

La competencia intercultural en un cuestionario en línea de satisfacción del alumnado de programas de movilidad en la Universidad de Santiago de Compostela (USC)

María Teresa Díaz García¹

Inmaculada Mas Álvarez

Universidad de Santiago de Compostela

M^a del Carmen García Rodríguez

Inspección educativa. Xunta de Galicia

1. Introducción

El concepto de competencia intercultural es aplicable, en contextos muy diversos, tanto a personas como a entidades de diferentes características. En el ámbito educativo se ha puesto de manifiesto en los últimos años la relevancia de tenerlo en consideración, especialmente en la enseñanza primaria y secundaria, de cara al desarrollo de una sociedad intercultural, respetuosa con la diversidad cultural y favorecedora de la integración. Nuestro interés se centra en el nivel universitario, en concreto en lo referente a los programas de movilidad del alumnado: Sócrates/Erasmus, Sicue/Séneca, ISEP (International Student Exchange Program) y convenios bilaterales².

Desde 1987 —fecha de creación del primer proyecto europeo de cooperación educativa— hasta la actualidad, más de un millón de estudiantes ha tenido la oportunidad de cursar parte de sus estudios en universidades de países diferentes al suyo. A lo largo de estos poco más de veinte años, y con las revisiones de Amsterdam (1997) y Lisboa (2000), los programas de movilidad han centrado sus objetivos en unos puntos fundamentales: el fomento de la conciencia de ciudadanía europea, el conocimiento de culturas diferentes de la propia, la facilitación del acceso a una

¹ Las autoras son integrantes del GRUPO LINGUAS, que está desarrollando el proyecto de investigación “Plurilingüismo e conciencia lingüística. Recursos educativos para o desenvolvemento da competencia intercultural”, del que es investigadora principal M. Teresa Díaz García (INCITE08PXIB204111PR). La participación en este III Congreso Internacional de Educación Intercultural ha sido financiada con cargo al mencionado proyecto.

² Sobre la pertinencia de considerar la competencia intercultural en el ámbito universitario, véase Santos Rego y Lorenzo Moledo 2006.

formación continua de calidad y el impulso del aprendizaje de lenguas entre otros. Tanto el programa Sicue³, de carácter nacional, como el Erasmus⁴, transnacional europeo o los convenios bilaterales entre universidades de diferentes continentes, pretenden, en último término, que los alumnos y alumnas se beneficien de las experiencias de aprendizaje y convivencia en otros países.

En la actualidad, Erasmus —junto con otros tres proyectos sectoriales (Comenius, Leonardo da Vinci y Grundvitg) y uno transversal— forma parte de Sócrates, el programa marco que se encuentra en su III fase (2007-2013) y que bajo el lema Programa de Aprendizaje Permanente busca crear un espacio europeo de aprendizaje continuo (Lifelong Learning Programme). El logro de esta meta, junto con la educación intercultural ayudará a reforzar la cohesión social, no solamente dentro de cada país sino también entre ellos, elemento imprescindible para garantizar una Europa unida. Resulta obvio que todos los objetivos y fines mencionados hasta ahora resultarían difíciles de alcanzar si no se respeta la diversidad lingüístico-cultural y los ciudadanos no aprenden y conocen otras lenguas y culturas, lo cual nos lleva al concepto de competencia intercultural aplicado al ámbito universitario.

Como es sabido, la movilidad no constituye en sí misma un fin, sino uno de los medios que los programas arbitran para la consecución de los objetivos. Desde nuestro punto de vista una de las consecuencias que contribuyen al éxito de los programas de movilidad es la integración cultural de los estudiantes foráneos⁵.

Las universidades ponen a disposición de los estudiantes incluidos en los programas de movilidad una serie de servicios —algunos comunes a toda la comunidad universitaria y otros específicos para ellos—, así como espacios que se constituyen en lugares de aprendizaje y convivencia por excelencia. No son menos importantes los espacios en donde viven y se divierten. Los profesores —con sus estilos de enseñanza—, los tutores —con su asesoramiento—, el personal de administración —con la gestión de los acuerdos académicos—, los compañeros y amigos, son los recursos humanos de que dispondrán los alumnos y con los que tendrán que relacionarse durante su estancia en el país de destino. Vemos, pues, que hay muchos y variados factores que interaccionan y coadyuvan en la consecución de los objetivos de los programas de movilidad.

