

LA SENSIBILIDAD INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN NEGOCIOS Y ECONOMÍA

Resumen

El mundo de los negocios globalizado exige que los profesionales del área de los negocios y la economía adquieran en su formación profesional competencias comunicativas interculturales. La adquisición de estas competencias está determinada por la sensibilidad intercultural que se haya desarrollado. Por ello, es relevante evaluar la sensibilidad intercultural en la formación de estudiantes del área de los negocios y la economía. Esto se realiza a través de mediciones de la Escala de Sensibilidad Intercultural de Chen & Starosta, (2000) con 24 reactivos. Los resultados indican que los estudiantes (N=401) poseen una buena sensibilidad intercultural, pero asociada a una actitud pasiva hacia el encuentro intercultural. La interacción es solo en un nivel superficial. Por ello, resulta recomendable incorporar programas de educación de la sensibilidad intercultural en los planes de estudio de las carreras de dicha área, como una forma de favorecer la interacción a la hora de realizar negocios e insertarse al mundo laboral.

Abstract

The globalized world of business requires that professionals in business and the economy in their training acquire intercultural communication skills. The acquisition of these skills is determined by the cultural sensitivity you have. Therefore, it is important to evaluate the intercultural sensitivity training students in the area of business and economics. This is done through measurements of the Intercultural Sensitivity Scale Chen & Starosta, (2000) with 24 reagents. The results indicate that students (N = 401)

have good intercultural sensitivity, but associated with a passive attitude towards intercultural encounter. Interaction is only on a superficial level. It is therefore advisable to incorporate education programs intercultural sensitivity in the curricula of racing that area, as a way to encourage interaction when doing business and inserted into the workplace.

Palabras clave

Competencia comunicativa, interculturalidad, negocios, formación de profesionales

Introducción

La globalización ha impulsado un proceso migratorio de personas y de expansión de las empresas a nivel mundial. Esto, está transformado a las sociedades en sociedades multiculturales, por ende el escenario laboral también ha cambiado. Las instituciones de educación superior, formativas de profesionales, requieren instalar las competencias interculturales en sus egresados para lograr que ellos se integren al trabajo y, de esa forma, sus desempeños sean competentes. Debido a que las competencias interculturales conllevan a un mejor desempeño profesional cuando se den relaciones interculturales, además de propiciar la integración laboral (Aneas y Asunción, 2005). Desde ahí que el estudio de la competencia comunicativa intercultural en futuros profesionales es relevante considerando los escenarios laborales multiculturales. Esta competencia tiene tres dimensiones: la cognitiva, la del comportamiento y la afectiva. Las cuales son fundamentales en la formación de profesionales del área de la economía y los negocios.

Por lo tanto, el presente estudio se focaliza en la dimensión afectiva de la competencia comunicativa intercultural, bajo la mirada de Chen & Starosta (2000). Se evalúa la

sensibilidad intercultural en estudiantes universitarios chilenos (N=401), del área de la economía y los negocios (Ingeniería Comercial y Contador Auditor). Para ello, se utiliza como instrumento de medición la escala de actitud ISL de Chen & Starosta (2000) en su adaptación obtenida por (Vilá, 2006). Esta escala mide la sensibilidad intercultural contiene 24 reactivos, los cuales agrupan 5 factores que explican la sensibilidad. Estos factores son: (1) implicación en la interacción, (2) respeto por las diferencias culturales, (3) confianza en la interacción, (4) grado de disfrute de la interacción y (5) atención en la interacción.

Los resultados obtenidos indican que los estudiantes universitarios poseen una sensibilidad intercultural media, medida en una escala Alta-Media-Baja. También, se halló que existen diferencias significativas, de sensibilidad intercultural, en aquellos estudiantes que tienen experiencia intercultural previa y los que tienen o han tenido un profesor de una cultural diferente. El modelo educativo chileno no aborda la temática de las necesidades formativas, en términos de competencias interculturales, por ende el presente estudio es el primero a nivel país. Lo anterior, abre un amplio campo de discusión sobre la incorporación de las competencias interculturales en los programas formativos universitarios del área de los negocios y la economía.

