representaciones culturales en su vida.
- 3) El proceso de imitación y ajustamiento: El individuo se reconoce como parte de la cultura.
- 4) Los procesos de integración: El individuo participa socialmente en la cultura receptora.

2.3.3 Teoría de la construcción de la tercera cultura

Casmir y Asuncion-Lande (Como se citó en Pech, Rizo y Romeu, 2008) definen la tercera cultura como “la subcultura que se produce en una situación determinada

donde temporalmente se pueden producir cambios en la conducta por la interacción de las personas que buscan conseguir acuerdos mutuos sobre objetivos determinados” (p. 74).

Por lo tanto se plantea que un individuo multicultural es aquel que se vuelve tolerante, creativo y empático hacia las diferencias culturales poniendo de lado su propia cultura para que la comunicación sea efectiva y eficaz.

2.4 Conceptos de la comunicación intercultural

2.4.1 Cultura

Aunque el concepto de cultura ha sufrido muchas transformaciones a lo largo de la historia, se plantea que la cultura representa un todo para el individuo. Esto porque la cultura se encuentra en todos los ámbitos de la vida del individuo como tradiciones, costumbres, formas de vestir, de comportarse en una sociedad heredados o no y es en otras palabras lo que le da vida al individuo. Existen muchas definiciones de cultura, pero a continuación se citan las que son de utilidad para los propósitos de la presente investigación.

De acuerdo con la UNESCO (como se citó en Molano 2005) la cultura “es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social. Ella engloba además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, creencias y tradiciones” (p. 72).

Nobleza (1993) define cultura como “Un sistema de símbolos, creados por un grupo de gente para permitirle manejar su medio ambiente físico, psicológico y conceptual” (p.43).

2.4.2 Comunicación

Nobleza (1993) define la comunicación como “el proceso de transmitir mensajes y compartir significados por medio de símbolos.”(p.31)

Si bien es cierto que para que la comunicación sea eficaz entre el emisor y el receptor es necesario el conocimiento de la cultura, también es cierto que se deben tomar en cuenta otros factores que intervienen como son: el idioma, el lenguaje no verbal, la concepción del mundo y el rol social. Mismos factores que pueden ser problemáticos durante la comunicación si no se tienen previo conocimiento de estos (Nobleza, 1993).

- 1) Idioma: Es uno de los elementos más obvios pero al mismo tiempo más problemáticos pues cuando una palabra puede ser familiar o correcta en una cultura en otra podría parecer un insulto(Nobleza, 1993).
- 2) Lenguaje no verbal: Cuando dos individuos se encuentran frente a frente, no es necesario emitir palabra alguna para identificar conductas o pensamientos. Durante la comunicación, el espacio físico, el movimiento de los ojos, la postura, la vestimenta significa, los movimientos de las manos transmiten más que mil palabras (Nobleza, 1993).
- 3) La concepción del mundo: Esta es una de las más importantes pues plantea que la ideología del individuo en cuanto a la vida, la naturaleza etc. influirá directamente con la percepción de los conceptos de la cultura ajena (Nobleza, 1993).
- 4) El rol social: Tiene que ver con la edad, el nivel social, el género, el poder, la riqueza, el intelecto. Por ejemplo: el estilo de conversación en espiral usado por las mujeres puede parecer incoherente para el estilo directo de los hombres; los hombres tienden a ir al punto mientras que las mujeres ofrecen más detalles y razones antes de hablar del punto principal. Cuestión que se vería empeorada cuando además de ser géneros diferentes sucede con culturas diferentes. Por ejemplo: mujer mexicana vs hombre alemán (Nobleza, 1993).

2.4.3 Interculturalidad

Para Hormazábal (2004) la interculturalidad es “la gestión y negociación diaria de las “diferencias culturales”; la aceptación mutua a explorar el mundo de “otro” que en virtud de contar con un origen que no es el mío, capaz de transmitirme una visión distinta de las cosas. Por tal motivo para que haya tal negociación en una situación cultural, se requiere que exista un entendimiento sobre las peculiaridades que tiene cada cultura.

2.4.4 Identidad cultural

Después de analizar los conceptos anteriores, se deduce que una vez asimilada la propia cultura, el individuo desarrolla el sentido de pertenencia a un grupo determinado. Tal identidad se da tanto individual como colectivamente ya que el ambiente exterior siempre tiene influencia en el individuo lo que ocasiona que se comporte de tal o cual manera dentro de la sociedad. Se dice que una persona tiene identidad cultural cuando sigue reglas, etiqueta, convencionalismos sociales, usa su idioma, práctica sus costumbres de acuerdo a lo ya establecido desde sus antepasados (Molano, 2005).

2.4.5 Diversidad cultural

La UNESCO (como se citó en Molano 2005) define diversidad cultural como “la multiplicidad de formas en las que se expresan las culturas de grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten de y entre los grupos o sociedades” (p.72). Por tal razón, la comunicación cultural viene a mediar todas esas diferencias entre culturas dando a cada una su lugar e importancia.

2.4.6 Comunicación intercultural

La comunicación intercultural es un campo de estudio e investigación iniciado a mediados del siglo XX en los Estados Unidos, y cuyo iniciador fue el antropólogo Edward T. Hall. Básicamente la comunicación intercultural nace de la necesidad de entendimiento entre culturas; de la necesidad de una comunicación eficaz entre

culturas. De acuerdo con Alsina (1999) para que exista una comunicación intercultural efectiva entre dos interlocutores con antecedentes culturales diferentes se requiere 5 aspectos:

- 1) Que se tenga empatía y la motivación de conocer la otra cultura.
- 2) Que se conozca su propia cultura.
- 3) Que se considere el lenguaje no-verbal durante el proceso comunicativo.
- 4) Que se tomen los malentendidos culturales como parte del aprendizaje.
- 5) Que se considere el mensaje tanto explícita como implícitamente.

Gudykunst y Ting Tooney (como se citó en Oliver, 2002) definen la comunicación intercultural como “la comunicación interpersonal entre pueblos con diferentes sistemas socioculturales y/o la comunicación entre miembros de diferentes subsistemas (grupos étnicos) dentro del mismo sistema sociocultural” (p.1).

Por otro lado Nobleza (1993) define la comunicación intercultural como “el proceso de interacción simbólica que incluye a individuos y grupos que poseen diferencias culturales reconocidas en las percepciones y formas de conducta, de tal forma que esas variaciones afectarán significativamente la forma y el resultado del encuentro.”(p.25)

Después de revisar las definiciones anteriores, se plantea que durante el proceso de comunicación existen variantes que pueden afectar el mensaje que se pretende dar ya sea positiva o negativamente si no se tiene el correcto conocimiento de la cultura.

2.4.7 Dimensiones de la Comunicación Intercultural

Para que la comunicación intercultural sea eficaz existen diversos factores que deben ser contemplados dentro de una situación cultural. Los autores Hall y

Hofstede son los que han nombrado dichos factores como “dimensiones” las cuales Hofstede define (como se citó en Huang, 2015) como “una programación mental que distingue a los integrantes de un grupo, expuestos a una misma educación y a experiencias similares” (p.2) Las dimensiones conforme a Hofstede son:

- 1) Distancia del Poder: Se refiere a la desigualdad que existe entre los miembros de una comunidad, para quienes esta es completamente normal. Aunque se maneja el concepto de superiores y subordinados en la mayoría de los países, la desigualdad social está presente en unas más que en otras.
- 2) Individualismo vs colectivismo: Está relacionado con la forma de desempeñarse dentro de un grupo social. El individualismo se da cuando la persona desea valerse por sí mismo mientras que en el colectivismo desea ser apoyado por otros y trabajar en conjunto.
- 3) Masculinidad vs feminidad: Se refiere al hecho de que en algunas sociedades el papel del hombre es más importante para la comunidad que el de la mujer y viceversa por ejemplo para tener un empleo bien remunerado, el derecho de estudiar entre otros.
- 4) La evasión de la Incertidumbre: Se relaciona la habilidad de asumir riesgos. En algunas sociedades se prefiere que las decisiones, los negocios, los eventos se lleven a cabo bajo un orden específico, en cambio para algunas es completamente normal vivir con incertidumbre es decir; no les gusta estar sujetos a un modelo o estructura definida.
- 5) Normativo vs Pragmático: Se refiere al hecho de obedecer las reglas al pie de la letra. Algunas culturas son estrictas al momento de cumplir con una ley impuesta, mientras que para otros es completamente normal cometer actos aunque estén fuera de la ley.
- 6) Indulgencia Vs Contención: Esta dimensión se relaciona con la capacidad de satisfacer los deseos de los miembros de una cultura o no. La indulgencia obedecerá a los deseos mientras que una cultura que obedece a la contención no obedecerá a los impulsos.

Por otro lado Edward T. Hall aporta otras 2 dimensiones que nos facilitan una comparación de las culturas (como se citó en Huang, 2015). Dentro del modelo de Hall se distinguen:

- 1) Alto contexto vs bajo contexto: En el alto contexto las palabras tienen menos importancia que el contexto. La información es implícita. Es decir el significado de una oración puede obtenerse por el contexto en el que se dice. Es aquí donde intervienen factores como las relaciones sociales, el tono o volumen de voz, los gestos etc. para que un mensaje sea entendido de tal o cual manera. En contraste en el bajo contexto la información es explícita; se rige más por cada una de las palabras incluidas en el mensaje, aquí no importa quién o como lo dijo sino más bien que dijo.
- 2) Policrónico vs monocrónico: Las culturas policrónicas tienen una visión del tiempo circular mientras que las monocrónicas lineal. Esto se traduce en que los miembros de las culturas policrónicas pueden realizar varias actividades al mismo tiempo a diferencia de las mono crónicas que sólo una a la vez.

2.4.8 Competencia intercultural

Chen y Starosta (como se citó en Alsina, 1996) definen la competencia intercultural como “(...) la habilidad para negociar los significados culturales y de actuar comunicativamente de una forma eficaz de acuerdo a las múltiples identidades de los participantes” (p.2).

Para que un individuo pueda adquirir esa competencia intercultural debe conocer su propia cultura, ser tolerante y sensible hacia otras culturas, evitar generalizaciones para no caer en estereotipos y principalmente la aceptación de las diferencias culturales.

2.5 Barreras de la comunicación intercultural

Cuando dos o más culturas se encuentran pueden existir aspectos que impidan una comunicación fluida. Ya sea emocionales o cognitivos la falta de conciencia sobre la otra cultura puede ocasionar problemas como los que continuación se describen.

