

Artículo

# Educación intercultural en la carrera de Informática Empresarial de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica: una observación in situ

Multicultural education in the Enterprise computing major at the western campus of Universidad de Costa Rica: an in situ observation

Yorleny Salas Araya\*  
yorleny.salas@ucr.ac.cr

ISSN 1996-1642, Editorial Universidad Don Bosco, año 8, No.14, Julio-Diciembre de 2014, pp. 41-54  
Recibido el 5 de junio de 2014. Aprobado el 7 de julio de 2014.

## Resumen

Este artículo es el resultado de la investigación realizada en la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente y Recinto de Tacaes en el II-2013 y se refiere a si es posible hablar de Educación Intercultural en la carrera de Informática Empresarial, específicamente en los dos primeros años de carrera, que es, precisamente donde ocurre más fuertemente los procesos de ajuste a la vida universitaria y donde también se presentan los índices más altos de deserción estudiantil. La metodología de trabajo se enmarca en el paradigma socio crítico y emplea la observación participante como método, principal de recolección de información. El análisis de la información evidencia que la carrera de informática empresarial presenta, en general, procesos pedagógicos incluyentes, sin embargo requiere, como opción académica, repensar estrategias que le permitan solventar algunas deficiencias observadas y avanzar hacia una verdadera educación intercultural.

**Palabras clave:** interculturalidad, pertinencia, convivencia, inclusión.

## Abstract

This paper shows the results of a research about intercultural education with freshmen students at the Enterprise computing major who, at this beginning level, need to adjust to the university life and who show high ratios of dropouts. The research was carried out at Universidad de Costa Rica, western campus and Tacaes branch. The research method is based on the sociocritical paradigm and employs the participant observation as the main method to collect the information. The findings of the research show that the major Enterprise computing has, in general, inclusive pedagogical processes and, also that it is necessary to rethink, as an academic option, to solve some drawbacks and pitfalls observed and move toward a real intercultural education.

**Keywords:** interculturality, pertinence, coexistence, inclusion.

\* La autora es profesora de la universidad de Costa Rica, Sede de Occidente, y Candidata a Doctora en Educación por la Universidad de Costa Rica.

Para citar este artículo: Salas Araya, Y. (2014). Educación intercultural en la carrera de Informática Empresarial de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica: una observación in situ. *Diá-logos* 14, 41-54.

## 1. Introducción

El ser humano desde siempre ha buscado formas para superarse y en esta constante búsqueda suele migrar a otras latitudes con el fin último de mejorar su calidad de vida. En ocasiones las recesiones, los conflictos, la pobreza o el desempleo de su zona de origen lo obligan a salir de su hogar e instalarse en un lugar ajeno y distante de lo que le es familiar. Se inserta entonces en una sociedad establecida con valores, costumbres, creencias, tradiciones y hasta valores éticos y morales que pueden ser, en ocasiones, muy diferentes y lejanos a los suyos, muy distantes de la cultura con la que crecieron y la que trae arraigada desde su nacimiento. El hecho es que estas familias o individuos se alojan en su nuevo hogar e inician, inevitablemente, una relación con los miembros de su nueva comunidad y es precisamente en este momento donde se empieza a gestar una de las manifestaciones de los procesos de multiculturalidad, interculturalidad e inclusión y tristemente también, procesos de exclusión.

Es importante para esta investigación definir algunos conceptos que se verán desarrollados a lo largo de este artículo. Se entiende por multiculturalidad cuando, en un espacio geográfico, convergen múltiples culturas que no necesariamente se interrelacionan, o bien donde cada cultura trata de mantener su espacio y sus arraigos dentro del mismo espacio territorial. A esto se refiere la multiculturalidad.

La interculturalidad por su parte se refiere a la interrelación que se establece entre las culturas cuando sus miembros se comunican y establecen vínculos. Entendiendo esta interrelación como equitativa y que además permite que todos los miembros mantengan su propia identidad y el mismo valor en la sociedad.

Por lo tanto, "La multiculturalidad es una condición, la interculturalidad es una actitud. Y a la actitud le subyacen valores y le preceden acciones." (Meléndez, 2008, p. 9). Es necesario comprender que a pesar de que Costa Rica posee un espacio territorial relativamente pequeño, aun así se presentan rasgos y particularidades en cada región del país, diferencias en la vestimenta, la alimentación o la interacción social son algunos de los aspectos que los estudiantes deben enfrentar al dejar su hogar y radicarse en la cercanía de la Universidad, específicamente la Sede de Occidente. Y ésta a su vez debe propiciar encuentros interculturales de manera que las diversas culturas que un campus universitario alberga permanezcan y sus individuos se vean fortalecidos y no minimizados.

