

# Eficacia Intercultural: Una percepción dentro de los Tecnólogos de Gestión Administrativa en el SENA-COMM

## Intercultural Effectiveness: a perception among Technologists of Administrative Management of SENA-COMM

## Eficiência Intercultural: a percepção entre os Tecnólogos de Gestão Administrativa do SENA-COMM

Aldemir Quintero Solano<sup>1</sup>

Fecha de recepción: 27 de septiembre 2017

Fecha de aceptación: 15 de octubre 2017

### RESUMEN:

Este artículo presenta los resultados de una investigación que buscó analizar el nivel de desarrollo de la competencia intercultural en el área de Gestión Administrativa en el Centro de Operación y Mantenimiento Minero del SENA Regional Cesar (COMM). En la investigación de carácter mixto, participaron 178 aprendices y 7 instructores de los Tecnólogos en Gestión Administrativa. Los resultados obtenidos evidencian que los estudiantes son ahora más conscientes de la diversidad, el respeto y la no discriminación hacia a un compañero o persona por su cultura, además los estudiantes e instructores, que participaron, se mostraron interesados en investigar acerca de su legado cultural, saber y conocer cuál era la etnia o cultura de la que provenían sus padres, abuelos y ellos mismos.

**Palabras clave:** competencia intercultural, educación, interculturalidad, TIC, multiculturalidad.

**Cómo citar este artículo:** Quintero Solano, A. (2017). Eficacia Intercultural: Una percepción dentro de los Tecnólogos de Gestión Administrativa en el SENA-COMM. Revista Finnova, 49 -55.

### ABSTRACT:

The paper presents the research results about the analysis of the intercultural competence and its level of development in the field of Administrative Management in the Operation and Mining Maintenance of SENA Regional Cesar (COMM). The field work were interviewed 178 students and 7 teachers of the programm. The results presents that students are more conscious about diversity, respect and no discrimination towards a parther or person due to their culture; moreover, the students and teachers, who participated, have reveled interest to look for their cultural legacy, to know and to learn about their ethnic group as well of their parents, grandparents and themselves.

**Key words:** intercultural competence, education, interculturality, TIC, multiculturality.

---

1 Magister en Educación con énfasis en Medios Aplicados, Universidad del Norte. E-mail: aquinteso@gmail.com

**RESUMO:**

O artigo apresenta os resultados da análise da capacidade intercultural e seu nível de desenvolvimento na área de gestão administrativa no centro de Operação e manutenção in do SENA Regional Cesar (COMM). Na pesquisa foram entrevistados 178 estudantes e 7 professores do programa. Os resultados apresentam que os estudantes são mais conscientes da diversidades, respeito e não discriminação de colegas ou pessoas de sua cultura; além disso, os estudantes e professores que participaram, tiveram interesse em entender sob o seu próprio bagagem cultural, conhecer e aprender de seu etnia, de seus pais ou seus parentes, avós ou eles.

**Palavras chave:** intercultural capacidade, educação, interculturalidade, TIC, multiculturalidade.

---

**Introducción**

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA creado en 1957, es una entidad pública de orden nacional que pertenece al ministerio del trabajo para estar a la vanguardia en todo lo relacionado con estrategias pedagógicas y metodológicas en la educación técnica y tecnológica, ejecutando un proceso de formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país. (SENA, s.f).

Sin embargo, ese desarrollo social se ha vuelto desde hace 50 años cada vez más difícil y es aquí donde Colombia y la misma entidad tienen uno de los retos más grandes en la reconstrucción del tejido social quebrado por la violencia. Este fenómeno ha causado, en las últimas décadas, migraciones internas en donde se mezclan personas de distintos orígenes culturales, razón por la cual podemos encontrar en las instituciones educativas en todos los niveles de formación una gran diversidad de estudiantes, lo que genera la necesidad de educar para la convivencia; sin embargo, los docentes e instructores no cuentan con las herramientas para trabajar y crear espacios interculturales.