2.5.1 Malentendido cultural

Un malentendido cultural consiste en sacar un mensaje de su contexto y ponerlo en el de la cultura propia de forma negativa (Alonso, 2006). Las principales razones de estos son:

- 1) El léxico: Palabras similares que esconden significados diferentes.
- 2) El acto del habla: Se refiere a la intención con la que se usa una palabra.
- 3) El tema: En algunas culturas puede tratarse de un tema tabú.
- 4) El registro: El uso del idioma por restricciones de edad, sexo, estatus, cortesía, por ejemplo el uso de tú y usted.
- 5) El estilo de la conversación: Cuando se implica más de lo que se dice literalmente.
- 6) El lenguaje no verbal: La invasión del espacio personal puede ser causa de malentendido.
- 7) Valores, actitudes y costumbres: Por ejemplo la concepción del tiempo en algunas culturas como la mexicana. El concepto de “ahorita” es difícil de entender para los extranjeros.

2.5.2 Choque cultural

2.5.2.1 Definición

Es la incapacidad para enfrentar situación poco familiar y para explorar nuevas conductas que satisfacen efectivamente las necesidades y expectativas propias. (OBERG, 1958 citado en Asunción-Lande 1993)

Deiros define (como se citó en Perez, 2011) el choque cultural como:

Un estado de perturbación, desajuste y desorientación, a menudo severo, de carácter psicológico y social que es experimentan muchos individuos

cuando visitan o viven en una sociedad que no es la propia. Resulta del desconcierto producido por un nuevo lenguaje, por nuevas costumbres, las expectativas desconocidas y el sentimiento de que se llama la atención, de que se es “diferente” y extranjero. El choque cultural es uno de los grandes problemas que se enfrentan en las misiones transculturales. (p.1)

2.5.2.2 Razones del choque cultural

Cuando el individuo se encuentra fuera de su zona de confort y se está inmerso en una cultura ajena, lugares y personas distintas a las que solía frecuentar, se enfrenta a una mezcla de sentimientos al no saber comportarse en una cultura por desconocimiento de esta. El miedo a fracasar y a hacer el ridículo son de las principales causas. Sin embargo, se debe hacer énfasis que no será el mismo nivel de choque a la persona que sólo se encuentra como turista, al estudiante u hombre de negocios que llega a establecerse a un país ajeno por un largo tiempo. Cuando se atraviesa por un choque cultural, el individuo experimenta cambio de roles (vuelve a ser un niño que aprende a comprar, abordar un autobús, pero ahora en una cultura ajena), problemas con el idioma, cambios de rutina y cambio de amistades. Desafortunadamente si la persona no logra superar el choque cultural se sentirá deprimido, angustiado e inseguro (Pérez, 2011).

2.5.2.3 Individuos que lo sufren

De acuerdo con Pérez (2011) “los diplomáticos, médicos, maestros, estudiantes internacionales, personal de organismos internacionales, antropólogos, misioneros y los emigrantes.”(p.2)

2.5.2.4 Síntomas

Además de los síntomas físicos como dolor de cabeza, hipertensión, úlceras, cansancio físico y mental, el choque cultural también se refleja en lo anímico

provocando tristeza, enojo, llanto, aburrimiento, melancolía por extrañar a la familia pero principalmente la cultura (Pérez, 2011)

2.5.2.5 Etapas

Pedersen (Como se citó en Hiebert and de la Cuesta, 2005) identifica 5 etapas del choque cultural

1) La luna de miel: La persona es curiosa y se encuentra emocionado experimentando cosas.

2) Desintegración: La persona se siente desorientada por requisitos de la nueva cultura.

3) Reintegración: La persona reintegra y acepta maneras de la nueva cultura aunque con resentimiento por todo lo que le cuesta adaptarse.

4) Adaptación e integración: El individuo sigue adoptando maneras de la nueva cultura de manera positiva. En este punto ya puede distinguir lo positivo y negativo de ambas culturas.

5) Independencia: La persona se siente cómoda en ambas culturas.

2.5.3 Estereotipo

“Estereotipar consiste en simplificar, en asociar un conjunto simple de ideas sencillas, generalmente adquiridas de otro (y cuando es así estamos hablando de prejuicios), a una categoría” (Del Olmo, 2005, p.16).

2.5.4 Etnocentrismo

Alaminos, Lopez y Santacreu, 2010) considera el etnocentrismo como la actitud de un grupo que consiste en considerar que tiene el papel central frente a los otros grupos, valorando de forma más positiva sus propios logros y particularidades de los de los diferentes. ” (p.92)

2.5.5 Prejuicio

“Opinión previa y tenaz, por lo general desfavorable, acerca de algo que reconoce mal” (RAE, 2016).

2.6 Definición de la capacitación intercultural

Garbaugh y Paige definen la capacitación en comunicación intercultural como la preparación de individuos para tener relaciones interpersonales efectivas con personas de culturas ajenas a la suya (como se citó en Brislin y Yoshida, 1994). La capacitación intercultural se divide en dos métodos (Lande, 1980). El método de la cultura general y el método de la cultura específica. El método de la cultura general se basa en que el individuo conozca su propia cultura. Este método consiste en capacitarlo para que pueda interactuar en otras culturas teniendo como principales ventajas; el aumento de la tolerancia hacia otras culturas o costumbres y las curiosidades por aprender más de su propia cultura para poder compartirla (Lande, 1980).

El método de cultura específica se refiere a la capacitación que se proporciona al individuo sobre una cultura particular. Con esta capacitación se pretende que el individuo sepa cómo comportarse en una cultura ajena. Se trata de familiarizar al individuo con etiquetas sociales y patrones de conducta (Lande, 1980).

De acuerdo con Brislin y Yoshida (1994) el propósito principal de la capacitación intercultural es ser complemento a todos los factores que involucran un viaje de negocios o estudios como: la obtención de la visa, cuestiones relacionadas con inmigración, la adquisición de un seguro médico. De manera que el diseño y contenido de una capacitación debe estar dirigida a una población con objetivos específicos.

Un plan de capacitación intercultural tiende a ser tan efectivo siempre y cuando quienes decidan implementarlo dentro de sus empresas o instituciones

sigan la asesoría de un experto. Para esto se comprende que un plan de capacitación debe atender a cuatro aspectos específicos que la gente enfrenta:

1) La conciencia cultural y diferencias culturales

Se relaciona con el conocimiento de la propia cultura enfatizando en las diferencias culturales. Crear consciencia que existen comportamientos en la cultura de llegada que podrían o no ser normales como por ejemplo el lenguaje no verbal (Brislin y Yoshida, 1994).

2) Los “hechos” es decir, lo correcto de acuerdo a normas sociales

Brislin y Yoshida (1994) afirman que toda capacitación intercultural debe incluir “el conocimiento” de ciertas normas sociales que son propias de un grupo. Lo que oficialmente se considera correcto en la mayoría de las culturas como la puntualidad, también debe tomarse en cuenta que en otras lo opuesto se considera normal. Por ejemplo: el llegar tarde a una reunión, ya que la persona que llega puntual lo toma como falta de respeto a los tiempos al hacerlo esperar, mientras que la otra parte podría pensar que el retraso es normal después de que sus ocupaciones le han demandado más tiempo del que deberían para llegar a tiempo a la cita. Por lo anterior, dicho “conocimiento” ayudaría a disminuir el estrés y el impacto que el choque cultural pueda tener en un individuo.

3) Los retos emocionales

La importancia de comprender los estados emocionales por los que un individuo pasa al momento de un viaje tales como la frustración, el descontento, la tristeza puede prevenir que este sufra de problemas mentales o de salud a largo plazo (Brislin y Yoshida, 1994).

4) Las habilidades: el comportamiento actual

Una vez que se ha hecho consciente al individuo sobre su cultura y se ha conocido la cultura de llegada más a fondo, es necesaria la creación de casos o escenarios en los que se planteen soluciones que podrían o no ser las más

adecuadas. Se espera que el individuo plantee soluciones por medio de “encuentros” reaccionando a un escenario similar al que podría tener en la realidad. El objetivo es aprender haciendo y así asimilar que existen diferencias a las cuales se debe adaptar (Brislin y Yoshida, 1994).

Brislin y Yoshida (1994) clasifican los programas de capacitación intercultural en cuatro tipos principales que son:

- 1) El mundo de los negocios: A través del cual se ofrece capacitación a expatriados para desempeñarse de manera óptima en el extranjero.
- 2) La educación: Se refiere a la capacitación proporcionada a los estudiantes y docentes cuando viajan al extranjero en intercambios académicos y estudiantiles.
- 3) Los servicios de Salud y sociales: Involucra a profesionales de la salud que tiene contacto con pacientes de otras nacionalidades.
- 4) La comunicación más allá de los límites culturales: Se ofrece cuando surgen problemas de comunicación entre personas de diferentes culturas en un mismo país. El propósito es lograr la armonía dentro de un ambiente entendiendo las diferencias del “otro”.

CAPÍTULO III

LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INTERNACIONAL EN LA BUAP

3.1 Misión

Apoyar las políticas de internacionalización de la BUAP fortaleciendo la presencia internacional de la universidad; coadyuvar a la acreditación internacional de sus programas; consolidar los lazos de colaboración académica con otras instituciones estableciendo alianzas estratégicas con las mejores universidades del mundo para promover y afianzar redes de investigación, movilidad de estudiantes y docentes, programas académicos y de investigación conjuntos. (DGDI,2016)

3.2 Visión

La DGDI cuenta con una estructura organizacional ágil y flexible y normativa explícita y transparente que promueve y garantiza el acceso con equidad a oportunidades internacionales de formación y desarrollo académico. A través de los programas y procesos que se desarrollan, se ha logrado la proyección internacional de la universidad y el reconocimiento de la misma como universidad de clase mundial por su calidad académica. (DGDI, 2016)

3.3 Objetivo

Atender, ampliar y consolidar los vínculos de colaboración nacional e Internacional de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), a través de acciones y convenios de intercambio y cooperación, con organismos e instituciones de educación superior nacionales e internacionales, en las diversas áreas del conocimiento, que contribuyan a la formación, actualización y competitividad de la comunidad universitaria,

favoreciendo la proyección y reconocimiento internacional de nuestra institución. (DGDI, 2016)

3.4 Funciones de la DGDI

Las funciones de la DGDI son:

- Asesorar a la Rectoría en los protocolos y propuestas de alianzas estratégicas con instituciones académicas, organismos y entes públicos y privados de carácter regional, nacional e internacional.
- Servir de enlace entre la Universidad e instituciones externas de diferente naturaleza.
- Establecer, revisar y actualizar normatividad explícita que garantice la ejecución eficiente y transparente de todos los procesos de internacionalización.
- Crear las condiciones normativas, académicas y administrativas que faciliten y apoyen los programas de movilidad.
- Normar el control y seguimiento en la legalización y desarrollo de convenios.
- Normar las acciones de proyección institucional hacia el exterior cuidando el prestigio de la imagen y la marca.
- Preparar estudiantes para participar activamente en un mundo globalizado apoyando experiencias educativas en otros entornos académicos, otros países y otras culturas.
- Fomentar el desarrollo de la movilidad estudiantil nacional e internacional de los diferentes niveles (educación media superior, licenciatura y posgrado) en diferentes modalidades (semestres curativos, estancias de investigación, tutorías de tesis, prácticas profesionales) para el enriquecimiento de la formación académica del estudiante.