La inclusión "responde a un concepto ideológico que aspira a que todos los habitantes de un país podamos ejercer nuestros derechos y gozar de una vida de calidad, accediendo equitativamente al espacio de las oportunidades" (Meléndez, 2006, p. 9). De esta forma las sociedades deben velar porque las relaciones de sus miembros sean inclusivas y permitan la superación sin importar la cultura, la etnia o la clase social a la que pertenezcan sus habitantes. Esta

debe ser una labor más del Universidad pública costarricense, la de rescatar las particularidades y características de sus estudiantes y promover que las diferentes culturas se den a conocer, que sean comprendidas y respetas por toda la comunidad universitaria,

Al contrario, una sociedad exclusiva se refiere a "... una sociedad que se rige por normas de competencia, fuera de las que hay oportunidad" (Meléndez, 2006, p. 10). Ocurre entonces que aquellos individuos que, por alguna razón, no pueden alcanzar esas normas se vean evidentemente en desventaja para poder desarrollarse.

Surge ahora la interrogante de dónde deben iniciarse los procesos de inclusión de manera que se logre una sociedad inclusiva que cree oportunidades equitativas que puedan ser aprovechadas por todos los miembros de esa sociedad. La respuesta pareciera ser desde los procesos educativos, desde las escuelas, los colegios y las universidades ya que desde estos espacios podemos formar "ciudadanos inclusivos" que incorporen y trabajen por la creación de un orden social que permita a toda la población crecer y superarse.

Por ciudadanos inclusivos debe entenderse aquellos seres capaces de incorporar la diversidad como "el concurso cooperativo, solidario y co-responsable de todas las diferencias, de todas las identidades..." (Meléndez, 2008, p. 5). Un ciudadano inclusivo es "aquel que aprehende que la diversidad es una condición de la vida en comunidad, cuyos procesos vitales se relacionan entre sí y se desarrollan en función de los factores interculturales de un mismo ambiente; donde tanto relación como variedad aseguran y potencian la vida de todos los habitantes de esa comunidad (Meléndez, 2006, p. 3). Este es, precisamente, otro gran reto que debe atender la educación superior Costarricense, el formar profesionales integrales que no sólo aprendan una disciplina, sino también, que sean seres humanos capaces de comprender las diferencias que nos hacen únicos y que promuevan una sana convivencia en medios de estas diferencias.

En una sociedad como la costarricense donde la burocracia parece ser el ancla de muchos procesos de mejora o actualización se debe pensar en otras estrategias que le permitan a la educación, en todos sus niveles, primero evaluarse y luego proponer mecanismos para que la educación intercultural sea una realidad en todos los procesos pedagógicos. Y es que esta educación intercultural de la que se habla posee tres ejes fundamentales que es preciso detallar antes de continuar con esta investigación, estos ejes son la pertinencia, la convivencia y la inclusión (Hirmas, 2008).

La pertinencia tiene que ver con ser conscientes de las experiencias y conocimientos de los estudiantes y en cómo éstas influyen en los procesos pedagógicos. Según Booth y Ainscow: "La pertinencia se refiere a la relevancia cultural y significación de los aprendizajes que tienen lugar en la escuela, es

decir, si se trabajan los temas de la identidad, si se les reconoce a los alumnos sus experiencias, saberes previos y visiones de mundo (Booth y Ainscow 2004, p. 182).

La convivencia hace referencia al esfuerzo que debe hacer el docente por reconocer la diversidad de culturas y formas de pensamiento que imperan en sus estudiantes, de forma tal que las pueda usar para fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro de su clase. Según Booth y Ainscow (2004):

La formación para la convivencia intercultural implica enseñar no sólo sobre otras culturas, sino también que existen distintos puntos de vista, estilos comunicativos e interpretaciones de la realidad; enseñar a resolver conflictos que surgen de las diferentes posiciones; enseñar a reconocer los derechos propios tanto como los de otros; y enseñar cómo se han dado históricamente y hasta hoy las relaciones entre culturas en nuestro continente, estimulando una posición crítica y transformadora al respecto. Este es el aspecto menos observado en la búsqueda de experiencias de educación intercultural y una tarea prioritaria de la escuela latinoamericana. (p. 183)

Por último, la inclusión intercultural permite maximizar las oportunidades de la población estudiantil con el fin de mejorar el aprendizaje y asegurar la participación de todos en forma equitativa considerando sus particularidades ya sean sociales, económicas, culturales, de acceso o cualquier otra.