En este artículo se presentan los resultados de una investigación realizada a los grupos de la red de gestión administrativa del Centro de Operación y Mantenimiento Minero COMM de la Regional Cesar, en la que se pretende analizar el nivel de desarrollo de la competencia intercultural de los aprendices en contraste con los lineamientos de una educación inclusiva en Colombia. Durante el proceso de investigación, se realizó una fundamentación teórica sobre la interculturalidad, posteriormente se midió el grado de conocimiento que tenían los aprendices en este tema mediante la aplicación de una encuesta para el análisis de la competencia intercultural (Cano y Ricardo, 2014). Posteriormente, se diseñó la propuesta de intervención con el propósito de ser implementada por los instructores.

En la actualidad resulta sencilla la interacción de personas de otras culturas a través de la tecnología. Si se hace un análisis profundo de la integración de estos factores tecnológicos y culturales a la realidad que vivimos en el sector educativo, nos daremos cuenta que es muy común encontrar ambientes de aprendizajes, con al menos un porcentaje pequeño de aprendices con diferencias culturales marcadas, ya sea a nivel étnico, religioso, de costumbres particulares, de diferentes procedencias, entre otros. La incorporación de las TIC permite un potencial pedagógico de su aplicación al abrir un amplio horizonte de posibilidades educativas, así como la transformación de los procesos de enseñanza-aprendizaje y la generación de nuevos métodos. Cabe resaltar que tanto instructores como aprendices deben desarrollar competencias interculturales, dichas competencias son el conjunto de habilidades cognitivas y afectivas que permitan mantener un grado de comunicación eficaz dentro de un contexto social y cultural (Aguado, 2003).

## Marco referencial

El Ministerio de Educación Nacional, define la educación inclusiva como:

*“una estrategia central para luchar contra la exclusión social. Es decir, como una estrategia para afrontar ese proceso multidimensional caracterizado por una serie de factores materiales y objetivos, relacionados con aspectos económicos, culturales y político-jurídicos (ingresos, acceso al mercado de trabajo y a activos, derechos fundamentales), y factores simbólicos y subjetivos asociados a acciones determinadas que atentan la identidad de la persona (rechazo, indiferencia, invisibilidad)”. (MEN, 2013. Pág. 22).*

La educación inclusiva está relacionada con la capacidad para potenciar y valorar la diversidad (entendiendo y protegiendo las particularidades), promover el respeto a ser diferente lo cual implica aprender a vivir con los demás, y garantizar la participación de la comunidad dentro de una estructura intercultural en los procesos educativos. En consecuencia, la educación inclusiva tiene como objetivo central examinar las barreras para el aprendizaje y la participación plena de los estudiantes, y los lineamientos del MEN muestran la importancia del enfoque de la educación inclusiva como eje central en la articulación de los diferentes niveles del sistema en su búsqueda constante de calidad.

Ahora bien, según el MEN la inclusión social presenta seis características claves de la educación inclusiva: Equidad, Calidad, Pertinencia, Participación, Diversidad e Interculturalidad; esta última es el eje principal en esta investigación, pero para abordar la definición de este eje, debemos tener claro el concepto de cultura. Cualquiera que sea el enfoque analítico que se siga, la cultura se ha clasificado y definido de diversas maneras debido a las interrelaciones que implica el concepto, así pues, la cultura se puede abarcar la conducta, las costumbres, las tradiciones, los hábitos, además de una serie de mecanismos de controladores, reglas o instrucciones que gobiernan la conducta (Geertz, 2001).

Recogiendo esta interrelación de aspectos, los lineamientos de política de educación inclusiva del MEN, definen la interculturalidad como “el conjunto de

relaciones entre diferentes grupos culturales que conduce a un proceso dialéctico de constante transformación, interacción, diálogo y aprendizaje de los diferentes saberes culturales en el marco del respeto” (MEN, 2013, p.13).