- Desarrollar competencia en los estudiantes que les permitan poder aplicar y aprovechar las oportunidades de las ofertas de intercambio y movilidad.
- Diversificar internamente tanto las unidades académicas como los campos de conocimiento de los cuales provienen los estudiantes participantes en programas de movilidad, tomando en cuenta prioridades institucionales.
- Ampliar y diversificar mediante el establecimiento de alianzas estratégicas las opciones externas de intercambio y movilidad.
- Recibir estudiantes foráneos provenientes de universidades socias apoyando a través de estrategias de gestión y de acompañamiento su inserción en nuestra universidad.
- Promover estancias e intercambios de académicos para impartición de cursos, co-tutorías de tesis, realización de proyectos conjuntos de investigación, establecimiento de redes internacionales de cooperación científica.
- Apoyar en el reconocimiento de la competitividad de nuestros programas educativos de licenciatura y posgrado a través de acciones de internacionalización (intercambio de profesores, co-tutelas, programas de doble titulación con reconocimiento internacional).
- Promover la vinculación la BUAP con instituciones organismos internacionales dedicados a la promoción mediante programas y actividades científicas, docentes, de investigación y culturales.
- Gestionar los convenios y alianzas estratégicas que impacten a nuestra institución.
- Formular proyectos para participar por fondos nacionales e Internacionales para propiciar y consolidar el proceso de internacionalización
- Impulsar la participación en convocatorias externas que fomenten el proceso de Internacionalización.

- Desarrollar estrategias y programas de difusión al interior de la Universidad de los diversos programas, proyectos y convocatorias externas en materia de internacionalización.
- Apoyar y estructurar una verdadera red de información que contribuya a la consolidación de una comunidad virtual para facilitar y enriquecer la comunicación entre la comunidad universitaria y sus pares.
- Apoyar a la comunidad Estudiantil y Académica para las diversas postulaciones a convocatorias externas.
- Contribuir a la proyección internacional en materia académica, social, cultural y de investigación de nuestra institución.
- Promover la presencia de la BUAP en foros internacionales, así como en asociaciones y redes de universidades tanto a nivel nacional como internacional.
- Articular, coordinar y promover el reconocimiento internacional de la institución apoyando los procesos de acreditaciones internacionales.

3.5 Organigrama

La DGDI está conformado de la siguiente manera:

DIRECCIÓN GENERAL



Dirección General
Dr. Odorico Mora Carreón



Lic. María Concepción Cervantes Lazalde
Secretaria Particular

DIRECCIÓN ADJUNTA



Mtra. Lavinia Teasca
Directora Adjunta

UNIDAD DE CONVENIOS



María Del Carmen De La Garza Cantú
Responsable

UNIDAD DE MEDIOS Y DIFUSIÓN



Mtra. Ana Laura Espinoza Vizcarra
Administrador de Medios y Sistemas

COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES



Mtra. Vanessa Carreón Ortega
Coordinadora

COORDINACIÓN DE MOVILIDAD ESTUDIANTIL



Mtro. Francisco Javier Rico Báez
Coordinador



Dr. Manuel De Santiago Freda
Responsable de Movilidad en España



Lic. Maricarmen Santa Anna Díaz
Responsable de Movilidad Estudiantil en América



Lic. Ana Karen Campos Santoyo
Responsable de Prácticas Profesionales Internacionales y Movilidad Francófona



Lic. Emma Pacheco Solórzano
Responsable de Movilidad Estudiantil en Europa y Asia



Lic. Fabiola De Ita López
Responsable Movilidad Nacional



Mtro. Fortino Esparragoza Martínez
Unidad de Datos



María De La Luz Calixto Montiel
Asistente

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA



Lic. Yaret Hamin Escorcía Gordiano
Coordinadora Administrativa



José Luis Sánchez De Gante
Auxiliar

de

Servicio

3.6 Movilidad académica y docente en la BUAP

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla es una universidad líder con proyección internacional tiene como objetivo el posicionamiento de sus estudiantes con perspectiva global Por la tanto a través de la DGDI se han implementado programas que incentivan la movilidad internacional en el nivel licenciatura, el nivel posgrado y complementarios para profesores investigadores tales como:

- La movilidad estudiantil clásica y de excelencia

- Prácticas profesionales internacionales
- Internado rotatorio para las licenciaturas

En el caso de posgrado se ofrece apoyos tanto para estudiantes BUAP como estudiantes visitantes que son:

- Apoyos Complementarios para Estancias Internacionales Ciclo 2019
- Apoyos Complementarios para Estancias Internacionales Profesores Investigadores Visitantes 2019
- Estancias Internacionales y Obtención de Créditos Ciclo 2018
- Apoyos para Estancias de Investigadores Visitantes Ciclo 2018
- Apoyos Complementarios para Estancias de Investigación

3.6.1 Convocatorias y selección de candidatos

La DGDI exhorta a los estudiantes a participar en intercambios académicos para los periodos de primavera y otoño de cada año conforme a una convocatoria que se modifica de acuerdo a las requerimientos propias de las instituciones con las que se tiene convenio a nivel nacional e internacional. Las convocatorias están divididas en :Convocatoria Clásica, convocatoria de Excelencia Convocatoria para estudiantes BUAP y la otra es para estudiantes visitantes a la BUAP. A continuación, se presenta un ejemplo de la convocatoria clásica emitida para en primavera de 2019 para realizar movilidad en 2020.

**LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO
INTERNACIONAL (DGDI)**

C O N V O C A

A participar en el Programa de Movilidad Académica de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla para cursar asignaturas como parte de los créditos correspondientes a su plan de estudios, durante el período Primavera 2020 en Instituciones de Educación Superior (IES) nacionales y del extranjero, bajo las siguientes:

B A S E S

1. PERSONAS A QUIENES DE DIRIGE

Integrantes de la comunidad estudiantil de NIVEL LICENCIATURA inscritos y activos en la modalidad presencial de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

2. REQUISITOS GENERALES Y CONDICIONES

2.1 Ser estudiante regular de licenciatura y tener un avance de carrera mínimo del 40% de créditos aprobados al momento de realizar la solicitud. No hay un avance máximo de carrera.

2.2 Cursar durante la estancia, al menos tres materias a lo largo de un periodo académico de movilidad, mismas que deben ser equivalentes, compatibles y revalidables con su plan de estudios.

2.3 Contar con el aval del Director de la Unidad Académica a través de la Secretaría Académica en el que se determine que las asignaturas del programa de movilidad, son equivalentes y compatibles con su plan de estudios, conforme a la Carta de Postulación de Materias. La Unidad Académica se reserva el derecho de expedir la carta de acuerdo con el perfil y desempeño académico y actitudinal de cada estudiante.

2.4 Tener un promedio académico mínimo al momento de su registro de 8 para **Ingenierías y Ciencias Exactas**:

- Actuaría
- Arquitectura
- Ciencias de la Computación
- Diseño Gráfico
- Electrónica
- Física
- Física Aplicada
- Ingeniería Agroindustrial
- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería Civil
- Ingeniería en Alimentos
- Ingeniería en Ciencias De La Computación
- Ingeniería en Energías Renovables
- Ingeniería en Materiales
- Ingeniería en Mecatrónica
- Ingeniería en Sistemas Automotrices
- Ingeniería en Tecnologías de la Información
- Ingeniería Geofísica
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Mecánica y Eléctrica
- Ingeniería Química
- Ingeniería Textil
- Ingeniería Topográfica y Geodésica
- Matemáticas
- Matemáticas Aplicadas
- Urbanismo y Diseño Ambiental

y 8.5 para las demás áreas del conocimiento:

Ciencias Sociales y Humanidades

- Antropología Social

- Arte Digital
- Arte Dramático
- Artes Plásticas
- Ciencias Políticas
- Cinematografía
- Comunicación
- Consultoría Jurídica
- Criminología
- Cultura Física
- Danza
- Derecho
- Enseñanza del Francés
- Enseñanza del Inglés
- Etnocoreología
- Filosofía y Letras
- Historia
- Lingüística y Literatura Hispánica
- Música
- Procesos Educativos
- Psicología
- Relaciones Internacionales
- Sociología
- Readaptación y Activación Física

Área de Ciencias Naturales y de la Salud

- Biología
- Biomedicina
- Biotecnología
- Enfermería
- Estomatología
- Farmacia

- Fisioterapia
- Ingeniería Agroforestal
- Ingeniería Agrohidráulica
- Ingeniería Agrónomo y Zootecnista
- Medicina
- Medicina Familiar y Comunitaria
- Medicina Veterinaria y Zootecnia
- Nutrición Clínica
- Profesional Asociado en Imagenología
- Química
- Químico Farmacobiólogo

Área de Ciencias Económico-Administrativas

- Administración Pública y Ciencias Políticas
- Administración de Empresas
- Administración Turística
- Administración y Dirección de PyMES
- Comercio Internacional
- Contaduría Pública
- Dirección Financiera
- Economía
- Finanzas
- Gastronomía
- Negocios Internacionales
- Mercadotecnia y Medios Digitales

2.5 Se aceptarán postulaciones de estudiantes que cuenten con un máximo de tres materias reprobadas para Ingenierías y Cs. Exactas y un máximo de dos materias reprobadas para las demás áreas del conocimiento, siempre y cuando éstas ya hayan sido recursadas y acreditadas al momento de presentar su solicitud.