Desde esta perspectiva, esta investigación se presenta como una oportunidad para someter a revisión unas de las opciones académicas que brinda la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica, en específico la carrera de Informática Empresarial. Por medio de un proceso estructurado de observaciones se pretende buscar si, en este caso particular, se están desarrollando procesos pedagógicos interculturales que les permitan a los estudiantes y profesores potenciar el desarrollo de las lecciones y promover oportunidades equitativas que logren el cumplimiento de los objetivos tanto, del curso, como los personales y grupales de esta población específica y de esta forma avanzar hacia una formación de profesionales capaces de convivir y fortalecer las particularidades de cada región donde se desenvuelva.

En este caso se analizan los cursos de la carrera de Informática Empresarial correspondientes al primer y segundo año de carrera, tanto en la Sede de Occidente como en el Recinto de Tacares.

Se seleccionan estos dos primeros años debido a que durante éstos, la educación intercultural resulta básica dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje porque tanto estudiantes, profesores y la Universidad, en general, se están conociendo y si se logra establecer una educación intercultural dentro

de este periodo el resto de la carrera será más edificante para todas las partes y por ende la consecución de los objetivos de la Universidad, la carrera y de los estudiantes será más fluida y exitosa.

Según Latham y Green (1997), en sus primeros años de universidad, los alumnos enfrentan problemas que surgen tanto de la transición que viven como adolescentes, así como, por lo que significa el paso de la secundaria a la universidad. En muchos casos se presenta un sentimiento de pérdida y al mismo tiempo de nuevas oportunidades que generan expectativas y sueños. La forma como se equilibran estas pérdidas y oportunidades y se disminuya el grado de tensión que se produce es clave para el estudiante que ingresa a la universidad. La educación intercultural representa, entonces la opción para disminuir el estrés de los estudiantes recién llegados y además ofrecer oportunidades equitativas para disminuir la deserción y por tanto aumentar las posibilidades de alcanzar un título universitario.

Se estudia también el Recinto de Tacares porque estas dos sedes (en realidad es una sede y un recinto) comparten algunas características, por ejemplo, la sección de informática, que la componen los profesores que imparten cursos de ésta carrera, es la misma en los dos recintos, otra similitud es que los cursos son impartidos en forma de cátedra en ambas campus por último comparten plan de estudios y procesos de autoevaluación continuos a lo interno de la carrera. Por otra parte tienen sus diferencias significativas como el ambiente de trabajo, el lugar de procedencia de los estudiantes o la condición socioeconómica de éstos, diferencias que hacen que el estudio se realice en ambos lugares por separado, a pesar, de que muchos de los cursos sean impartidos por el mismo profesor en los dos sitios.

Los cursos seleccionados son Sistemas operativos, Fundamentos de bases de datos, Arquitectura de computadoras y Fundamentos de las organizaciones. Cada uno de estos cursos tiene tres momentos semanales, a saber: la clase presencial, la clase en el laboratorio y las horas de consulta. Por lo tanto dentro de este proceso se incluyen procesos de observación a cada uno de estos momentos.

## **2. Fundamentación metodológica**

Este proceso de observación se enmarca dentro del paradigma socio crítico, el cual:

pretende lograr una serie de transformaciones sociales, además de ofrecer una respuesta adecuada a determinados problemas derivados de éstas. Intenta promover movimientos... que sean capaces de analizar y transformar las realidades prácticas de las escuelas y clases concretas: la realidad se construye a partir de la interacción de un proceso dinámico donde confluyen factores políticos, sociales, económicos,

culturales y personales. Así pues dentro de los principios que deben guiar su actuación destacan: Conocer y comprender la realidad como praxis, unir teoría y práctica, orientar el conocimiento para liberar al individuo e implicar al docente a partir de la autorreflexión. (Pérez, 2004 p. 201)

Como se puede apreciar, el paradigma socio crítico se ajusta bien con la interrogante propuesta y favorece la búsqueda de la consecución de ésta, a saber: ¿Se puede hablar de educación intercultural en la carrera de Informática Empresarial de la Sede de Occidente y el Recinto de Tacares?

Como se aprecia en este paradigma la tarea del investigador va desde el análisis de las transformaciones sociales hasta la propuesta de respuestas a los problemas derivados de estos. Además está dirigido a la autorreflexión debido a que la relación entre la investigadora y el objeto de estudio es de correspondencia, y por lo tanto se justifica la elección de este paradigma como marco para la realización de esta investigación.