La investigación se focalizo entonces, en dos definiciones de la competencia intercultural. Por un lado, Aguado (2003) quien propone que hay dos dimensiones que definen la competencia intercultural (i) la eficacia intercultural en donde encontramos el reconocimiento propio y de la identidad cultural, saber quiénes somos y poder reconocer al otro en la diferencia para establecer relaciones fluidas y (ii) la comprensión y el respeto en la dinámica cotidiana mediante el diálogo y la convivencia, sin prejuicios, estereotipos o discriminación alguna durante el proceso de comunicación. Por otro lado, UNICEF (2010) concibe la competencia intercultural “como un proceso dinámico y permanente de relación, comunicación y aprendizaje entre culturas en condiciones de respeto, legitimidad mutua, simetría e igualdad” (Pág. 10).

Estas posturas muestran el avance hacia un modelo de Educación Inclusiva Intercultural, en el que se empieza a dar reconocimiento de otros sujetos de una cultura diferente en donde habrá más diálogo, cooperación e intercambio, lo que sirve como base para el enriquecimiento cultural y educativo mutuo (Sáenz, 2012), lo cual implica un cambio de actitud y de convivencia para poder educar en un medio intercultural donde se acoja la realidad, sea un espacio en el cual no existe la última palabra y en donde todos sean capaces de aceptar al otro con sus diferencias. En este sentido, para la investigación se analiza la educación intercultural basada en los principios de la educación inclusiva y en el marco pedagógico de la convivencia de la diferencia cultural.

Aguado (2003) considera dos competencias básicas de interculturalidad que deben tener los estudiantes y docentes: el desarrollo de la eficacia intercultural (entre culturas diversas) y la comprensión de las diferencias y respeto hacia la diversidad. En la investigación solo se hizo énfasis en la primera y para ello se tuvo como punto de referencia las actividades de aprendizaje que permiten promover el conocimiento de la cultura de los aprendices, para

comprender el rol del instructor en el desarrollo de las actividades de aprendizaje y por último identificar los tipos de interacción que surgen en el trabajo cooperativo durante el desarrollo de las actividades en los aprendices.

## Metodología

Esta investigación realizada fue de corte cualitativo con un diseño de investigación acción participación. La IAP constituye una opción metodológica de mucha riqueza, ya que, permite la expansión del conocimiento, y genera respuestas concretas a problemáticas que se plantean los investigadores cuando deciden abordar una interrogante, temática de interés o situación problemática y desean aportar alguna alternativa de cambio, el método de investigación - acción es más que un proceso con diferentes técnicas en donde se esconde e involucra una nueva visión de hombre y de la ciencia (Martínez, 2009). Dicha metodología permite describir y analizar unidades sociales o entidades educativas, el cual facilita comprender su actividad en circunstancias concretas (Yin, 1989; Stake, 1995). Sin embargo, la característica primordial de este método es la investigación que se hace de manera profunda e intensiva que permite precisar el objeto a investigar, enmarcado en el contexto global donde se produce (Muñoz y Muñoz, 2001).

Para la recolección de información se realizaron entrevistas a profundidad, encuestas y grupos focales. Se utilizó, además, un diario de campo y de observación, en donde participaron 170 aprendices y 5 instructores de diferentes competencias como contabilidad, producir documentos, organizar eventos, facilitar el servicio a los clientes, aplicar tecnologías de la información, enmarcadas dentro del diseño curricular y obviamente 2 instructores de la competencia promover la interacción idónea consigo mismo, más exactamente el de ética.

El desarrollo de la investigación se dividió en fases: En la fase de documentación se realizó una búsqueda detallada de las actividades a desarrollar bajo el criterio de búsqueda que se relacionaran con la competencia intercultural, con una ventana de observación de 2000 a 2017. Luego del levantamiento de la información, se realizó la socialización de los

pasos a seguir y actividades a realizar. Seguidamente, en la fase de intervención, se procedió a aplicar la “Encuesta para el análisis de la competencia intercultural” diseñado por Cano y Ricardo (2014), concretamente el apartado de la competencia “eficacia intercultural” a los aprendices. Este consta de 16 preguntas y tres (3) dimensiones que responden a los seis (6) indicadores de esta competencia.