2.6 Contar con la certificación de idioma requerido por la IES. En el caso de los estudiantes que postulan a universidades de España y América Latina, deberán contar preferentemente con un certificado A2 de dominio de cualquier lengua extranjera.

2.7 Firmar y entregar físicamente en la Dirección General de Desarrollo Internacional la carta en la que se comprometen a cumplir los requisitos y ceñirse a los **términos de participación (Descargar Formato Carta Compromiso)**.

3. TÉRMINOS

3.1 En todos los casos, la movilidad se sujetará a lo establecido en el Reglamento de Requisitos y Procedimientos para la Admisión, Permanencia y Trayectoria Académica de los Alumnos de Modalidad Escolarizada de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, en lo pactado en el Convenio suscrito entre la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, con la Universidad Receptora y en el documento denominado **“Términos de Participación” anexo a la presente convocatoria**.

3.2 El alumnado de movilidad académica quedará exento del pago de inscripción y colegiatura en la **IES** receptora; no así del pago de cuotas específicas que pueden ser credencialización, uso de instalaciones deportivas, de cómputo, beneficios comunales, cuotas administrativas, entre otras. En el caso de estar postulando a Alemania o Francia, también deberán pagar una cuota correspondiente a la de cobertura de seguridad social.

4. REGISTRO

Los estudiantes deberán elegir la **IES** nacional o del extranjero, listadas en el sitio web **www.relacionesinternacionales.buap.mx**, presentar la documentación requerida y ajustarse al procedimiento descrito en el anexo denominado **“Términos**

de Participación” y realizar su registro de solicitud en línea a partir del 1 de agosto y hasta el 31 de agosto de 2019.

5. SELECCIÓN DE CANDIDATOS

5.1 La selección de candidatos a la movilidad en la IES destino se llevará a cabo por **un comité integrado por representantes de diferentes unidades académicas y de la DGDI** con base en los siguientes criterios:

- Promedio general
- Carta exposición de motivos
- Nivel de idioma (En caso de países no hispanohablantes se dará prioridad a aquellos estudiantes que cuenten con una certificación de idioma A2 o superior).
- Equilibrio en las diferentes áreas del conocimiento de nuestra Institución.

Adicionalmente se tomará en consideración la participación de los alumnos en los siguientes supuestos:

- Pertener a alguna cultura originaria y que cuenten con el aval de la Dirección de Acompañamiento Universitario o la Dirección de la Unidad Académica.
- Contar con participaciones en proyectos sociales avalados por la Dirección de la Unidad Académica.
- Becarios con actividades destacadas en dependencias universitarias y que acrediten las mismas con la constancia del Director de su Unidad Académica.
- Haber participado en programas de alfabetización en cualquiera de los programas del Centro Universitario de Participación Social (CUPS) o programas avalados por la Unidad Académica.
- Haber participado en una movilidad nacional previa, obteniendo calificaciones mínimas de 8.

5.2 Los estudiantes deberán participar en los procesos adicionales de selección tales como exámenes médicos y psicométricos, establecidos en el documento anexo denominado “**Términos de participación**”.

5.3 En caso de NO ser asignado en la **IES** de su elección por falta de cupo y habiendo cumplido satisfactoriamente con los requisitos de la presente convocatoria, el estudiante será candidato para ser reubicado en otra **IES**.

5.4 Los resultados de selección definitivos emitidos por la **DGDI serán inapelables**.

6. BENEFICIOS

6.1 **Exención de Colegiatura.** El alumnado de movilidad seleccionado estará exentos del pago de colegiatura en la **IES** receptora.

6.2 **Asesoría para gestionar financiamiento externo.** La DGDI dará orientación a los estudiantes para gestionar apoyos a través de los organismos públicos o privados que otorguen financiamiento. Las convocatorias y descripción de los requisitos específicos se publicarán en el sitio web de la DGDI conforme los organismos las publiquen.

6.3 **Apoyo institucional complementario.** La BUAP a través de la DGDI podrá otorgar a las personas seleccionadas para la movilidad académica un apoyo económico en función de disponibilidad presupuestal. Dicho apoyo estará sujeto a la aceptación del estudiante en la IES receptora y a los criterios establecidos por la DGDI para otorgarlos, previa solicitud del estudiante. Se evitará la duplicación de recursos, especialmente en el caso de recursos federales.

6.4 **Duración de los beneficios.** La movilidad se otorgará por un máximo de 5 meses, sin posibilidad de extensión de estancia.

7. RESTRICCIONES

7.1 No se podrán recibir dos apoyos financieros simultáneamente, ya sean éstos emanados de presupuesto federal o de cualquier otro organismo público o privado que otorgue becas. En caso de concursar y obtener apoyo mediante otro proceso de movilidad, quienes realizarán la movilidad académica deberán elegir en cuál va a participar y renunciar oportunamente al segundo.

7.2 La DGDI no otorgará apoyos institucionales para cubrir traslados en el Programa de Movilidad Estudiantil.

7.3 Para la movilidad internacional no podrán participar los integrantes de la comunidad estudiantil de la BUAP que ya hayan realizado una movilidad académica por un semestre o cuatrimestre en el extranjero; sin embargo, sí podrán optar por una movilidad nacional.

8. OBLIGACIONES

8.1 Los estudiantes deberán cumplir con los compromisos establecidos en los programas de movilidad e intercambio de la BUAP que se indican en los Términos de Participación.

8.3 En caso de recibir apoyo económico institucional los estudiantes deberán subir al sistema mensualmente el formato de estancia.

8.4 Los estudiantes que no concluyan satisfactoriamente con las obligaciones marcadas en esta convocatoria, serán sancionados a través de la oficina de la Abogada General. En caso de recibir apoyo por parte de la BUAP y reprobar materias o no cubrir los compromisos establecidos, el alumno deberá reintegrar el apoyo recibido, que se solicitará a través de la Oficina de la Abogada General.

8.5 Una vez concluido el periodo de movilidad y previa entrega del reporte de movilidad, la DGDI enviará a las Unidades Académicas el acta de calificaciones de

los estudiantes para realizar los trámites correspondientes al reconocimiento de las unidades de aprendizaje. La Unidad Académica emitirá el dictamen correspondiente, tanto las calificaciones aprobatorias como las reprobatorias, deberán quedar registradas en el historial académico.

9. APERTURA Y CIERRE DEL SISTEMA

- Apertura, 1 de agosto de 2019
- Cierre, 31 de agosto de 2019

10. RESULTADOS

Los resultados de la selección de candidatos para solicitar carta de aceptación se publicarán el 6 de septiembre de 2019, en el sitio web: www.relacionesinternacionales.buap.mx

NOTA: Ser aceptado por la DGDI no garantiza que el alumno sea aceptado por la IES de destino.

Cualquier caso no previsto en la presente convocatoria será resuelto por la DGDI.

Atentamente.

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”

Puebla de Z., 7 de mayo de 2019

3.7 La movilidad internacional en la BUAP: En Cifras

En su informe el Dr. Alfonso Esparza Ortiz (2019) afirma que gracias a las estrategias que se ha implementado en los últimos años, la movilidad académica incrementó considerablemente en los últimos dos años pues tuvo un incremento de 746 a 1141 estudiantes que solicitaron intercambio académico a nivel licenciatura y 101 estudiantes de posgrado. Mientras que a través del programa Delfín estudiantes BUAP solicitaron realizar estancias de investigación durante el verano con un profesor investigador. Se apoyó económicamente a 119 estudiantes (54 estudiantes nacionales \$7000 y 15 estudiantes que realizaron su estancia en el extranjero otorgándoles \$13000) Por lo cual se considera que hubo un incremento en el programa de 23 a 372 estudiantes participantes (Informe- BUAP 2019)

Otro programa para incentivar la movilidad y la internacionalización es a través del internado rotatorio que aumentó su cifra de 9 a 25 de los estudiantes proyectados para participar en Primavera del 2020 con una duración de 8 meses. También se llevó a cabo la gestión para que los estudiantes realicen su internado en diversos hospitales a nivel internacional entre estos se encuentran:

- Hospital de Houston, Estados Unidos
- Hospital de Padua, Italia
- Fundación Universitaria Sanitas, Colombia
- Universidad CES, Colombia
- Universidad del Valle, Colombia
- Universidad del Quindío, Colombia

Otro programa es el de realizar prácticas profesionales en el extranjero, durante el periodo escolar se emiten 3 convocatorias para los semestres de otoño, primavera y verano en la que los estudiantes realizan sus prácticas en empresas privadas o el sector público con una duración de 3 a 5 meses. A través de la participación en un escenario internacional también se ha logrado la vinculación con embajadas de diversas partes del mundo para la gestión de 50 prácticas profesionales al 2020 entre las que se encuentran:

- Embajada de México en Madrid (España)
- Embajada de México en París (Francia)
- Embajada de México en Ottawa (Canadá)
- Consulado General de México en NY (EUA)
- Consulado de México en Los Ángeles (EUA)
- Embajada de México en Viena (Austria)
- Embajada de México en Bogotá (Colombia)
- Embajada de México en Lima (Perú)
- Embajada de México en Santiago (Chile)
- Consulado de México en Montreal (Canadá)

De acuerdo con el informe emitido por el Dr. Alfonso Esparza Ortiz, recientemente se firmó el convenio específico de cooperación internacional entre la universidad de Salerno, Italia y la BUAP. Por lo que en el 2020 la Facultad de Filosofía y Letras de la BUAP abrirá la Maestría en Estudios Humanísticos, Interculturales y Transnacionales entre la universidad de Università degli Studi di Salerno, Italia y la BUAP. Por consiguiente, los egresados de esta maestría obtendrán la doble titulación.

Finalmente, la internacionalización de la investigación tuvo grandes proyectos con diversos grupos de investigación por lo que de octubre 2018 a 2019 se recibieron 16 investigadores extranjeros que colaboraron con los grupos de Investigación BUAP (Informe-BUAP, 2019).

3.8 Orientación a estudiantes y docentes BUAP y visitantes por parte de la DGDI

El acompañamiento y apoyo que ofrece la DGDI a través de sus diferentes departamentos tiene la función principal de proveer la información necesaria de carácter administrativo a todos los estudiantes y docentes de intercambio. Para lo cual la DGDI organiza una capacitación anterior a la partida de los estudiantes en

la que se les asesora de manera general sobre asuntos administrativos como la renta una habitación, organización de sus horarios en la universidad de llegada, carga de materias, moneda del país, el clima y cuestiones administrativas para los trámites ante la Dirección de Administración Escolar.