### **2.1 Metodología de recolección de Información**

En el paradigma socio crítico se puede encontrar el método etnográfico y dentro de éste se encuentra la observación participante (OP) la cual,

es una forma en la que el observador se introduce en el suceso, es decir: a) la observación se realiza (mediante recopilación de datos) en el campo no falsificado del suceso, b) el observador participa en el suceso y c) es considerado, por los demás, parte del campo de actuación. La intensidad de la participación puede ir desde una participación pasiva en el suceso hasta desempeñar un papel definido en el campo de actuación y, por lo tanto, ser necesariamente parte activa del suceso. (Heinemann, 2003, p. 144)

Es importante aclarar aquí el grado de vinculación o la intensidad de la participación del investigador en este caso particular se encasilla como un *observador participante*, donde "la participación del investigador en el grupo es menos importante que su rol de observador. El observador tiene acceso a una amplia variedad de escenarios, pero estos de alguna manera están bajo el "control" de los que están siendo observados. Si bien el investigador no es considerado un extraño, no participa directamente de las actividades que dan identidad al grupo." (Scribano, 2007, p. 60)

### **2.2 Proceso de observación**

El proceso de observación se compone de tres etapas:

a. Proceso de observación: para esta etapa se utilizan guías de observación con las cuales el investigador recolecta lo observado considerando los ejes fundamentales de educación intercultural como equidad de participación y

oportunidades, respecto a la multiculturalidad, procesos de comunicación inclusivos, entre otros. Esta etapa consta de tres visitas a cada curso; una para cada una de las tres etapas en las que estos cursos se desarrollan.

b. Proceso de recolección de información: En esta etapa el investigador utiliza dos instrumentos; uno de ellos distribuido a los estudiantes de los distintos cursos observados, con este primer instrumento se recolecta información en dos vías; la primera es la información básica de los estudiantes, por ejemplo edad, género, lugar de procedencia, beca, año de ingreso a carrera, entre otras. La otra vertiente tiene que ver con la percepción de lo que el estudiante entiende por educación intercultural y si percibe equidad en los procesos pedagógicos del curso en el que se encuentra.

El segundo instrumento es dirigido al profesor del curso y básicamente tiene el mismo fin; obtener información básica de él como edad, género, lugar de procedencia, grado académico, categoría en régimen, años de servicio, entre otras. Y por otra parte qué conoce el profesor acerca de la educación inclusiva y cómo la integra dentro de su quehacer como docente.

Es importante anotar que el objetivo de esta segunda parte de los instrumentos es el poder realizar referencias cruzadas entre lo reportado por los estudiantes y lo observado por el investigador. La información básica de cada profesor se solicita con la intención de realizar algunas reflexiones descriptivas, por ejemplo la relación del docente con la docencia (años de servicio, categoría en régimen), las observaciones realizadas y lo aportado por ambas partes en los instrumentos distribuidos.

c. Proceso de consolidación de la información: en esta etapa se agrupa la información obtenida en los instrumentos, tanto los de la primera como los de la segunda etapa. Este es un proceso realizado por el investigador sin la participación de los actores.

Como parte de la validación de estas etapas es necesario ahondar en el proceso de construcción de los instrumentos. Los ítems encontrados en cada instrumento obedecen a la definición de educación intercultural proporcionada por Carolina Hirmas (2008) para la UNESCO,

Para abordar el problema de cómo las instituciones educativas y el sistema en su conjunto enfrentan la diversidad cultural, se privilegiaron tres miradas o vectores de análisis que equivalen a tres maneras de ver, apreciar y analizar la realidad de la diversidad cultural que se vive en la escuela a diario. Estos vectores son la pertinencia, la convivencia y la inclusión. (p. 19).

A continuación se relacionan los ítems con los tres ejes mencionados:

1. Eje pertinencia: Se pregunta por la importancia o por la relevancia de la cultura y los aprendizajes en el aula. Desde este vértice se debe velar porque dentro de los procesos pedagógicos se cuide la identidad de los participantes, además que los saberes previos de los estudiantes se integren en dichos procesos. "Una educación pertinente considera la procedencia social y cultural de cada persona, así como sus características individuales. (Hirmas, 2008, p. 19).