En la tabla 1 se pueden observar en detalle en qué consiste este instrumento:

Tabla 1.

Componentes del instrumento

| Dimensiones             | Sub-competencia 1:<br>Desarrollo de eficacia intercultural (entre culturas diversas)                                    |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actitudes y creencias   | <b>Indicador 1.</b> Incremento de la comprensión de la propia cultura.                                                  |
|                         | <b>Indicador 2.</b> Toma de conciencia de la validez de visiones culturales diferentes a la propia                      |
| Conocimiento            | <b>Indicador 3.</b> Demuestra conocimiento de las características y códigos utilizados en diversas culturas             |
|                         | <b>Indicador 4.</b> Identifica pautas comunicativas conductas que provocan discriminación.                              |
| Habilidades y destrezas | <b>Indicador 5.</b> Adquiere habilidades para mantener relaciones interculturales eficaces                              |
|                         | <b>Indicador 6.</b> Manifiesta adaptación y confianza al abordar cuestiones de desigualdad, prejuicio y abuso de poder. |

**Nota:** Elaboración propia a partir de (Aguado.2003. Pág.150-151)

La última fase de puesta en marcha de la intervención, en la cual los aprendices realizaron las actividades que los instructores les presentaban. Durante toda la etapa se fue llevando el diario de campo y la observación detallada de la experiencia.

## Resultados

En lo relacionado con el objetivo de promover el conocimiento de la cultura de los aprendices, la encuesta aplicada mostro que los aprendices desconocen en un 40% los aspectos positivos de su herencia. En la dimensión de “Actitudes y creencias” se pudo identificar que la herencia cultural que conocen proviene de sus padres y que algunos conocimientos sobre este tema, están basados en supersticiones.

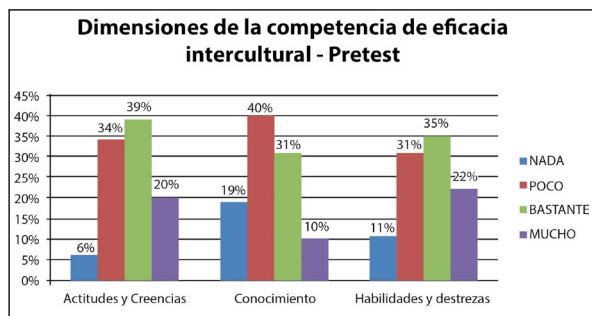


Figura 1. Dimensiones de la competencia de eficacia intercultural – Pretest.

Los aprendices atribuyen su la buena suerte a los rituales de limpieza que realizan sus padres y abuelos, por ejemplo, afirman desconocer su origen, pero los realizan por respeto a sus padres. Se halló que la mayoría desconoce la cultura de Valledupar, llaman la atención comentarios como: “Yo no conozco las diferentes culturas porque mis padres no son muy formativos con eso, pero yo diría que no tanto las cosas que hagan si no el conocimiento que nos dejen, es algo interesante para enseñar a los hijos y no quedar en el aire. Mi mamá pone arroz en su cartera para que venga la prosperidad a ella”<sup>2</sup>.

Con relación a la dimensión del conocimiento. Los aprendices consideran que conocen y comprenden cómo la opresión, el racismo, la discriminación les afecta a nivel personal, sin embargo afirman sobre sus pares de manera despectiva: “Un ejemplo puede ser con los indígenas Arhuacos: ellos pasan por las calles de Valledupar y la gente se burla de ellos, los cachacos se burlan de los costeños y los costeños de

los cachacos”<sup>3</sup>, esto se refuerza con el testimonio de otro estudiante el cual menciona: “A veces nos burlamos de ella, ya que tiene rasgos de indígena pero no sé si a ella eso le afecta, yo le tengo mucho respeto, pero a veces me sobrepaso con mi otro amigo”<sup>4</sup>.