Metodología

Esta investigación se adscribe a un enfoque metodológico analítico y cuantitativo, a través de la realización de una encuesta (Cardona, 2002) y la aplicación del análisis factorial. En coherencia con el problema en estudio, se utilizó un cuestionario que se administró al alumnado de las carreras de Contador Público e Ingeniería Comercial de la Universidad Católica del Maule. Esta es una institución de tamaño mediano de

acuerdo al contexto universitario chileno, porque posee una matrícula de 6.155 estudiantes. Cabe destacar que la población de estudiantes de la carrera Contador Auditor es de 298 y en ingeniería comercial es de 150.

Posteriormente, se realizó la estimación de la Escala de Sensibilidad Intercultural de Chen y Starosta (2000). El ISS es un cuestionario con escala de actitud, que permite medir la actitud hacia la interacción con personas de diferente cultura, considerando las emociones y sentimientos. Para ello, los estudiantes universitarios encuestados indican el grado de acuerdo o desacuerdo con cada uno de los 24 ítems, utilizando una escala de 5 puntos (1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=no estoy seguro, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo). La puntuación mínima posible de la escala es de 24 puntos. Con los resultados se realiza el cálculo de la sensibilidad intercultural y se realiza un análisis factorial para determinar los aspectos que más influyen en esta.

Variables e instrumento

Siguiendo la literatura internacional, la sensibilidad intercultural se midió mediante la Escala de Sensibilidad Intercultural (ISL) de Chen & Starosta (2000) y su adaptación de Vilá (2006), a cuyos 24 reactivos. En esta se respondió expresando el grado de acuerdo utilizando una escala tipo Likert (1 = Totalmente en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = No Estoy Seguro, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de Acuerdo). El análisis factorial confirmó los 5 factores iniciales (Tabla 1).

Tabla 1. Dimensiones de la Escala de Sensibilidad Intercultural

Dimensión	Ítems	N° Ítem
Implicación en la Interacción	1-11-13-21-22-23-24	7
Respeto por las Diferencias Culturales	2-7-8-16-18-20	6
Confianza en la Interacción	3-4-5-6-10	5
Grado de disfrute de la Interacción	42347	3
Atención en la Interacción	14-17-19	3
Total Ítem		24

Se realizaron diversos análisis para examinar las propiedades psicométricas del instrumento. En primer lugar, se estudió la fiabilidad como consistencia interna obteniéndose un alpha de Cronbach de 0,77 para el total de los encuestados. En segundo lugar, se estudió la validez de constructo (análisis factorial) del instrumento resultante. Para el análisis factorial exploratorio se empleó como método de extracción el análisis de componentes principales (rotación varimax). El índice de adecuación muestral de KMO resultó adecuado (0,804)¹, así como la prueba de esfericidad de Bartlett, χ^2 (276) = 1.680,952², siendo significativa al 100%. Se realizó un análisis de medias para cada una de las especificaciones de la Escala de Sensibilidad Intercultural, los que se presentan más adelante.

Procedimiento y análisis de los datos

La administración del instrumento se llevó a cabo de forma colectiva durante el horario de clase de los estudiantes. Se explicó el alcance del estudio, sus propósitos, la forma de responder y su carácter voluntario. Asimismo, se brindó la posibilidad de solicitar aclaraciones a las preguntas en caso de duda. El tiempo promedio estimado de respuesta

¹ Permite comparar la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. El estadístico KMO varía entre 0 y 1, si el valor es inferior a 0,5 entonces no se puede aplicar análisis factorial a la muestra.

² Contrasta la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones es una identidad. Si se acepta la nula entonces es porque no hay correlaciones significativas entre las variables y el modelo de análisis factorial no es adecuado.

fue de treinta minutos. Los análisis se realizaron mediante el paquete estadístico IBM SPSS, versión 16.0, y las técnicas utilizadas fueron descriptivos, frecuencias y porcentajes, análisis de escalas, técnicas de reducción de datos (análisis factorial) e inferencia estadística (comparación de medias y porcentajes), con niveles de significación iguales o superiores al 95%.