Por otra parte la pertinencia, además, se refiere a los aprendizajes previos de los estudiantes, según Coll (2004) para que los aprendizajes sean significativos se requiere, en primer lugar "que los contenidos a ser enseñados tengan un adecuado ordenamiento y graduación, es decir, que tengan significatividad lógica; en segundo lugar, que en la estructura cognitiva del alumno, existan elementos que se puedan relacionar con dicho material, es decir que tengan significancia psicológica" (p. 66).

De esta forma si los estudiantes no tienen clara la relación de los contenidos con ellos mismo y con su contexto no tendrán la motivación suficiente y lo aprendido no será incorporado ni llevado a la práctica de la mejor manera.

Dentro de este eje se encasillan los siguientes ítems:

- El profesor realiza un diagnóstico al inicio del curso.
- Puede, los estudiantes participar libremente durante la clase.
- El profesor se interesa por conocer características individuales de los estudiantes,
- Las presentaciones y la planeación de la clase consideran de alguna forma las características individuales de los estudiantes.
- El profesor utiliza ejemplos que son familiares y que tienen que ver con mi realidad o la de mis compañeros de clase.

2. Eje Convivencia: Este vector tiene que ver con "la formación de actitudes, valores y comportamientos, ya sea de aceptación o rechazo, de entendimiento o confrontación, de colaboración o exclusión, de respeto a la legitimidad del otro o intolerancia." (Hirmas, 2008, p. 21). Lo que favorece el desarrollo de las sociedades y de las personas es la relación y el diálogo con las diferencias. La percepción y la vivencia de las diferencias individuales permiten al ser humano descubrir, construir y reafirmar la propia identidad y por tanto distinguirse de otros.

Según Meléndez (2008), dentro de las características de la educación intercultural se encuentran algunas que se pueden observar desde el lente de la convivencia; entre ellas están: "todos participan desde líneas horizontales de la comunicación y el diálogo. Las partes resuelven sus diferencias de manera positiva y productiva" (p. 8).



Los ítems agrupados en este eje son:

- El profesor es respetuoso.
- El salón de clase favorece la equidad en la participación de todos los miembros de la clase.
- Está atento para que todos tengan la oportunidad de participar.
- Los estudiantes son respetuosos entre ellos y con el profesor.
- Motiva a sus alumnos a ser tolerantes e incluyentes con sus compañeros.

3. Eje Inclusión: "La inclusión significa que los centros educativos se comprometen a hacer un análisis crítico sobre lo que se puede hacer para mejorar el aprendizaje y la participación de todo el alumnado en la escuela y en su localidad" (Booth y Ainscow, 2004, p. 53). Además se refiere a "cómo la escuela puede propiciar una educación incluyente que atienda la diversidad del alumnado reduciendo al máximo la desigualdad de oportunidades con que ingresan y permanecen en ella, cualquiera sea su condición cultural o social o sus características individuales" (Hirnas, 2008, p. 24).

Los ítems relacionados son:

- El profesor está atento para que todos los miembros de la clase tengan las mismas oportunidades.
- Modifica de alguna forma el desarrollo de la clase para proporcionar equidad en los procesos.
- Los estudiantes se perciben integrados e incluidos dentro del desarrollo de la clase.

De esta forma los instrumentos responden al objetivo de observar si en la carrera de Informática Empresarial se desarrollan procesos de educación intercultural. Un último aspecto que resulta importante señalar en cuanto a los instrumentos utilizados es cómo controla la investigación la deseabilidad social, entendiendo ésta como "el hecho de responder de acuerdo con lo que se cree socialmente aceptable... respuestas del sujeto que pueden no ser totalmente sinceras por el recelo de los sujetos a ser juzgados negativamente" (Buela-Casal, 1997, pp 309 y 897).

La deseabilidad social de los instrumentos confeccionados es controlada desde tres aristas: primero los periodos de observación se realizan antes que la aplicación de los cuestionarios y dicho proceso de observación se explica lo menos posible a las partes observadas. Segundo el observador conoce a los docentes observados desde hace varios años y en alguna medida esa experiencia le ayuda a discernir lo observado y a separarlo de la deseabilidad social. Y por último se realizan referencias cruzadas entre lo observado y lo contestado por docentes y estudiantes en los cuestionarios.

### 3. Hallazgos

1. Datos generales encontrados de los estudiantes y los profesores:

Se presentan y analizan tablas que resumen las características de los actores del proceso de observación participante.