³ SICUE (Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles).

⁴ ERASMUS (European Community Action Scheme for the Mobility of University Students).

⁵ A propósito del concepto de competencia intercultural y de los efectos que lleva aparejados véase Aneas Álvarez 2005.

2. Objetivos

El objetivo principal de esta comunicación es proponer el diseño de un módulo para evaluar el grado de integración cultural conseguido por los estudiantes de intercambio en el interior de un cuestionario en línea de satisfacción del alumnado de programas de movilidad en la USC. El cuestionario en su conjunto fue diseñado como instrumento para conocer la motivación y el grado de satisfacción de los alumnos que recibe nuestra universidad. Consideramos que ese conocimiento es necesario para determinar aquellos factores que contribuyen al éxito o al fracaso de las experiencias educativas internacionales y permitirá mejorarlos y, en consecuencia, atraer a un mayor número de estudiantes en los cursos venideros.

Pensamos que entre los factores que, positiva o negativamente, pueden incidir en el éxito o fracaso de los programas de movilidad de estudiantes que vienen a la Universidad de Santiago de Compostela está el grado de competencia intercultural de la institución, en sus planteamientos respecto a la extensión cultural sobre todo, y de los agentes implicados en la docencia universitaria, profesorado y alumnado, así como en el sector de servicios a la comunidad. Nuestro interés está en detectar las carencias, necesidades, demandas y expectativas de los estudiantes que participan en programas de movilidad con la finalidad de evaluar la competencia intercultural de la institución de acogida. Así pues, entendemos el cuestionario como instrumento de diagnóstico para valorar la eficacia de los recursos y servicios ofrecidos por la Universidad de Santiago, teniendo en cuenta el grado de consecución de los objetivos de los programas de movilidad de estudiantes y presentamos en este Congreso el módulo que contiene los ítems relacionados con la competencia intercultural.

Actualmente la USC recoge información de sus estudiantes Erasmus salientes, pero no de los entrantes, así que puede que los estudiantes de otras universidades no escojan la USC como destino académico porque las expectativas de los que han venido en convocatorias anteriores no han sido satisfechas y, en consecuencia, no recomendaron a otros compañeros optar por la USC como destino de intercambio; quizás se hayan encontrado con problemas a la hora de acceder a los estudios, los servicios, o puede que hayan tenido dificultades en la acogida que no les hayan permitido una integración y aprovechamiento satisfactorios.

3. Generalidades sobre el cuestionario

La herramienta elegida para la obtención de información y elaboración de un diagnóstico es el cuestionario en soporte Web. Por tratarse de un cuestionario, presenta ventajas, como la de

suministrar información cuantificable —lo que da lugar a una mayor normalización y estandarización de la situación, que minimiza la inferencia del evaluador—, e inconvenientes, ya que el sujeto, al no estar obligado a contestarlo, puede olvidarse de hacerlo o simplemente ignorarlo. Con objeto de que el número de cuestionarios respondidos sea el mayor posible, prestamos especial atención a los aspectos siguientes: número de preguntas limitado (con el fin de requerir al sujeto menos tiempo para realizarlo, estructuración máxima de las respuestas, información introductoria sobre el fin y el uso de los datos, así como sobre dónde y cuándo será posible acceder a los resultados.

El hecho de que se presente en formato Web no implica un simple cambio de soporte, como presentar en formato electrónico lo mismo que se podría confeccionar en papel, sino de aprovechar las ventajas de la investigación *online* (coste mínimo, inmediatez, calidad, interactividad, representatividad, procesamiento automático de los datos)⁶.

Aparte de algunos ítems iniciales dedicados a recoger datos sobre el individuo que cubre la encuesta (bajo el epígrafe *Acerca de ti*), los ámbitos sobre los que se pretende obtener información con el cuestionario son el académico, el lingüístico y el social. El ámbito académico (*Acerca de la Universidad de Santiago de Compostela*) hace referencia a aspectos como la acogida en la USC, la información previa a la venida, la coordinación y los coordinadores, las tutorías, las convalidaciones, los trámites administrativos, la evaluación, la metodología en el aula, uso de las nuevas tecnologías (ordenador portátil, red inalámbrica, plataforma virtual), el acceso a los servicios de residencias, comedor, biblioteca, transporte, deporte, etc. En el ámbito lingüístico (*Acerca de las lenguas*) tratamos de obtener información sobre conocimiento de las lenguas oficiales de nuestra comunidad, dificultades de comprensión en el aula y en la calle, las lenguas que el estudiante utiliza en los diferentes ambientes, interés en el aprendizaje del gallego, etc. En cuanto al ámbito social (*Acerca de tu estancia en Santiago de Compostela*), nos interesa conocer el contexto del estudiante que llega a la USC, su percepción de la cultura de acogida, los problemas de adaptación, etc.