Por otro lado, en el caso de los estudiantes visitantes, se realiza una bienvenida-recepción en donde se pretende realizar una vinculación con los estudiantes mexicanos recreándoles los aspectos más representativos de México como la música, la comida y la ambientación para que su adaptación y estancia sea placentera.

Como se observó en las cifras dadas anteriormente, el número de estudiantes y docentes (entrantes y salientes) es alto, por lo que una capacitación personalizada llevaría meses. Así que para cuando se implemente un acompañamiento y capacitación es posible que ya hayan asimilado la cultura mexicana y quizá ya hayan superado el choque cultural después de varios meses.

Es por esta razón que se hace latente la necesidad de crear un centro de capacitación intercultural en la BUAP que esté supeditado a la DGDI, para que en conjunto se contribuya a la experiencia intercultural que buscan al llegar a la BUAP desarrollando así su competencia intercultural. Es decir, se requiere de un lugar en donde se atiende y se apoye a los estudiantes a través de talleres y cursos durante su estancia en el extranjero y en México (en el caso de los extranjeros) y en el que se designe una capacitación ad hoc para cada estudiante. Por tratarse un grupo numeroso se puede plantear agrupar a los estudiantes después de elaborarse una evaluación la cual se tratará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO 4 LA PROPUESTA: CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN INTERCULTURAL EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA A TRAVÉS DEL MODELO ADDIE

La capacitación intercultural al inicio de la estancia académica tendrá como propósito el proveer a los participantes del desarrollo de la competencia intercultural y sensibilización hacia otras culturas tanto para alumnos BUAP como para estudiantes y docentes visitantes. La capacitación está orientada hacia el reconocimiento de teorías y dinámicas fomentando la reflexión y desarrollo de consciencia intercultural, sensibilización y aprendizaje. Fomentando la no discriminación, el análisis comparativo entre culturas, las diferencias en el lenguaje no verbal entre otros.

La siguiente propuesta está enfocada a despertar en los participantes su comprensión y asimilación de lo que significa vivir en otro país y valorar así sus propias costumbres y valores-la cultura. Esto a través de talleres o cursos de capacitación intercultural siguiendo el modelo instruccional ADDIE.

4.1 El modelo ADDIE como fundamento para el diseño de actividades

Para la creación del centro e implementación de los cursos y talleres se ha optado por usar el modelo ADDIE que es un proceso genérico empleado por diseñadores instruccionales y capacitadores que consiste en 5 fases: Análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación. Este modelo es un recurso dinámico y flexible que permite llevar a cabo una estructuración de la información. Esto conlleva a una capacitación efectiva debido a la continua retroalimentación que se recibe al mismo tiempo que los materiales se crean por lo que es más fácil detectar las áreas de oportunidad (McGriff, 2017).

El diseño de cursos de capacitación o entrenamiento implican una serie de pasos que se relacionan entre sí. El modelo ADDIE sirve para para organizar todas las tareas del proceso en 5 fases las cuales tienen objetivos de aprendizaje de manera individual y que se determinan después de realizar un análisis de las necesidades de los estudiantes. En el caso de los estudiantes de intercambio se aplica un cuestionario de necesidades como se presenta en la siguiente tabla:

Intercultural Communication Training PARTICIPANT NEEDS ASSESSMENT
Name: Program:
<u>Please, respond to the following questions with complete information:</u>
1. What is your cultural background? _____
2. What languages do you speak? _____
3. Have you ever travelled abroad? Yes _____ No _____ If so, where? _____ _____
How long? _____ Reason (tourism, work, family)? _____
4. Have you interacted with members of other cultures? Yes _____ No _____ What have you learnt from the interaction?

Tabla.1 Formato Análisis de Necesidades (formato inglés)

El modelo ADDIE es lo suficientemente flexible para permitir la modificación y elaboración de capacitaciones basada en las necesidades de cada situación. En las diferentes etapas se especifican tareas a realizar en cada fase mismas que se aplicarán a la hora de diseñar cada una de las capacitaciones de acuerdo con las necesidades de estudiantes BUAP y estudiantes visitantes.

En la siguiente tabla se presentan las tareas específicas:

	Tareas	Resultados
Análisis El proceso de definir que es aprendido	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de necesidades • Identificación del Problema • Análisis de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del estudiante • Descripción de obstáculos • Necesidades, definición de problemas
Diseño El proceso de especificar cómo debe ser aprendido	<ul style="list-style-type: none"> • Escribir los objetivos • Desarrollar los temas a evaluar • Planear la instrucción • Identificar los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos medibles • Estrategia Instruccional • Especificaciones del prototipo
Desarrollo El proceso de autorización y producción de los materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con productores • Desarrollar el libro de trabajo, organigrama y programa • Desarrollar los ejercicios prácticos • Crear el ambiente de aprendizaje 	<ul style="list-style-type: none"> • Storyboard • Instrucción basada en la computadora • Instrumentos de retroalimentación • Instrumentos de medición • Instrucción mediada por computadora • Aprendizaje colaborativo • Entrenamiento basado en el Web
Implementación El proceso de instalar el proyecto en el contexto del mundo real	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento docente • Entrenamiento Piloto 	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios del estudiante • Datos de la evaluación
Evaluación El proceso de determinar la adecuación de la instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de registro del tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones • Informe de la evaluación

	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación de los resultados de la evaluación • Encuestas a graduados • Revisión de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los materiales • Revisión del prototipo
--	---	--

Tabla 2. Proceso de Diseño Instruccional ADDIE

En la siguiente tabla se describe el modelo ADDIE como “un proceso de diseño Instruccional interactivo, en donde los resultados de la evaluación formativa de cada fase pueden conducir al diseñador instruccional de regreso a cualquiera de las fases previas. El producto final de una fase es el producto de inicio de la siguiente fase”(McGriffin, 2017).

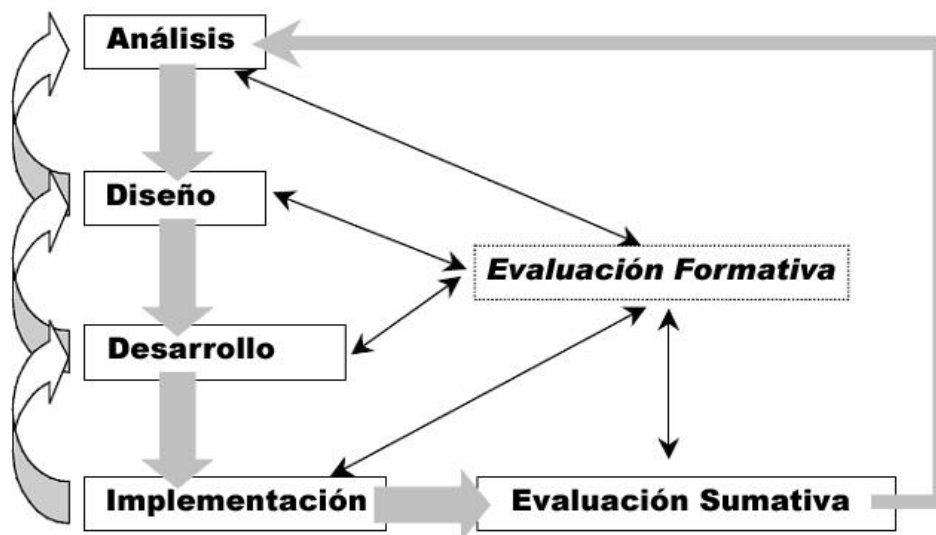


Tabla 3. Fases del proceso de Diseño Instruccional ADDIE

4.1.1 Descripción de las fases del Modelo ADDIE

1) Análisis

En la fase de análisis es la base para el diseño de las actividades de la siguiente fase. En esta se deben definir los problemas, su origen y buscar posibles soluciones. Se incluyen técnicas como el análisis de necesidades, de trabajos o de tareas (McGriffin, 2017).

2) Diseño

Esta fase involucra los resultados de la fase anterior una vez que se detectan las necesidades, se requiere planear una estrategia para la instrucción. Se plantean objetivos y temas a evaluar ((McGriffin, 2017).

3) Desarrollo

El objetivo de esta fase es generar planes y materiales a emplearse. En esta se describen todos los medios tecnológicos y documentos de apoyo a usarse en la instrucción((McGriffin, 2017).

4) Implementación

Esta es la fase de capacitación en el escenario correspondiente (salón de clases, por ejemplo). En esta fase implica la comprensión del material y el dominio de los objetivos por parte de los estudiantes ((McGriffin, 2017).

5) Evaluación

En esta fase se mide la eficiencia de la instrucción. La evaluación debe estar presente durante toda la capacitación para así detectar las áreas de oportunidad. La evaluación puede ser Formativa o Sumativa. La primera se realizar durante y entre las fases con el propósito de mejorar la versión final. La Sumativa ocurre después de la versión final. Este tipo de evaluación determina la eficacia total de la instrucción ((McGriffin, 2017).

A continuación, se presentan dos ejemplos de evaluación de los talleres en comunicación intercultural utilizados en capacitaciones realizadas en la Facultad de Contaduría Pública:

<p><u>INSTRUCTIONS</u> Please circle your response to the items, rating aspects of the workshop on a 1 to 5 scale, using 'N/A' if the question is not applicable. 1=Strongly disagree; 2=Disagree; 3=Neither agree nor disagree; 4=Agree; 5=Strongly agree</p> <p><u>WORKSHOP CONTENT</u> (Circle your response to each item.)</p> <p>1. I was presented with the objectives of this workshop, and felt they were followed. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p>2. The program lived up to my expectations. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p>3. I feel the content was relevant to my overall learning with SAS. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p><u>TRAINING DESIGN</u> (Circle your response to each item.)</p> <p>4. The training objectives were clear to me. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p>5. The training activities stimulated learning and interest. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p>6. The activities in this training gave me sufficient feedback and practice. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p>7. The difficulty level of this training was appropriate. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p>8. The pace of the training was appropriate, and I felt I could manage all tasks presented. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p><u>TRAINING FACILITATOR</u> (Circle your response to each item.)</p> <p>9. The instructor was well prepared. 1 2 3 4 5 N/A</p> <p>10. The instructor was helpful. 1 2 3 4 5 N/A</p>

11. The trainer was interesting and knowledgeable
1 2 3 4 5 N/A

TRAINING RESULTS (Circle your response to each item.)