Tabla 1. Datos de los docentes observados

| Docente | Género | Edad | Título | Categoría  | Jornada | Años de trabajo |
|---------|--------|------|--------|------------|---------|-----------------|
| 1       | M      | 28   | Máster | Interino   | 1 TC    | 3               |
| 2       | M      | 30   | Máster | Interino   | 1,25 TC | 7               |
| 3       | M      | 28   | Máster | Interino   | 1,25 TC | 1               |
| 4       | M      | 34   | Máster | Instructor | 1,25 TC | 10              |
| 5       | F      | 47   | Máster | Asociado   | 1,25 TC | 28              |
| 6       | F      | 25   | Máster | Interino   | 1 TC    | 2               |

Fuente: encuestas aplicadas. Sede de Occidente 2013.

Es importante observar que la mayoría de los docentes tienen menos de 8 años de servicio, lo que representa personal con poco tiempo ejerciendo la docencia universitaria. La totalidad son docentes de planta, es decir docentes a tiempo completo a pesar de que sólo dos de ellos están en propiedad.

Lo más relevante se refiere a la falta de un diagnóstico al inicio del curso que le permita al docente conocer la base sobre la cual se desarrollará su curso y además que le permita conocer algunas individualidades de sus estudiantes.

Se puede presumir que esas particularidades, los docentes las van conociendo con el tiempo, sin embargo como esta investigación se enfoca en los estudiantes de primer y segundo año, esta falta de conocimiento pareciera ser un obstáculo para el desarrollo del curso.

Se presentan ahora los datos generales de los estudiantes participantes.

Tabla 2. Datos estudiantes

| Género    | Cant | Edades | Residencia TNL          | Resi. TL | Fuente        | Beca   | Año         |
|-----------|------|--------|-------------------------|----------|---------------|--------|-------------|
| Homb. SR  | 53   | 18-22  | Zona de influencia Sede | Familia  | padres - beca | 7 - 11 | 2005 - 2009 |
| Muj- SR   | 23   | 17-24  | Zona de influencia Sede | Familia  | padres - beca | 6 - 11 | 2007- 2009  |
| Homb. TAC | 38   | 18-22  | Zona de influencia Sede | Familia  | padres - beca | 9 - 11 | 2007- 2009  |
| Muj. TAC  | 3    | 18-20  | Zona de influencia Sede | Familia  | padres - beca | 9 -11  | 2008-2009   |

Fuente: Oficina de Registro Sede de Occidente 2013. (TNL = tiempo no lectivo; TL = tiempo lectivo)

En cuanto a los estudiantes observados la distinción más significativa se encuentra en la cantidad de hombres y de mujeres en cada sede, en la ciudad de San Ramón esta proporción de 2 hombres por cada mujer, mientras que en el Recinto de Tacares están en proporción de 10 hombres por cada mujer. Para efectos de esta investigación no se indagó la razón por la cual hay más varones que mujeres, sin embargo si se consideraron estas proporciones al realizar los procesos de observación y también en el momento de aplicar los instrumentos.

Se observa también que la mayoría de los estudiantes viven con sus familias y su hogar está ubicado dentro del área de influencia de la Sede o el Recinto, es decir, a una distancia que les permite viajar a estudiar desde su lugar de procedencia. Sólo se presentan tres casos donde los dos de ellos viven en las residencias estudiantiles y uno de ellos vive con un familiar.

La totalidad de los estudiantes participantes cuentan con beca, siendo las becas 10 y 11 las más frecuentes.

## 2. Primera observación: Clase Presencial

En este caso y considerando la proporción de hombres y mujeres se logró aplicar el instrumento de recolección de datos a 60 estudiantes distribuidos a 20 hombres y 10 mujeres en la Sede de Occidente, mientras que en el Recinto de Grecia se trabajó con 28 hombres y 2 mujeres. Además se observó un total de tres veces a cada uno de los 6 docente y diez cursos correspondientes al primer y segundo años de carrera.

En cuanto a los instrumentos aplicados, el resultado más significativo se da en la respuesta a la pregunta 1 de la sección II, que se refiere a si han escuchado hablar de Educación Intercultural, ninguno de los participantes (ni docentes y ni estudiantes) la contestó. Es decir el concepto de Educación intercultural pareciera no estar claro dentro de la población investigada.

Es importante acotar aquí por cuestiones de tiempo (tanto de aplicación, como de tabulación) se decidió aplicar el instrumento, en promedio, a 6 estudiantes de cada clase presencial, a 6 distintos en la clase en el laboratorio y a otros 6 (de ser posible) en el periodo de consulta de cada curso observado.