Nuestro punto de partida tiene en cuenta la relación entre competencia lingüística y competencia intercultural, ya que los programas de intercambio universitario otorgan gran protagonismo al desarrollo de las destrezas lingüísticas. Desde el momento que el estudio de una lengua no se limita exclusivamente al aprendizaje de una gramática y un léxico determinados, el

⁶ Los detalles sobre el diseño del cuestionario y protocolo de aplicación han sido expuestos en Díaz García 2008 y podrán consultarse en las actas correspondientes.

interés por las facetas culturales relacionadas con la lengua meta incorpora el fomento de valores de respeto, tolerancia y aceptación de la diversidad, todos ellos comprendidos en el concepto de competencia intercultural⁷. En este sentido, el módulo sobre el ámbito lingüístico ya introduce algunas de las cuestiones relacionadas con la concienciación intercultural (intercultural awareness), como es el caso en particular de la co-oficialidad de gallego y castellano en la Comunidad gallega (véase el Anexo final)⁸.

4 El módulo sobre interculturalidad

Presentamos aquí la propuesta de las cuestiones que compondrán el módulo sobre interculturalidad. Las cinco primeras preguntas están relacionadas con aspectos lingüísticos y las cinco segundas con aspectos culturales. Pensamos que diez ítems son suficientes, sobre todo teniendo en cuenta que una de las condiciones previas en la elaboración del cuestionario ha sido primar la brevedad.

1. ¿Han mostrado quienes te rodean en la Universidad interés por tu lengua?

- Sí, alguno(s) de mis compañeros.
- Sí, alguno(s) de mis profesores.
- Sí, entre el personal de servicios (biblioteca, residencia, cafetería, etc.)
- No, nunca

2. ¿Se han dirigido a ti en tu lengua?

- Sí, alguno(s) de mis compañeros.
- Sí, alguno(s) de mis profesores.
- Sí, entre el personal de servicios (biblioteca, residencia, cafetería, etc.)
- No, nunca

3. ¿Has participado en algún intercambio lingüístico?

Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, haz una breve valoración de la experiencia.

⁷ Para una propuesta de explotación del fomento de la competencia intercultural en el aula con referencia al Portfolio europeo de las lenguas véase Palacios Martínez 2008, 131-134 y las referencias allí incluidas sobre interculturalidad y aprendizaje de lenguas.

⁸ El desarrollo de la dimensión intercultural está contemplado, como es bien sabido, en el *Marco europeo de referencia para las lenguas* y en el *Portfolio europeo de las lenguas*. Para una consideración de cómo incorporar la autoevaluación de la competencia intercultural para cada uno de los niveles del *Marco* puede consultarse la propuesta de LOLIPOP (*Language On Line Portfolio Project*).

4. ¿Has sido invitado a exponer o presentar características de tu lengua o de tu cultura en clase?

Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, ¿lo hiciste? Haz una breve valoración de la experiencia.

5. ¿Has participado en el programa de Voluntariado de Activación Lingüística (VAL)⁹?

Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, haz una breve valoración de la experiencia.

6. ¿Has participado activamente en alguna actividad de extensión cultural (grupo de teatro, música, tertulia literaria, etc.)?

Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, especifica en cuál y haz una breve valoración de la experiencia.

7. ¿Has participado en algún programa de voluntariado de la USC (diferente del VAL)?

Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, especifica en cuál y haz una breve valoración de la experiencia.

8. ¿Has convivido con personas de la comunidad gallega?

- Sí, con otros estudiantes.
- Sí, con una familia.
- Sí, con una persona mayor.
- No.

En el caso de haber respondido SÍ, haz una breve valoración de la experiencia.