Caracterización muestral

Participaron en el estudio 401 alumnos y alumnas de las carreras de Contador Público (66%) y de Ingeniería Comercial (34%). Respecto el género 186 eran hombres y 215 mujeres, en su mayoría (47%) entre 20 y 25 años, con una media de 25 años. Un alto porcentaje de los participantes declaró haber tenido o tener experiencia laboral (85%) por más de tres años, mientras que un 40% señaló haber tenido experiencia con una cultura distinta de la propia. Un grupo menor ha vivido en el extranjero (8%), no obstante, un alto porcentaje (41%) ha realizado al menos un viaje al extranjero.

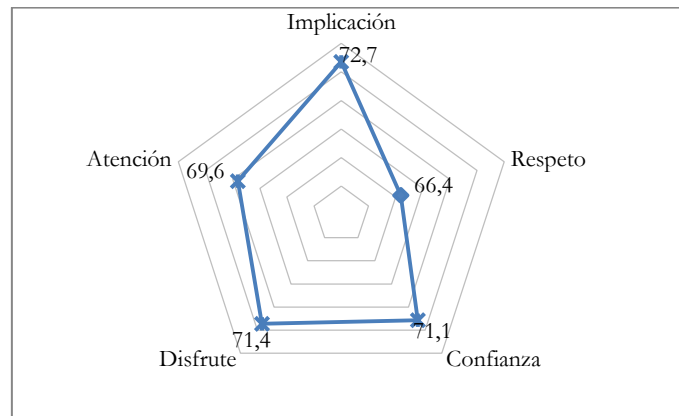
Resultados

Siguiendo la metodología de Vila (2006) y Chen y Starosta (2000), se calculó la Escala de Sensibilidad Intercultural para medir la dimensión afectiva de la competencia comunicativa intercultural en estudiantes de las carreras objeto de estudio. Los resultados indican que los estudiantes universitarios de las carreras del área de negocios poseen un componente afectivo de 67,45 puntos, lo que indica que la sensibilidad intercultural de dichos alumnos es mediana.

Considerando el tamaño de cada una de las dimensiones de la ISL se midió su puntuación. Los resultados se presentan en la Ilustración 1, donde se evidencian que las puntuaciones son relativamente buenas en cada una. Se observa, que la sensibilidad

intercultural es mayor en la dimensión “Implicación en la Interacción” (72,7). Mientras que la afectividad es más baja en la dimensión de “Respeto por las Diferencias Culturales” (66,4).

Ilustración 1. Dimensiones de la Escala de Sensibilidad Intercultural



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta

Se aplicó el método de Análisis Factorial para determinar la composición de los factores o dimensiones que determinan la escala de sensibilidad intercultural. Considerando que la aplicación de la metodología de análisis factorial es válida y se posee una muestra significativa. Los resultados encontrados son similares a los de Chen y Starosta (2000), en cuanto al número de factores y la relevancia relativa de estos para determinar la ISL.

Lo anterior, se debe a que los factores que poseen más varianza dentro de la ISL son “implicación en la interacción” (13,19%) y “respeto ante las diferentes culturas” (8,81%) (Tabla 2). Mientras que la varianza explicada del factor de “atención en la integración” es el más bajo con 6,22%. Sin embargo, la diferencia entre factores es más pequeña en éste estudio con respecto a los resultados obtenidos por Chen y Starosta (2000).