Los resultados revelan que el principal escollo que ven los estudiantes que es no se conocen sus individualidades, por ejemplo lugar de procedencia, nivel socioeconómico, si vive cerca o si habita en una nueva residencia, entre otros, y por tanto éstas no pueden ser utilizadas dentro de los ejemplos o en las presentaciones de clase. Pese a esto se puede descubrir que la mayoría se describe a gusto con el desarrollo de la clase presencial.

De la otra fuente de datos, a saber, el proceso de observación, se halla la misma situación, el docente no parece conocer las individualidades de los estudiantes y por lo tanto éstas no se reflejan en el desarrollo de la clase. Sin embargo se observa que el docente, sobre la marcha, se esfuerza por que los estudiantes se mantengan interesados y atentos, por ejemplo invitando a aquellos que parecen más confusos a sentarse adelante o a pasar a la pizarra a realizar algún ejercicio.

Otro factor observado es que las mujeres tienden a sentarse juntas en un sector del aula y a comentar y evacuar las dudas entre ellas antes de levantar la mano y exponer sus dudas. Situación que se repite en la mayoría de los cursos. No pasa lo mismo con los varones, ellos se comportan más individualistas y participan de forma más espontánea que ellas. Sin embargo en cantidad de participaciones y teniendo en cuenta las proporciones de hombre y mujeres en los grupos, ambos géneros participan en forma similar.

### 3. Segunda observación: Clase en el laboratorio

En esta ocasión se repite el mismo sentir de los estudiantes acerca del poco conocimiento que tiene el docente de sus particularidades individuales, sin embargo además de esto se presenta el sentimiento de que no todos tienen oportunidades equitativas para aprobar el curso.

Esto podría explicarse, en parte, con lo observado y una de las razones pudiese ser que, actualmente, un porcentaje importante de los estudiantes tienen computadora portátil y la llevan al laboratorio (se observaron aproximadamente 40 estudiantes con respectiva computadora) y es tristemente obvio, que estas computadoras portátiles son, en su mayoría, más rápidas y capaces que las computadoras de los laboratorios de la Universidad y están, en ocasiones, en mucho mejor estado que las máquinas de los laboratorios.

Esto provoca en ocasiones incomodidad y estrechez en los laboratorios debido a que los estudiantes no tienen un escritorio donde ubicarse con sus máquinas portátiles y deben colocarse entre computadora y computadora del laboratorio. Sin embargo, por otra parte con estos equipos extras se logra que trabaje una persona por equipo lo cual favorece al trabajo del laboratorio porque cada estudiante trabaja a su propio ritmo y es consciente de su avance y sus dudas en el desarrollo del trabajo asignado por el docente para las cuatro horas semanales (una mañana o tarde a la semana).

Esta situación, según los docentes, ha provocado que más estudiantes se acerquen al periodo de consulta a evacuar sus dudas en forma individual, según ellos cuando los estudiantes trabajan en parejas y hasta en tríos es inevitable que los que no están directamente trabajando se distraigan y no logren una asimilación completa del objetivo perseguido, pero que si logren finalizar el trabajo asignado y obtener una calificación que en ocasiones los aleja de la auto reflexión.

Salvo esta situación con los equipos el desarrollo de los laboratorios se realiza de una forma sumamente participativa sobre todo al inicio de la clase donde se evacuan las dudas generales, luego la sesión se torna más individual y es el docente el que tiene una ardua jornada atendiendo las dudas de cada estudiante por separado.

Otra razón por la que los estudiantes pudieran sentir inequidad podría ser que en ocasiones el profesor y el asistente (en cada laboratorio está presente un asistente que apoya al docente en la evacuación de dudas) no da abasto en este proceso y los estudiantes deben esperar su turno para ser atendidos. Sin

embargo, en los periodos de observación se presencié cómo el docente se esfuerza por llevar el orden de las consultas y en ocasiones si la duda ya fue evacuada a algún otro estudiante, el docente le solicita a ese estudiante que le explique a su compañero y de esta forma hacer cadena y disminuir el tiempo de espera de los estudiantes.

Durante los periodos de observación la totalidad de los estudiantes presentaron sus laboratorios. Por lo demás se observó un ambiente inclusivo, donde se aprecia una comunidad dispuesta a colaborar unos con otros.

#### 4. Tercera observación: Periodo de consulta

En este caso del periodo de consulta es un momento muy poco aprovechado por los estudiantes, solamente 18 (15%) estudiantes acudieron a este espacio para resolver sus dudas o para acercarse, en forma individual, al docente, a pesar de que los seis docentes acudieron a su oficina y permanecieron ahí durante las dos horas de consulta correspondientes a cada curso.