Con todos estos hallazgos, las actividades que fueron planteadas y desarrolladas por los aprendices evidenció que, lograron profundizar sobre su legado cultural, también cómo comportarse y el respeto que deben tener frente a personas que no comparten una misma identidad cultural.

Sobre el rol del instructor en la experiencia, se pudo evidenciar un rol muy activo dado que evidenciaron que el proceso de investigación mediante IAP permitió despertar interés, curiosidad, reflexión, presentar dudas y darse respuestas, además este paradigma de investigación resulta educativo y formativo si los participantes involucrados desarrollan una comprensión profunda sobre el tema que permita emprender nuevos caminos.

Cabe mencionar que antes de iniciar la ejecución del proyecto, los instructores y aprendices fueron capacitados sobre el concepto, competencias e importancia de la Interculturalidad, razón por la cual se logró evidenciar que los instructores aprendieron más sobre el tema, además mencionaron, que fue inspirador para ellos y conocieron algo que nunca habían experimentado con resultados positivos, dando respuestas a los vacíos que tenían sobre su legado cultural. Pocos instructores manifestaron que “era más trabajo para ellos y que el tiempo no le alcanzaba para su quehacer como instructor en el ambiente”.

También los instructores expresaron que las relaciones establecidas con los aprendices habían mejorado, al conocer una parte analítica, motivacional y crítica que no se había evidenciado antes y se reafirma lo dicho por González, Zerpa, Gutiérrez y Pírela (2007) sobre la urgencia en la estimulación de los estudian-

2 Entrevista realizada a aprendiz del tecnólogo de gestión administrativa

3 Entrevista realizada a aprendiz del tecnólogo de gestión administrativa

4 Entrevista realizada a aprendiz del tecnólogo de gestión administrativa



tes para que sean curiosos al momento de preguntar, exploradores, reflexivos, experimenten, aprendan por deseo y no por miedo. Es fundamental ayudarlos a razonar, comprender y defender su punto de vista.

La identificación de los tipos de interacciones que surgen en el trabajo cooperativo, mostro una alta capacidad de los aprendices para el desarrollo de las actividades planteadas por los instructores, donde se invitó a la confirmación de grupos que fueran lo más heterogéneos posible, lo que constituye según Otero (2012), en una opción metodológica que valora positivamente la diferencia, la diversidad, y que obtiene beneficios evidentes de situaciones marcadas por la heterogeneidad que promueve la autonomía e independencia. Otro resultado importante de las interacciones fue el desarrollo cognitivo, ya que el trabajo cooperativo consigue aumentar la variedad y la riqueza de experiencias, ayudándoles a desarrollar mayores habilidades intelectuales y mejorar su capacidad de expresión y comprensión verbal (Otero, 2012).

Dentro de las interacciones de tipo afectivo que promueve el aprendizaje cooperativo, se evidenció que los lazos de amistad también se fortalecieron. El tiempo extra invertido fuera del ambiente de formación contribuyó a conocerse más y de una mejor manera, además, entre los mismos aprendices se motivaron y acordaron agendas de trabajo, esta es otra de las ventajas que Lara y Reparáz (2007) aportan, argumentando que el trabajo cooperativo fomenta mejores relaciones interpersonales entre los alumnos, apoyo social de los miembros del grupo, atribución del éxito o fracaso al trabajo realizado, mayor curiosidad y motivación continuada, mayor compromiso con el aprendizaje.

#### Conclusiones

Se pudo evidenciar que los aprendices e instructores que participaron en el proceso, se vieron interesados en investigar acerca de su legado cultural, es decir, saber y conocer cuál era la etnia o cultura de la que provenían sus padres, abuelos y ellos mismos. La realización de las actividades ayudó a promover el conocimiento de su propia cultura, como base para respetar a sus pares. Todo esto enmarcado en la necesidad de enriquecer sus conocimientos y tener cla-

ro su descendencia. Bernabè (2012) menciona que la escuela es el eje principal donde se puede desarrollar la interculturalidad, ya que permite promover el respeto hacia la pluralidad cultural y además permite estimular las relaciones entre las culturas.