Tabla 2. Análisis Factorial de la Escala de Sensibilidad Intercultural

Item	Componente / Factores					
	Implicación en la interacción	Respeto ante las diferentes culturas	Confianza en la interacción	Grado de disfrute en la interacción	Atención en la integración	
1	Me gusta conocer y aprender de personas de diferentes culturas	0,69				
2	Creo que trabajar con personas de diferentes culturas, es y será algo muy positivo para mi	0,631				
3	Me gusta estar atento y tratar de captar	0,583				
4	Me gusta relacionarme	0,549				
5	Me atraen las personas de culturas diferentes porque las encuentro	0,503				
6	Me considero una persona de mente abierta a las diferencias culturales	0,471	0,513			
7	Cuando converso con una persona de otra cultura, me preocupo por mostrarle que le comprendo	0,435		0,329		
8	Soy igualmente sociable con personas de mi propia cultura, que con personas de diferente cultura	0,423	0,313			
9	Creo que tengo habilidades para relacionarme con personas de cultura	0,413			0,601	
10	No me agrada trabajar con personas de diferentes culturas	0,396		0,354	-0,456	
11	Tiendo a evitar aquellas situaciones que me exigen relacionarme	0,353		0,501		
12	Creo que los valores de todas las personas son importantes, no importa su origen cultural	0,329			-0,518	
13	No me produce tensión el	0,308		0,411		
14	Me siento seguro de mi mismo en mis				0,616	
15	Con frecuencia me desespero cuando			0,547	0,358	
16	No confío en mis habilidades para comunicarme, cuando me relaciono		0,467			
17	Encuentro difícil comprender a		0,63			
18	Cuando conozco a alguien de otra cultura, procuro no guiarme por los estereotipos que tengo sobre dicha cultura		0,492			
19	Estoy más alerta cuando me relaciono con personas de diferentes culturas			0,725		
20	Me es difícil hablar con personas de otras culturas			0,754		
21	Me cuesta más aceptar las opiniones de personas extranjeras		0,727			
22	Me incomoda con más frecuencia cuando me relaciono		0,378	0,547		
23	Tengo una actitud más observadora cuando me relaciono con personas de otra cultura que cuando lo hago con personas de mi propia cultura			0,679		
24	Me es fácil captar los mensajes no verbales			0,403		
Varianza explicada		13,29%	8,81%	8,65%	7,677	6,22%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Los datos del factor de “Implicación en la interacción” indican que a alumnos gusta relacionarse con personas de otra cultura. Manifiestan estar atentos al otro en el momento que se desarrolla la comunicación e indican tener habilidades para relacionarse con personas de otra cultura y, además, las consideran interesantes. Sin embargo, declaran no captar bien los mensajes no verbales que se da en la comunicación entre sujetos, también declaran que evitan relacionarse con personas de diferente cultura, ya que con frecuencia se desesperan cuando trabajan con ellas.

En la Tabla 3 se presenta el análisis de de estadísticas descriptivas de los diferentes ítems de la ISL.

Tabla 3. Análisis de ítems de la Escala de Sensibilidad Intercultural

Factor	Ítem	Media	Des. Estándar
Implicación en la interacción	Me gusta conocer y aprender de personas de diferentes culturas	3,5	0,8
	No me agrada trabajar con personas de diferentes culturas	3,2	1,2
	No me produce tensión el relacionarme con personas de otras culturas	2,9	1,2
	Encuentro difícil comprender a personas de otras culturas	1,9	1,4
	Estoy más alerta cuando me relaciono con personas de diferentes culturas	2,2	1,5
	Me cuesta más aceptar las opiniones de personas extranjeras	2,3	1,6
	Respeto ante las diferentes culturas	Me gusta estar atento y tratar de captar la mayor información	3,3
Me gusta relacionarme		3,6	0,8
Me atraen las personas de culturas diferentes porque las encuentro interesantes		3	1,2
Creo que tengo habilidades para relacionarme con personas de cultura		2,4	1,6
Tiendo a evitar aquellas situaciones que me exigen relacionarme		3,9	1,3
Con frecuencia me desespero cuando trabajo con personas de otros países		2,7	1,5
Me es fácil captar los mensajes no verbales		2,4	1,6
Confianza en la interacción	Creo que trabajar con personas de diferentes culturas, es y será algo muy positivo para mi	3,5	1
	Creo que los valores de todas las personas son importantes, no importa su origen cultural	3,9	0,5
	Me siento seguro de mi mismo en mis relaciones con extranjeros	2	1,5

	Me es difícil hablar con personas de otras culturas	2,3	1,3
	Me incomodo con más frecuencia cuando me relaciono	2,5	1,4
Grado de disfrute en la interacción	Me considero una persona de mente abierta a las diferencias culturales	3,5	0,9
	Cuando converso con una persona de otra cultura, me preocupo por mostrarle que le comprendo	2,8	1,3
	No confío en mis habilidades para comunicarme, cuando me relaciono con personas extranjeras que hablan otra lengua	2,1	1,5
Atención en la integración	Soy igualmente sociable con personas de mi propia cultura, que con personas de diferente cultura	3	1,3
	Cuando conozco a alguien de otra cultura, procuro no guiarme por los estereotipos que tengo sobre dicha cultura	2,7	1,4
	Tengo una actitud más observadora cuando me relaciono con personas de otra cultura que cuando lo hago con personas de mi propia cultura	2,8	1,3

Nota: los ítems siguen una escala likert, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 es muy de acuerdo. De manera que el valor medio es 2,5 implica neutralidad.