12. I accomplished the objectives of this training.
1 2 3 4 5 N/A

13. I will be able to use what I learned in this training.
1 2 3 4 5 N/A

14. The training was a good way for me to gain more intercultural competency skills.
1 2 3 4 5 N/A

15. How would you improve this workshop? (Check all that apply.)

Provide better information before the training.

Reduce the content covered in the training.

Increase the content covered in the training.

Improve training organization and delivery.

Allot more time for the training.

Shorten the time for the training.

Add more media to the training.

16. What other improvements would you recommend?

17. What is most valuable about thing you learned through the training program?

18. Please provide feedback about the in-port trainers and programming.

19. Please provide feedback about the break-out session groups.

20. Do you feel you have gained useable skills from this training session? If so, please elaborate on what skills and where you might use them in the future.

Tabla 4. Cuestionario Evaluación de CI (inglés) Formato A

I am a: • Student • Staff/Faculty • Crew Member

Please indicate your impressions of the items listed below.

	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
1.) The training met my expectations.	•	•	•	•	•
2.) I will be able to apply the knowledge and skills learned.	•	•	•	•	•
3.) The training objectives for each topic were identified and followed.	•	•	•	•	•
4.) The content was organised and easy to follow. I felt I had a firm grasp on content.	•	•	•	•	•
5.) The materials distributed were pertinent and useful.	•	•	•	•	•
6.) The trainers were knowledgeable.	•	•	•	•	•
7.) The quality of instruction was good	•	•	•	•	•
8.) The trainer met the training objectives.	•	•	•	•	•
9.) Class participation and interaction were encouraged.	•	•	•	•	•
10.) Adequate time was provided for questions and discussion.	•	•	•	•	•

• How do you rate the SAS ICT overall?

Excellent ••• Good •• Average •• Poor •• Very Poor •••

• What aspects of the training could be improved?

• Other comments or suggestions?

Tabla 5. Evaluación de la CI Formato B

**Evaluación del Taller Intercultural
Colaboración de BUAP y UMBC
Enero- Febrero 2017**

1. Marque las opciones que considere fueron útiles para su aprendizaje en el taller intercultural:
 El material presentado estaba en inglés
 La ponente facilita la sesión en español
 La selección de temas interesantes
 Los documentos para las actividades interculturales
 Los foros de discusión
 La oportunidad de reflexionar
 La interacción con los otros estudiantes
 El poder compartir mi opinión
 El tipo de actividades planteadas
Otros: _____
2. ¿Qué puede mejorar?
3. ¿Qué fue lo más interesante?
4. ¿Qué fue lo menos interesante?
5. ¿Qué aprendió de la colaboración?
5. ¿Cuáles eran sus expectativas de la telecolaboración? ¿Se cumplieron?
6. ¿Qué otros temas de interculturalidad le interesarían incluir si hubiera futuras colaboraciones?
7. Del 1 (el peor) al 10 (el mejor) ¿Qué puntuación le daría a la colaboración?
8. Algo que guste añadir:

Tabla 6. Evaluación de Capacitación Intercultural (formato español)

**Intercultural Communication Training
Evaluation form**

Thank you for participating in the Intercultural Communication (INCC) Training today. I hope you enjoyed it and took something out of it.

Please, take a few minutes to complete this survey about today's workshop. Rate the following items from 1-5 (1= I totally disagree and 5= I totally agree)

Totally Disagree	1	2	3	4	5
Disagree	Totally Disagree		Somehow Agree/		Agree
Disagree	Disagree	Somehow			
Disagree	Disagree		Somehow		Agree
Participants:					
-I collaborated in all tasks.	1	2	3	4	5
-I was engaged with my peers.	1	2	3	4	5
-I reflected on my cultural values	1	2	3	4	5
-I learnt from my peers' cultures.	1	2	3	4	5
-I plan to use what I learnt today.	1	2	3	4	5
Facilitator:					
-The facilitator was dynamic.	1	2	3	4	5
-The facilitator presented clearly.	1	2	3	4	5
-The facilitator was knowledgeable.	1	2	3	4	5
-The facilitator fostered critical thinking, respect, and empathy.	1	2	3	4	5
Activities:					
-The workshop was useful.	1	2	3	4	5
-The material presented was relevant.	1	2	3	4	5
-The activities were engaging, meaningful, and interesting.	1	2	3	4	5
-I enjoyed the workshop.	1	2	3	4	5

1. What did you learn from the content and experiential activities?

2. What was the most interesting part of the session?

3. What part of the session needs to improve and how?

4. What suggestions do you have for the next session's topic?

Tabla 7. Evaluación-retroalimentación de Capacitación Intercultural. Formato C
(formato inglés)

De esta manera la aplicación de modelo ADDIE en la creación del centro y la implementación de los cursos implica:

- La participación activa y conjunta de facilitador y participantes comprometidos con el aprendizaje y la cultura.
- La presencia de un facilitador que es capaz de identificar las necesidades de los estudiantes
- El establecimiento de un acompañamiento intercultural o “mentoring” no solamente en la fase inicial de la capacitación sino a largo plazo durante la estancia de los estudiantes.
- Aprendizaje significativo y continuo que complementa su experiencia intercultural en el extranjero.

4.2 La creación del Centro de Capacitación Intercultural en la BUAP

Después de revisar los criterios y bases teóricas para el desarrollo de los entrenamientos o capacitación intercultural, a continuación, se plantean los elementos que deben tomarse en cuenta para la estructura del centro.

4.2.1 Participantes

La capacitación se dirigirá principalmente a estudiantes y docentes BUAP de edades entre un rango de 18 a 25 años, así como estudiantes visitantes con una nula experiencia internacional (edades varias). La capacitación será requerida para todos los estudiantes entrantes y salientes al inicio del semestre de otoño y primavera. Cabe recalcar que la selección de los participantes se hará por medio de la DGDI quien, de acuerdo con la información recabada durante su proceso de

admisión, es la indicada para asignar a los estudiantes al horario y duración de la capacitación.

Dentro de los objetivos de los participantes se encuentran: el fortalecimiento de las habilidades interculturales, el desarrollo de las habilidades de comunicación intercultural para que sea más sencillo para estos expresar sus necesidades e ideología durante en sus intercambios interculturales. El desarrollo de habilidades de comunicación para expresar sus experiencias y sus habilidades de autoevaluación cultivando su inteligencia cultural.

La capacitación tendrá dos fases la primera será antes de realizar el viaje y la segunda será al momento de regresar e insertarse nuevamente en sus actividades académicas en el caso de los estudiantes BUAP. Para los estudiantes y docentes visitantes habrá una capacitación aunado a la sesión de orientación que normalmente se realiza por parte de DGDI.

Algunas de las habilidades que se practican con la capacitación son: comunicarse de manera efectiva con sus compañeros, resaltar sus habilidades de comunicación con grupos multiculturales, sensibilización, conciencia intercultural y principalmente prepararlos para trabajar en un ambiente culturalmente diverso a largo plazo.

De esta manera las actividades se diseñarán a partir de las necesidades de los estudiantes conforme a los datos obtenidos en el cuestionario de detección de necesidades. Estas varían dependiendo del tipo de capacitación; a continuación, se presenta como ejemplo una actividad sobre sensibilización sobre la propia cultura.

4.2.2 Temática de los cursos- talleres de capacitación intercultural

Se emplearán diversos métodos de capacitación como grupos de discusión, películas, actividades interactivas, casos de estudio en las cuales se examinará las conexiones entre los participantes y su propia cultura y la cultura extranjera (estudiantes BUAP) y la cultura mexicana (estudiantes y docentes visitantes), actividades de juegos de rol, actividades para brindar estrategias en la resolución de conflictos interculturales, dilemas morales, encuentros interculturales,

Los temas para analizar son variados por ejemplo identidad, género, tradiciones, valores, las 5 dimensiones de cultura: Distancia al poder, Individualismo – Colectivismo, Masculinidad – Femenidad, Evasión de la incertidumbre, Orientación a largo plazo. Hofstede (como se citó en Piqueras, 2014) Haciendo un análisis comparativo de las culturas, cabe mencionar que la capacitación aplica para cualquier país, pues en el caso de los estudiantes BUAP se manejará la capacitación para sensibilizarlos en su propia cultura y hacerlos conscientes de las diferencias.

En la siguiente tabla se muestra un ejemplo de una actividad inicial para romper el hielo:

Ejemplo de dinámica para romper el hielo

Icebreaker para socializar:

Encuentra alguien que cumpla con las siguientes características

Prefiere trabajar solo y competir _____	Ha viajado a al menos un país extranjero _____	Cuestiona la autoridad _____	No hace preguntas aunque no entienda _____	Procrastina en la entrega de documentos _____
Se adapta con facilidad al cambio _____	Habla a menos dos lenguas _____	Prefiere trabajar en equipo y colaborar _____	Encuentra obstáculos e n adaptarse a un Nuevo lugar _____	Puede hacer varias tareas a la vez _____

Prefiere enfocarse en una cosa _____	Evita los conflictos _____	Valora el trabajo por encima de la familia _____	Dice las cosas directamente _____	No le gusta viajar _____
No sabe decir que no a peticiones _____	Da respeto, exige respeto _____	Busca la armonía del grupo _____	Valora la diversidad _____	Establece distancia con la autoridad _____
Busca intermediario para resolver conflictos _____	Es exagerado al conversar _____	Respeto el medio ambiente _____	Le gusta hablar de temas controversiales _____	Evita el contacto visual al hablar _____
Espera que se adapte a él/ella en vez de al otro/a _____	Antepone los asuntos personales al trabajo _____	Prefiere trabajar con compañeros que sean como él/ella _____	Considera los malentidos como obstáculos más que momento de aprendizaje _____	restringe el uso de gestos _____

Tabla 8. Actividad inicial: Icebreaker

Una de los temas que más conflicto puede causar en una cultura ajena es la comprensión de valores de una sociedad. Por lo tanto existen actividades como la que se muestra en la siguiente tabla que incentiva la sensibilización sobre los valores del “otro”:

<p>Dinámica de sensibilización sobre valores</p> <p>¿Cuáles son nuestros valores?</p> <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar el diálogo como valor fundamental entre participantes de un grupo.

- Reflexionar de forma individual y colectiva sobre los valores de los participantes.
- Compartir los valores individuales con el grupo y conocer los valores de los demás.

Participantes

Edad mínima: Adolescentes, jóvenes y adultos.

Participa todo el grupo (20 ó 25 personas).

Duración: Una hora

Materiales

Lista de frases incompletas

Papel continuo

Colores (lápices, rotuladores, acuarelas, etc.)