⁹ El Voluntariado de Activación Lingüística (VAL) es un programa que pretende poner en contacto a personas que quieren practicar gallego (activas) con personas que las ayudarán a hacerlo (voluntarias). El programa está diseñado para activar la solidaridad, el intercambio cultural y la promoción de la cultura y la lengua gallegas. Lo ponen en marcha la Dirección Xeral de Xuventude y la Mesa Pola Normalización Lingüística con la colaboración del Ayuntamiento de Santiago de Compostela y la USC:

9. ¿Has visitado, como invitado, la casa familiar de algún compañero fuera de Santiago?

Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, haz una breve valoración de la experiencia.

10. ¿Has participado activamente en alguna fiesta popular gallega (magosto, matanza, entroido, cacharelas de la noche de San Juan)?

Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, haz una breve valoración de la experiencia.

5. Conclusiones

En primer lugar, queremos subrayar el interés de poner en relación el concepto de competencia intercultural con el ámbito universitario y con los programas de movilidad de estudiantes. Consideramos que es conveniente hacer hincapié en los mecanismos que permitan reducir prejuicios, estereotipos y procesos discriminatorios en el contexto universitario, así como en la importancia de favorecer la integración.

En lo que se refiere a los ítems que proponemos para discusión en este foro, comprobamos la dificultad de precisar en qué dirección apuntan para el diagnóstico: ¿se pretende evaluar a la Universidad en conjunto?, ¿a la sociedad de acogida?, ¿en qué medida está implicada la propia concienciación y competencia intercultural del estudiante foráneo? Téngase en cuenta que está pendiente la recogida de datos y evaluación del módulo, que nos permitirá dar respuesta a estas dudas. Nuestra intención es hacerlo en un estudio piloto que se llevará a cabo al finalizar el primer cuatrimestre de este curso académico¹⁰. El informe resultante de este estudio permitirá mejorar las preguntas, aclararlas, suprimir e incorporar los aspectos necesarios.

Por supuesto, esta herramienta puede ser utilizada por cualquier universidad, adaptando los ítems del ámbito lingüístico a la situación de cada comunidad.

¹⁰ La propuesta plantea que cada estudiante ERASMUS o SICUE podrá cubrir el cuestionario donde y cuando quiera, pues estará disponible en formato Web —desde la Secretaría virtual del estudiante— durante los meses de enero, febrero, junio y julio. Sería conveniente que lo completase y enviase antes de volver a su país. Se le puede incentivar con un pequeño obsequio por hacerlo. Una vez cerrado el plazo de recepción de los cuestionarios (al final de cada cuatrimestre), se procederá al análisis de los datos y la redacción de un informe final con aquellos aspectos más significativos en cada uno de los ámbitos que contiene.

ANEXO. Cuestionario

Completando este cuestionario anónimamente ayudarás a la USC a mejorar los servicios para la atención a los estudiantes ERASMUS y SICUE. No te llevará más de 15 minutos. En esta misma página podrás consultar próximamente los resultados de la encuesta. Gracias por tu colaboración.

Acerca de la Universidad de Santiago de Compostela

¿Cómo valorarías los servicios que la USC ofrece a los estudiantes de intercambio como tú? (0 = nunca lo usé, 1= muy malo, 2= malo, 3= regular, 4= bueno, 5= muy bueno)

- Información y material recibido antes de la llegada

- Ayuda por parte del personal administrativo para matricularme, obtener certificados, etc.
- Servicio de bibliotecas
- Servicio informático (uso de ordenadores y conexión a internet)
- Información ofrecida a través de la página web (www.usc.es)
- Servicios deportivos
- Servicio de residencias y comedores
- Servicios lingüísticos
- Oficina de Relaciones Exteriores

Indica si hay algún servicio que te hubiera gustado utilizar pero que no te lo ha ofrecido la USC

Valora los siguientes aspectos relacionados con la tarea de tu coordinador/tutor en la facultad (0= muy malo, 1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno)

- Acogida (el primer día a tu llegada al centro)
- Orientación académica ofrecida (elección de materias, horarios...)
- Disponibilidad a lo largo del cuatrimestre
- Capacidad para ayudarte a resolver problemas
- Coordinación con el tutor de la universidad de origen
- Conocimiento de tu lengua materna

Acerca de tu estancia en Santiago de Compostela

¿En qué tipo de alojamiento te hospedaste mientras cursaste tus estudios en la USC? Indica por favor tu grado de satisfacción (0= no me gustó nada, 1= me gustó poco, 3= me resultó indiferente, 4= me gustó bastante, 5= me gustó mucho)