Fuente: Elaboración propia con base en encuesta

En relación al factor de “Respeto ante las diferencias culturales”, que poseen los alumnos de las carreras de Contador Auditor y de Ingeniería Comercial. Los resultados indican que, a los alumnos le gusta conocer y aprender de personas de diferentes culturas y la relación con éstas no les produce tensión. A pesar que, a la vez, no le agrada trabajar con ellos. Además, los alumnos señalan que cuando se relacionan con personas de otra cultura, están más alerta de esa comunicación, para tratar de recibir la comunicación de buena manera. No obstante, a los alumnos les cuesta aceptar las opiniones provenientes de personas que tienen otra cultura.

Respecto a la “Confianza en la interacción”, se encuentra que los alumnos manifiestan, casi unánimemente, su convicción respecto que los valores de todas las personas son importantes; sin distinguir origen cultural y señalan que trabajar con personas de diferentes culturas es algo positivo para sí. Además, manifiestan sentirse seguros de sí mismos en la relación con extranjeros. No obstante, declaran incomodidad al relacionarse con extranjeros y dificultad para hablar con personas de otra cultura.

Ahora bien, con relación a “Grado en que se disfruta la interacción el alumno con otros culturalmente diversos”. Los datos indican que los alumnos socializan, de igual manera, con las personas de cultura diferente, sólo que con el de otra cultura tiene una actitud más observadora y, en la relación intercultural, no considera o guía por los estereotipos que posee sobre la otra cultura.

Y finalmente, respecto al factor “Atención durante la interacción, que genera el alumno con otros culturalmente diversos”, se puede decir que los alumnos se consideran de mente abierta frente a las diferencias culturales y, en la conversación con persona de otra cultura, se preocupa de demostrar que le comprende. No obstante, declaran no confiar en sus habilidades para comunicarse con extranjeros que hablan otro idioma.

Diferencias de experiencia intercultural y profesor extranjero en sensibilidad intercultural

Un análisis más detallado de las preguntas, efectuadas a los alumnos, “¿Has viajado al extranjero?” y “¿Has tenido profesores extranjeros en la universidad?” reveló la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los estudiantes de las carreras de Contador Público y de Ingeniería Comercial respecto de la sensibilidad intercultural. Los estudiantes que han viajado al extranjero (40,6%), han tenido experiencia intercultural, les gusta relacionarse con personas de otras culturas [$t(163) = 2,32; p = .021$].

No obstante, para ellos es más difícil hablar con personas de otras culturas, aun conociendo su idioma [$t(163) = 2,231; p = .026$]. Les resulta fácil captar los mensajes no verbales (gestos, posturas, entre otros), de las personas de cultura diferente, cuando

se relacionan con ellas [$t(163) = 2,760$; $p = .006$]. A los estudiantes les gusta estar atento(a) y tratar de captar la mayor información posible, cuando se relacionan con extranjeros, a fin de comprenderlos [$t(163) = 3,080$; $p = .002$]. A los estudiantes que tienen profesores extranjeros en la universidad (52,9%) les atraen las personas de culturas diferentes porque las consideran muy interesantes [$t(212) = -2,012$; $p = .045$].

Conclusiones y comentarios

El instrumento del presente estudio se caracterizó con (24 ítems, $\alpha = 0,77$, $n = 401$), el análisis de fiabilidad y validez de la ISL entrega una representación adecuada de la actitud en la relación intercultural. Si bien la estructura factorial difiere de la obtenida con el instrumento original, se explica por las características de la muestra. Los resultados de la evaluación sobre estudiantes universitario chilenos, de carreras del área gestión de empresas, indican que los éstos poseen una sensibilidad intercultural media en la escala (baja-media-alta).