En este caso se constata que los estudiantes perciben que en este periodo el docente se interesa más por conocer sus experiencias previas y sus individualidades, además buscar ejemplos que le sean familiares al estudiante en particular. Durante este periodo de observación se aprecia cómo los estudiantes se sinceran y son capaces de comunicarle al docente sus dudas o comentarios de una forma que en clase no lo hacen. Ambos mantienen un tono de voz alegre y respetuosa, se bromean y se llaman la atención (en ambas direcciones) de manera atenta y cordial.

Este resultó un periodo gratamente inclusivo, las partes se perciben dispuestas y desarrollan relaciones que permiten la comunicación y el crecimiento de los participantes.

### 4. Conclusiones

La educación intercultural requiere un esfuerzo conjunto entre todas las partes involucradas; por una parte el estudiante debe estar dispuesto a darse su lugar en el aula, debe ser proactivo si desea que se conozcan sus particularidades, sobre todo, influir en el cómo se desarrollan las lecciones actualmente dentro de la carrera de Informática empresarial.

Por otra parte el docente debe reconocer que la falta de conocimiento en cuantos a los saberes previos del estudiante y a las individualidades de éstos puede estar impidiendo una mejor relación entre él y los alumnos y puede estar obstaculizando que los docentes logren una adecuada comprensión de los cursos.

La Universidad de Costa Rica como autoridad debe reflexionar sobre esta ausencia de conocimientos claves que provocan brechas que al final podrían incidir en la deserción de un joven de una carrera universitaria.

Sin embargo y a pesar de estas situaciones, en lo observado en esta investigación, en la carrera de Informática empresarial, tanto en la Sede de Occidente como

en el Recinto de Tacares, los estudiantes y los docente parecieran sentirse, en general, cómodos con la forma en cómo se desarrollan las clases y se perciben incluidos dentro de los procesos educativos y quizás lo más valioso es que se presentan dispuestos a desarrollar estrategias que les permitan mejorar los procesos educativos.

Por otro lado, realizar procesos de observación requiere un impresionante esfuerzo en planeación, recolección y tabulación de los datos observados, sin embargo es un proceso enriquecedor y gratificante. En este sentido este estudio debería ser ampliado para observar los otros dos años de carrera y poder así, de forma integral, proponer desde la Sección de Informática empresarial alternativas tendientes a desarrollar una educación intercultural completa y que además pueda ser replicada en las demás sedes y recintos donde se imparte esta carrera. De manera que las diferencias culturales de los estudiantes y docentes no sea nunca un motivo de abandono de los estudios por parte de los estudiantes y por el contrario se puedan ir generando espacios, dentro y fuera de las aulas que propicien más oportunidades, en igualdad de condiciones que les permitan a los estudiantes lograr su meta de convertirse en profesionales graduados de la Universidad de Costa Rica.

## Referencias

- Booth T. y Ainscow, M. (2004). *Índice de inclusión. Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas*. UNESCO-CSIE, Centre for studies on Inclusive Education-CSIE-Bristol, UK.
- Buela-Casal, G. (1997). *Manual de evaluación psicológica. Fundamentos, técnicas y aplicaciones*. España: Siglo XXI.
- Coll, C. (2004). *La construcción de esquemas de conocimiento en el proceso de enseñanza aprendizaje. Psicología genética y aprendizaje escolares*. Madrid: Siglo XXI.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción la metodología de investigación empírica*. España: Editorial Paidotribo.
- Hirmas, C. (2008). *Educación y diversidad cultural: lecciones desde la práctica innovadora en América Latina*. Chile: UNESCO.
- Latham, G. And Green, P. (1997). *The Journey to University: A study of "the First Year Experience. Australia*. Faculty of Education, Language and Community Services. Royal Melbourne Institute of Technology.
- Meléndez, L. (2006). *Diversidad y equidad: Garantes de la inclusión y el desarrollo en los sistemas latinoamericanos*. Ponencia presentada en el IV Encuentro Internacional sobre integración e Inclusión Educativa y Social. Del 19 al 21 de octubre del 2006. Guayaquil.
- Meléndez, L. (2008). *La transformación intercultural desde los ambientes de aprendizaje*. Costa Rica. XIV Congreso Internacional de Tecnología y Educación a Distancia UNED-CR, del 5 al 7 de noviembre de 2008.
- Pérez, G. (2004). *Pedagogía Social*. España: Narcea S.A. Ediciones.
- Scribano, O. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Argentina. Editorial Prometeo.