Se halló que los estudiantes fueron más conscientes de la importancia que hay en no discriminar a un compañero o persona por su cultura, ya que escucharon como a algunos les molestaba que se burlaran de ellos, o fueran rechazados por su léxico, por sus costumbres o comportamiento. Cabe resaltar que la investigación sirvió para trabajar el respeto por la diversidad de las personas y corregir comportamientos racistas u ofensivos entre estudiantes. Es fundamental que la persona pueda expresarse con libertad, mostrar sus costumbres y tradiciones sin tener que ser rechazado o discriminado. Según Kaluf (2005) es necesario que las personas se sientan con la libertad para practicar su religión, cultura, honrar su etnia sin temor al castigo y burlas.

La formación intercultural debe dirigirse a toda la comunidad educativa teniendo en cuenta que debe ser democrático e inclusivo el cual no puede centrarse solamente en el profesorado sino también en la participación de las familias autóctonas e inmigrantes para la mejora de la convivencia escolar (Peñalva y Soriano, 2010). Sin embargo, no tiene sentido plantear una formación intercultural de la comunidad educativa si no atiende a principios de respeto y de comunicación intercultural entre todos los agentes de la comunidad educativa.

## Bibliografía

Aguado, T. (2003). *Pedagogía Intercultural*. Madrid: Mc Graw Hill, Cap. 9. p. 149-153.

Bernabè, M. (2012). Pluriculturalidad, Multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente. *Revista Educativa Hekademos*. Vol, 11. Universidad de Valencia.

Cano, J., Ricardo, C. (2014). Encuesta para el análisis de la competencia intercultural. Documento interno. Barranquilla: Universidad del Norte.

González, N. Zerpa, M. Gutiérrez, D. Pirela, C. (2007) *La investigación educativa en el hacer docente*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Revista Laurus. Vol. 13. Caracas, Venezuela.

Geertz, C. (2001). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa. [Edición original en inglés: 1973].

Kaluf, C. (2005). *Diversidad cultural, materiales para la formación docente y el trabajo de aula*. Santiago de Chile: Oficina regional de educación de la UNESCO para América latina y el Caribe.

Lara, S., & Repáraz, C. (2007). Eficacia de la WebQuest para el aprendizaje cooperativo. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 5 (13), 731-756

Martínez, M. (2009). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.

Muñoz, P. y Muñoz, I. (2001): "Intervención de la familia. Estudios de casos." En Perez Serrano, G. (coord.) op. cit.

MEN. (2013). "Lineamientos Política de Educación Superior Inclusiva". Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-357277\\_recurso.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-357277_recurso.pdf).

MEN. (2014). "Índice de Inclusión para Educación Superior (INES)". Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-357277\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-357277_recurso_1.pdf)

Otero, J. (2012). *Aprendizaje Cooperativo, propuesta para la implantación de una estructura de cooperación en el aula*. Laboratorio de innovación educativa. Recuperado de [http://www.madrid.org/dat\\_capital/upe/impresos\\_pdf/AprendizajeCooperativo2012.pdf](http://www.madrid.org/dat_capital/upe/impresos_pdf/AprendizajeCooperativo2012.pdf)

Peñalva, A. y Soriano, E. (2010). *Objetivos y contenidos sobre interculturalidad en la formación inicial de educadores y educadoras*, *Estudios sobre Educación*, 18, 37- 57.

Sáenz, R. (2012). *La competencia intercultural*.

En L.García Aretio, *Sociedad del conocimiento y educación* (pp. 293-297). Madrid: UNED.

Stake, R. (1995) *The art of case study research*. Thousand Oaks (CA), Sage.

Tapia, M. (s.f). *Orientaciones para la planificación didáctica*. Dirección general de desarrollo curricular de la subsecretaría en educación básica.

UNICEF. (2010). *La Interculturalidad en la educación*. Lima: Perú.

Yin, R. K. (1984/1989). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series, Newbury Park CA, Sage.