El estudio demuestra que los estudiantes que tienen experiencia intercultural, por viajes al extranjero, y aquellos que tienen o tuvieron profesores de otros países muestran una mayor sensibilidad intercultural. Con ello se corroboran las conclusiones de las investigaciones (Ruiz, Ferrández & Sales-Ciges, 2012; Anderson et al., 2006; Straffon, 2003; Olson y Kroeger, 2001) que sugieren que una mayor experiencia con culturas diferentes favorece la sensibilidad intercultural. Se observa que existe un alto grado de aceptación de las diferencias, la cual está asociada a una actitud pasiva frente a la interacción.

Según Vilá (2003), las habilidades cognitivas y afectivas para manifestar comportamientos apropiados y efectivos, en un contexto social y cultural determinado,

favorecen la comunicación intercultural eficaz. Así, los estudiantes no presentan problemas para el encuentro y la relación intercultural, en la medida que sea temporal. Caso contrario, demuestra una actitud desfavorable a trabajar con personas de otras culturas, en forma permanente. Asimismo, los resultados revelan que a los estudiantes les cuesta más aceptar las opiniones de personas extranjeras, que cuando son de personas de su propia cultura. También, el estudio reveló que los estudiantes no confían en sus habilidades comunicacionales para relacionarse con personas que hablan otra lengua. Una explicación a estos resultados está en el carácter monocultural de la sociedad chilena.

Para investigaciones futuras se propone comparar la sensibilidad intercultural de estudiantes y profesores universitarios, es posible que existan diferencias o similitudes significativas entre los dos grupos. Conforme plantea (Sanhueza, Cardona & Friz, 2012) la práctica educativa desde el rol del profesorado, ya que se considera necesario que los profesores transmitan a los estudiantes la idea que los valores constituyen una parte imprescindible de su existencia y que vean los valores de los profesores como posibles alternativas, no como los únicos, correctos y válidos. De la misma forma, apuntando a la formación de los estudiantes se puede intencionar el diseño de programas para educar la sensibilidad y competencia intercultural en la educación superior, como respuesta a una necesidad formativa que surge desde los procesos globalizadores mundiales.

Referencias bibliográficas

- Anderson, P. – Lawton, L. - Rexeisen, R. – Hubbard, A. (2006). Short-term study abroad and intercultural sensitivity: a pilot study. *International Journal of Intercultural Relations*, 30, 457-469.
- Aneas, A. y M. Asunción, 2005. Competencia intercultural, concepto, efectos e implicaciones. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35 (5), p. 1-10

- Cardona, M. C. (2002). *Introducción a los métodos de investigación en educación*. Madrid: EOS.
- Chen, G. – Starosta, W. (2000). The development and validation of the Intercultural sensitivity scale, *Human Communication*, 3(1), 2-14.
- Olson, C. – Kreoger, K. (2001). Global competency and intercultural sensitivity. *Journal of Studies in International Education*, 5(2), 116-137.
- Ruiz, P. – Ferránez, R. – Sales-Ciges, M. (2012). Aplicación del modelo CIPP en el estudio de los factores que favorecen la sensibilidad intercultural. *Relieve*, 18(2), 1-14.
- Sanhueza, S. – Cardona, M. (2009). Evaluación de la sensibilidad intercultural en alumnado de educación primaria escolarizados en aulas culturalmente diversas. *Revista de Investigación Educativa*, 27(1), 247-262.
- Sanhueza, S. – Cardona, M. – Friz, M. (2012). La sensibilidad intercultural en el alumnado de educación primaria y secundaria de la provincia de Alicante. *Perfiles Educativos*, 24(136), 8-21.
- Straffon, D. (2003). Assessing the intercultural sensitivity of high school students attending an international school. *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 487-501.
- Vilá, R. (2003). La competencia comunicativa intercultural. En E, Soriano-Ayala (Coord.) *Perspectiva teórico-práctica en educación intercultural*, 103-112.
- Vilá, R. (2006). La dimensión afectiva de la competencia comunicativa intercultural en la Educación Secundaria Obligatoria: Escala de Sensibilidad Intercultural. *Revista de Investigación Educativa*, 24(2), 353- 372.