Recortes de prensa

Cartulinas

Pegamento

Desarrollo de la dinámica

Se entrega a cada participante una lista de frases incompletas y se les pedirá que las completen, rápidamente y con las primeras ocurrencias que vengan a su mente; además, se les sugiere que elaboren otras frases que no están en el listado y que creen que deben estar recogidas.

Ahí fuera te están esperando para...

La mejor herencia es...

La vida es...

El amor es como...

¿Conoces realmente...?

Hombres y mujeres son...

Gloria Rojas Ruiz

Todas las religiones son...

Las diferencias culturales son...

Diferentes razones para...

Mis derechos son...

Mis deberes son...

Yo deseo que...

Yo sueño con...

La violencia es...

No quiero dejar de...

Todos hemos cambiado en...

Colaborar con los demás hace que...

Creíamos poder conseguir...

La igualdad es...

No quiero más que...

No soporto que...

De las personas me gusta que...
Sería feliz con...
La injusticia me produce...
El respeto es...
La intolerancia hace que...
No escucho cuando...
Me siento mal siempre que...
Lo más importante para mí es...
Vivir es...

Después de completar las frases, se hace una puesta en común y se decide cuáles son las más importantes para ellos.

Evaluación

El animador el grupo, al final de la actividad, realizará preguntas como:

¿Me ha resultado difícil terminar las frases incompletas?

¿Cuál me ha resultado más difícil completar?

¿Cómo me he sentido con esta experiencia?

¿Qué respuesta de mis compañeros me ha sorprendido más?

¿Qué he aprendido con esta actividad?

¿Hay algo que no esté reflejado en ninguna de las contestaciones y considero importante?

¿Qué frase se adecua más a mi forma de pensar?

Fuente: *Sánchez y Mesa (2002, 112–113)*

Tabla 9. Dinámica de sensibilización sobre valores

Problemas con la disciplina y algo más

En un centro de Educación Secundaria, la mayor parte del profesorado comenta día sí y día también las faltas de disciplina del alumnado. La sala de profesores suele ser un lugar donde se escucha casi diariamente los lamentos por esta situación. Incluso también se echa en cara la falta de colaboración de las madres y padres para solucionar este problema.

Uno de los profesores que más descontento está es Sergio, profesor de Historia, con diez años de ejercicio en la profesión.

Un día, en una de sus clases, estaban abordando la situación de la inmigración. Para ello les propuso un debate sobre este tema según unas noticias de prensa sobre la vida de los inmigrantes en España. La clase iba más o menos bien, pero Sergio increpó a Álex para que diese su opinión, diciéndole algo así como que siempre está hablando y cuando debe hablar está callado. Álex está considerado

como uno de los alumnos más “conflictivos” de la clase. Álex le respondió que no le importa para nada cómo viven, que se busquen la vida como quieran y si no pueden que se vuelvan para su país, que nadie los ha llamado. Además, le replicó que estaba harto de los debates de la clase que luego no servían para nada y que eran una pérdida de tiempo. Sergio les respondió que si no quería participar y si además le parecía una pérdida de tiempo, mejor era que se fuese de clases para la Biblioteca o para el Aula de guardias (lugar donde habitualmente van los estudiantes expulsados de las clases). Álex le contestó subiendo el tono que él no tenía por qué salir de clase, que él tenía derecho a estar allí y que no podía expulsarlo por no querer participar. Sergio le respondió diciéndole que le encantan las personas que sólo piensan en los derechos y nunca en los deberes y con la misma, siguió con la clase.

Debido a este incidente, Sergio tuvo que forzar las llamadas al resto para que participasen, pero poco a poco consiguió que varios estudiantes opinasen. Al cabo de un rato, Álex rompió su silencio profiriendo comentarios despectivos sobre algunas de las opiniones de sus compañeros, con un inequívoco tinte racista e incluso insultando a alguno de los mismos. Al cabo de un rato, Sergio no aguantó más y con un tono muy encendido expulsó a Álex de la clase. Éste le contestó diciendo que no tenía derecho a expulsarlo, que él estaba opinando, produciéndose un forcejeo verbal entre ambos.

Finalmente Álex sale de la clase, pero cuando está a punto de cerrar la puerta, se encara visualmente con el profesor y en un tono amenazador le dice: “esto lo vas a pagar muy caro, tú aún no sabes quién soy yo”.

Sergio continuó con la clase como pudo, aunque estaba visiblemente afectado.

Al finalizar la clase y salir del aula se encontró con Álex en el pasillo, que volvió a encararse con él, insultándolo y amenazándolo nuevamente. Sergio cogió al alumno por la cabeza y lo metió en la sala de profesores.

Los docentes que estaban allí quedaron sorprendidos y Sergio les preguntó muy alterado qué se hace con un elemento como éste, que no deja dar la clase, que es un cerdo racista y un sinvergüenza que insulta a todo el mundo y aún encima tiene el atrevimiento de amenazarle delante de todos. Sin esperar respuesta, volvió a cogerlo por el jersey y lo empujó fuera de la sala de profesores. Cuando salió Álex del colegio, dijo que fue apaleado por Sergio.

Al día siguiente, los colegas de Álex y, a petición de éste, no entraron en la clase como muestra de solidaridad. El padre de Álex, que es muy crítico con el profesorado, porque piensa que hay demasiados suspensos, presenta una denuncia a la dirección por malos tratos a su hijo, haciendo constar que dependiendo de cómo se resuelva esa denuncia presentará otra en los tribunales de justicia. La dirección del centro decide cambiar a Álex de su clase hasta que se reúna el Consejo Escolar

El caso sale en la prensa, se supone que por iniciativa del padre de Álex de la AMPA que en todo momento apoya la denuncia y en la que sale muy mal parado Sergio. Ante esa noticia, el claustro envía al día siguiente una nota de solidaridad con su compañero Sergio.

La dirección amenaza a los miembros de la antigua clase de Álex con tomar medidas como la expulsión si no entran en clase. Un sector de los estudiantes comienza a recoger firmas de apoyo a Álex. La tensión va en aumento e incluso, aparecen pintadas en el centro educativo en contra de Sergio. Ante las mismas y, conocida la nota de prensa, la mayoría de los estudiantes consideran que se está manchando la trayectoria profesional de Sergio que, si bien es un profesor de los “duros”, siempre fue correcto en el trato con el alumnado y deciden hacer un acto de apoyo a Sergio. Reunido el Consejo Escolar decide cambiar a Álex de clase y expulsarlo durante quince días.

Actividades

1. Identifica la estructura del conflicto.
2. Análisis y valoración de la forma de encarar el conflicto por parte de Sergio y Álex.
3. Igualmente, por parte de la dirección, del claustro, de la AMPA y del padre de Álex.
4. ¿Cómo actuarías en este caso, si fueses la dirección, profesor, alumno o miembro de la AMPA?,
5. ¿Cómo consideras que es el contexto del centro en relación al afrontamiento positivo de los conflictos?
6. ¿Cómo ves el papel del Consejo Escolar?

F Tabla 10. Ejemplo de dinámica resolución de conflictos

fuentes: Jares (2001, 207–208)

4.2.3 Costos

La BUAP es una universidad pública que se preocupa por la formación integral de sus estudiantes dotándolos de herramientas para desempeñarse exitosamente en un mundo globalizado. Como parte de los servicios que ofrece la DGDl se pretende garantizar un acompañamiento intercultural integral para apoyar a los estudiantes a que su experiencia intercultural sea exitosa. Por esta razón los cursos y talleres de pre y post salida no tienen ningún costo para los estudiantes visitantes y estudiantes y docentes BUAP. Sin embargo, no se descarta la opción de poder ofertar estos cursos a largo plazo a la comunidad en general.

4.2.3 Coordinador y personal de apoyo

Se requiere al menos 3 profesionales en el área de la comunicación intercultural (facilitadores) para poder satisfacer la demanda de grupos. Uno de ellos será el coordinador general que reportará directamente a al director general de la DGDI .Como se planteó anteriormente la movilidad estudiantil y docente en la BUAP va en aumento 1143 en el 2019 (Esparza, 2019)

Los facilitadores trabaran en conjunto con 6 prestadores de servicio social de las carreras de relaciones internaciones (2) , turismo(2), lenguas y administración (2). Los estudiantes prestadores de servicio estarán involucrados en el proceso de diseño, implementación y evaluación de los talleres. Para tener un perfil definido, los estudiantes serán seleccionados por el coordinador general por medio de una entrevista y de su currículum vitae en los que se tomará en cuenta sus habilidades orales, habilidades interculturales, experiencia en el extranjero

En la siguiente tabla se muestra cómo se estructuraría el centro que reportaría directamente al director de la DGDI.

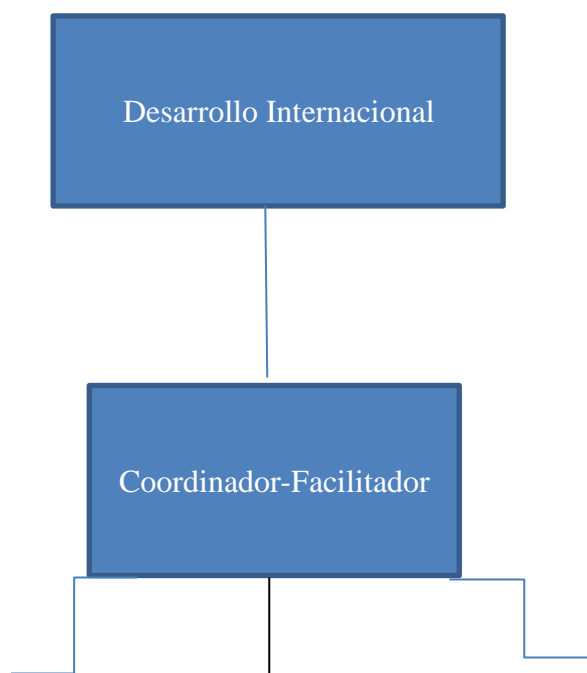




Tabla 10. Estructura del centro

Al tratarse de una capacitación específica es necesario que el facilitador cumpla con un perfil que se describe a continuación:

Puesto: Coordinador y Facilitador en comunicación intercultural.

Reporta a: Dr. Odorico Mora Carreón El Director de la Dirección de Desarrollo Internacional

Descripción General del Puesto: El coordinador realiza una doble función tanto en la parte administrativa como en la académica. La siguiente descripción resume, pero no limita las funciones del coordinador.