Utilización Satisfacción

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Residencia universitaria |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Piso compartido con otros estudiantes |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Habitación en casa de una familia |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Apartamento individual |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Casa de unos familiares |
| | <input type="checkbox"/> | Otros (por favor, especifica) |

Valora los siguientes aspectos de tu estancia en la ciudad de Santiago (0= no supuso ningún problema, 1= Supuso un problema, pero poco importante, 2= supuso un problema importante)

- El coste de la vida
- Adaptarte a las costumbres de aquí (horarios, comidas...)
- La lengua hablada por la gente en la calle, tiendas, etc.
- Estar lejos de tus amigos y tu familia
- Encontrar alojamiento

- Encontrar un trabajo a tiempo parcial (en el caso de haberlo buscado)

¿Has estado trabajando al mismo tiempo que estudiabas?

- Sí No

¿Aceptarías trabajar y vivir en otro país europeo que no fuera el tuyo?

- Sí No

Acerca de las lenguas

Mi competencia lingüística actual

En español Entiendo Hablo Escribo

En gallego Entiendo Hablo Escribo

En otra lengua que no sea mi lengua materna (especifica la lengua o lenguas)

Lengua

Entiendo Hablo Escribo

¿Has tenido alguna dificultad en las clases, en la evaluación, en las tutorías a causa del idioma?

- Sí No

En el caso de haber respondido SÍ, indica con qué lengua o

lenguas tuviste dificultades

Fuera del aula, ¿qué lengua suelo utilizar?

Con otros estudiantes de mi país Mi lengua materna Castellano Gallego Otra

Con otros Erasmus Mi lengua materna Castellano Gallego Otra

Con personas españolas Mi lengua materna Castellano Gallego Otra

¿Estarías interesado/a en aprender gallego aquí?

Sí No

¿Cuál era tu nivel de español antes de venir a la Universidad de Santiago?

Malo Regular Bueno Muy bueno

¿Cuál es tu nivel de español al finalizar tu estancia en la Universidad de Santiago?

Malo Regular Bueno Muy bueno

REFERENCIAS

Aneas Álvarez, María Asunción (2005). “Competencia intercultural, concepto, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía”, *Revista Iberoamericana de Educación*, nº 35/5.

Díaz García, María Teresa (2008). “Diseño y elaboración de un cuestionario en línea de satisfacción del alumnado de programas de movilidad en la Universidad de Santiago de Compostela”, comunicación presentada en el *XI Congreso EDUTEC 2008: Las TIC, puente entre culturas: Iberoamérica y Europa*, celebrado en Santiago de Compostela del 3 al 5 de septiembre de 2008 (EDUTEC es la Asociación para el desarrollo de la Tecnología Educativa y de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación).

Erasmus Statistics. Erasmus student and teacher mobility. (2007).

http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/erasmus/stat_en.html

[Consulta: viernes, 1 de septiembre de 2008]

Estadística de Enseñanza Universitaria. (2007)

http://www.ine.es/inebmenu/mnu_educa.htm

[Consulta: viernes, 1 de septiembre de 2008]

Language On Line Portfolio Project (LOLIPOP) <http://lolipop-portfolio.eu/>

Martínez Olmo, F. (2002). *El Cuestionario. Un instrumento para la investigación de las ciencias sociales.* Barcelona: Laertes.

- Palacios Martínez, Ignacio M. (2008). “O portfolio europeo das linguas. Reflexións e ideas para a súa posta en práctica na aula”, en Díaz García, M. T., Mas Álvarez, I. y Zas Varela, L. (coords.) *Integración lingüística e inmigración*. Santiago de Compostela: Publicaciones de la Universidad de Santiago de Compostela, 117-136.
- Pérez Juste, R. (1995). “Evaluación de Programas Educativos”, en Medina Rivilla, A. y Villar Angulo, L. M. *Evaluación de Programas Educativos, Centros y Profesores*. Madrid: Universitas, 71-106.
- Santos Rego, Miguel A. y María Del Mar Lorenzo Moledo (2006). “Internacionalización y educación intercultural en la universidad: un programa en acción”, *Revista Iberoamericana de Educación, Experiencia e Innovaciones (E + I)*.
- Sierra Bravo, R. (1988). *Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.