- Habilidad para resolver problemas en un contexto intercultural proporcionando las estrategias necesarias para incentivar a las participantes de los talleres a valorar la experiencia de vivir y convivir con personas de diversos escenarios.
- Diseñar y organizar los programas de los talleres y cursos de acuerdo con las necesidades de los participantes.
- Facilitar los cursos y talleres llevando las estadísticas del progreso de los estudiantes.
- Impartir conferencias de manera grupal
- Trabajar en equipo con el director de la DGDI, el personal de apoyo y facilitadores
- Incentivar el continuo aprendizaje por parte de los estudiantes
- Coordinar y diseñar la logística de los talleres y cursos para potencializar la participación de todos.

- Realizar una continua evaluación de los talleres para asegurar la calidad y las buenas prácticas.

Educación y Experiencia:

- Título de Maestría en Comunicación Intercultural
- Experiencia docente de al menos 5 años
- Experiencia en capacitación o entrenamiento intercultural de al menos 5 años especialmente en el extranjero
- Alto nivel de competencia Intercultural
- Experiencia en el extranjero (haber vivido y trabajado por lo menos cinco años)
- Experiencia en el manejo de conflictos en grupos culturalmente diversos

4.2.4 Instalaciones

Por la naturaleza de los cursos se requerirán salones amplios con equipo audiovisual necesario para la proyección de videos y dinámicas de grupo. Se recomienda como mobiliario el uso de sillones tipo puff y tapetes de foami para crear un ambiente propicio para el intercambio de ideas y desarrollo de las dinámicas. La decoración del salón será con banderas de diferentes países y fotografías en donde se aprecie la multiculturalidad.

4.2.5 Duración de los cursos

Los cursos tendrán una duración de 5.5 horas distribuidas en dos días con un intermedio de descanso de media hora que se dedicará a realizar la socialización de los estudiantes creando una red para mantener la comunicación a lo largo del semestre. El objetivo es que los estudiantes sigan apoyándose durante el periodo de estancia y así mismo que creen redes con estudiantes de otros países, una red multicultural. En este momento es cuando el facilitador detecta estudiantes potenciales que pudieran servir de apoyo para futuras intervenciones. Cabe

destacar que las funciones del centro no terminan con la orientación inicial sino que continúan a lo largo del semestre por medio de sesiones abiertas a los estudiantes visitantes en las que se comparten experiencias y dinámicas con el uso de videos, presentación de películas, círculos de conversación, espacios para difundir su cultura.

En el caso de los estudiantes y docentes BUAP, dependiendo del número de candidatos se realizará una capacitación pre y post salida una semana para reinsertarlos en la cultura a su regreso. Dependiendo del país, se diseñará la capacitación misma que será complementada con un acompañamiento intercultural integral durante su estancia en el extranjero.

4.2.5 Logística de los talleres y cursos de capacitación

Al inicio del semestre el coordinador recibirá directamente de la DGDI la información sobre los estudiantes que llegan de intercambio a la BUAP; estudiantes visitantes. De igual manera cuando se finaliza el proceso de selección para estudiantes BUAP y se tiene una lista de aceptados.

Antes de la orientación y bienvenida a estudiantes internacionales dependiendo del número, se formarán grupos de un máximo de 20 estudiantes que se agruparán por lugar de origen, por continente. Una vez agrupados aplicará la encuesta de análisis de necesidades para detectar los estudiantes que en realidad requieran el recurso de capacitación durante la primera semana. De ahí el facilitador diseñará el entrenamiento de acuerdo con las necesidades de los distintos grupos que se formen. Cada grupo tendrá características, necesidades y objetivos específicos que serán cubiertos durante la capacitación intercultural.

En la segunda semana de clases se organizarán e impartirán los cursos dependiendo de la demanda. Para asegurar la asistencia de los estudiantes será necesario estar en comunicación con sus facultades de destino y que de esta manera se mantenga una vinculación para estar pendiente del estudiante.

Para los estudiantes BUAP, una vez que se tenga la lista final de candidatos a realizar el intercambio, se les hará llegar una invitación para participar en los cursos y talleres de capacitación intercultural. Sin embargo, estos se llevarán a cabo una vez que se haya asegurado la salida del estudiante o docente al extranjero para evitar que se saturen los grupos y realmente capacitando a aquellos que aseguren su salida al país de llegada. Esto porque en ocasiones el estudiante puede desistir de participar en el intercambio por diversas razones.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Este centro está diseñado para la impartición de talleres y cursos en comunicación intercultural para que los estudiantes BUAP obtengan más experiencia acerca de la cultura del país extranjero y el impacto que tienen en las relaciones sociales analizando su postura hacia la diversidad cultural y como sus actitudes y conductas pueden suavizar su adaptación a una nueva cultura.

La impartición de la capacitación no es una tarea fácil pues se debe hacer frente a actitudes etnocéntricas, a estereotipos y resistencia al cambio por parte de algunos. Deben entender que la capacitación intercultural ayuda a ser más consciente de sus valores, actitudes, pensamientos e ideas sobre el “otro”.

Una vez que se ha logrado ser más consciente del “otro”, es momento para romper las barreras interculturales. A través del centro de capacitación Intercultural en la BUAP se pretende cambiar las vidas de los participantes de intercambio y sentar las bases para que puedan tener una experiencia intercultural exitosa en su país de llegada. Sin la capacitación adecuada, el estudiante tiende a ocuparse más de aspectos culturales que le afecten que en su propia educación.

Como se mencionó anteriormente, en la BUAP no se ofrece una capacitación intercultural a través de talleres o cursos, por lo que el centro y sus programas, se pretende cubrir esa área de oportunidad creando experiencias de vida que cambiarán su mentalidad para siempre.

El centro de capacitación intercultural es una plataforma para que estudiantes y docentes de diversas nacionalidades se relacionen y aprendan unos de otros (estudiantes BUAP y estudiantes y docentes visitantes) aprendiendo del mundo. Aunque la capacitación intercultural tiene sus limitaciones ya que las organizaciones, estudiantes profesionales que la reciben, deben estar conscientes de expandir sus conocimientos una vez en la cultura de llegada. Es importante decir que el desarrollo de la sensibilidad conlleva a una verdadera y profunda experiencia intercultural en el extranjero. Los talleres y programas hechos ad hoc para los estudiantes y docentes es lo que los prepara para una completa educación internacional.

BIBLIOGRAFÍA

- About-Us (2011). *Semester At Sea*. Retrieved March 31, 2011 from <http://www.semesteratsea.org/about-us/history-and-timeline/quick-facts.php>
- Austin T.R.(2004). *Comunicación Intercultural: fundamentos y sugerencias.DCGPI.Diálogos interculturales*, primera etapa, 87-101.Recuperado de <http://www.estudiosindigenas.cl/documentos/documentos%20originales/cominter.pdf>
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (2018).*Primer Informe de Labores:Dr. Alfonso Esparza Ortiz* Recuperado de: https://www.pdi.buap.mx/sites/default/files/pdf/1er_informe_2018/informe.pdf
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.(2019).*Segundo Informe de Labores:Dr. Alfonso Esparza Ortiz* Recuperado de: <https://pdi.buap.mx/sites/default/files/2019/segundo%20informe.pdf>
- Bennett, M.J. (2000). *Developmental Model of Intercultural Sensitivity*.
- Brislin, R. W. and Pedersen, P. *Cross-cultural orientation programs*. New York: Gardner Press, Inc.
- Brislin, R. and Yoshida, T. (1994) *Intercultural communication training: An introduction*. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications, Inc. 1994.
- Cooperación, movilidad estudiantil e intercambio académico. (1999). *Consejo de Universidades Públicas e Instituciones Afines de la ANUIES*. Recuperado de http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/coop/index.html > 1999

Charbonneau, Leah, "Intercultural Competency Training For Semester At Sea" (2011). Capstone Collection. 2463.

<https://digitalcollections.sit.edu/capstones/2463>

Fornet-Betancourt, Raúl (2005): *Lo Intercultural: El problema de su definición*. Recuperado de <http://www.aulaintercultural.org/IMG/pdf/betancour.pdf>

Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (1997). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. New York: McGraw-Hill.

Hall, E. (1977). *T. Beyond Culture*, New York: Anchor Books.

Hosfede, G.(2014) Las 5 dimensiones de Hofstede: Comunicación Intercultural. Cesar Piqueras High Performance. Recuperado de <https://www.cesarpiqueras.com/comunicacion-intercultural-dimensiones-de-hofstede/>

JARES, J. (2001). Educación y conflicto. Madrid, Popular.

Jandt, F. (2007). *An introduction to intercultural communication: Identities in a global community*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Kohls, L. R. (1995). *Training know-how for cross cultural and diversity trainers*.

Landin D., Bennett, J.M., y Bennett, M. J. (2004) *A handbook of International Training*. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications, Inc.

MEC (1992): *Temas Transversales. Educación para la Paz*. Madrid, MEC.

Pariente, J. L. (1999). *Cultura y administración intercultural. Administración y organizaciones*, 3 (6), 95-108.

Rodrigo, M.(1997). *Elementos para una comunicación intercultural. Fundación CIDOB*,3(6), 11-21

Rodrigo, M. (1999). *La comunicación intercultural*. Barcelona, España: Anthropos Editorial

Samovar, L. A., Richard E. P., and Nemi C. (1981) *Jain Understanding Intercultural Communication*, Belmont, CA.: Wadsworth.

Samovar L. A, et al. (2003). *Intercultural communication: A reader*. (13 ed) Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.

Samovar Larry A, et al.(2010). *Communication between cultures*. (7 ed)
Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.

Sánchez, S. y Mesa, M. C. (2002). *Los relatos de convivencia como recurso didáctico. Elaboración de materiales curriculares como estrategia para la prevención y modificación de estereotipos negativos en contextos multiculturales*. Málaga: Aljibe . Recuperado de <https://educrea.cl/estrategias-para-fomentar-actitudes-interculturales-positivas-en-el-aula/>

Websites

W1

<http://www.buap.mx/>

W2

<http://realcionesinternacionalesbuap>

W3

<http://www.idiomasvw.com.mx/interculturales.php>

W4

<http://www.cuadernointercultural.com/convivencia-y-resolucion-conflicto-intercultural/>

W5

<http://comuniversidad.com/sansofe/cd/material/TEMA%203/TEMA%20COMUNICACION%20INTERCULTURAL.htm#Percepciones321>