La complementariedad de métodos para estudiar la Sensibilidad Intercultural en estudiantes del área de negocios en Chile

Valentín Santander Ramírez
Departamento de Economía y Administración
Universidad Católica del Maule, Chile
vsantand@ucm.cl

Francisco Checa y Olmos
Departamento de Geografía, Historia y Humanidades
Universidad de Almería, España
fcheca@ual.es

Felipe Lillo Viedma
Departamento de Economía y Administración
Universidad Católica del Maule, Chile
flillo@ucm.cl

Introducción

La globalización ha dispuesto un nuevo orden en los factores económicos mundiales, así las personas tratan de adaptar y tomar lo mejor del proceso globalizador con el fin de mejorar la calidad de vida y, por otro lado, las empresas se transnacionalizan buscando nuevas oportunidades de negocio que permitan lograr los objetivos de sus planes

comerciales. Este proceso obliga a las personas a un encuentro cultural no voluntario, pero necesario para sus intereses. Pone a prueba la capacidad de comunicarse con personas culturalmente diversas. Zapata (2014) explicando el origen del concepto indica que lo intercultural proviene de lo multicultural. Sin embargo, no existe una clara delimitación, más bien es posible deducir desde la literatura que lo multicultural está relacionado con la existencia de grupos sociales diversos que están juntos en un lugar geográfico determinado, pero ello no implica que convivan, se comuniquen y se demuestren afectividad recíprocamente. La actitud y comportamientos que un individuo asume al entrar en contacto, voluntario u obligatorio, con otro de distinta cultura está comprendido en el constructo de la competencia comunicativa intercultural.

Competencia comunicativa intercultural y sensibilidad intercultural

La competencia comunicativa intercultural ha sido estudiada por (Bennett, 1986; Belay, 1993, Chen y Starosta, 1996). Es una habilidad del individuo para desarrollar una actitud positiva en la relación con una cultura distinta (Chen y Starosta, 2000). Particularmente, esta competencia integra tres dimensiones, a saber, cognitiva, comportamental y afectiva. En la dimensión afectiva se enfocó nuestro estudio, en lo denominado sensibilidad intercultural. Según (Vilá, 2003) es concebida como el conjunto de competencias como la empatía, la confianza, la interacción, el interés por conocer y aprender de otras realidades culturales, el deseo de reconstruir la propia identidad entendiéndola como un elemento cambiante contextual y en evolución, a partir del contacto intercultural. Para (Ruiz, Ferrández y Sales-Ciges, 2012) involucra las emociones personales causadas en situaciones dadas en ambientes diversos, respecto de la cultura propia.

En el ámbito de la gestión de empresa los contactos interculturales tienen un rol fundamental, que se torna relevante en la consecución de sus objetivos. Las empresas y organizaciones están disponiendo de personas extranjeras en sus plantillas de trabajadores, lo que ha implicado adaptarse a mercados. En esta situación quedan los ejemplos de empresas como Volvo Motors y GD Cooper. El primer caso, una empresa en

la cual su dotación incorpora hombres y mujeres, de diversos orígenes. Es un ejemplo en el cual su éxito organizacional radica en la gestión de la interculturalidad y en el concepto de trabajo en equipo. El segundo caso, muestra lo contrario, una empresa china que se instala en Estados Unidos, adoptando una actitud etnocéntrica. De esa forma, la comunicación y convivencia laboral de trabajadores chinos y norteamericanos impidió una buena comunicación y un ambiente laboral productivo. Las consecuencias han sido pérdidas financieras para una empresa que ha cumplido recién dos años en Estados Unidos.

Los ejemplos anteriores revelan la importancia e impacto de la interculturalidad en las organizaciones empresariales. No obstante, la competencia comunicativa intercultural es una agenda de investigación emergente. Particularmente, la sensibilidad intercultural ha sido explorada en la educación primaria y secundaria. Estas investigaciones analizan prácticas escolares de niños pertenecientes a diferentes culturas y el proceso de adaptación al modelo escolar del país que los acoge así lo manifiestan (Sanhueza y Cardona, 2009; Aguaded, 2006 y Vilà, 2003). En España, De Santos (2004) aborda la sensibilidad intercultural en el área de la gestión de empresas, específicamente, con alumnos universitarios, llegando a concluir que la actitud del alumnado es favorable cuando se relaciona con personas de diferentes culturas. En Tailandia Chocce (2014) determinó que los estudiantes universitarios internacionales poseen un elevado nivel de sensibilidad intercultural, por encima de los nativos. Halló diferencias significativas en los factores nacionalidad y amistades internacionales.

Las actuales estadísticas inmigratorias, a nivel mundial, sin duda han acrecentado el fenómeno de la interacción de personas de diversas culturas. También colabora, el crecimiento y desarrollo económico de países que tienen atractivo de desarrollo, a los cuales llegan empresas transnacionales. Lo anterior, trae consigo encuentros culturales, al interior de la empresa, como así también se enfrenta a la adopción de la cultura local. Como consecuencia, se hace necesario que los profesionales formados para el desempeño en empresas multiculturales, deban poseer competencias comunicativas interculturales.

Objetivo del estudio

Con estos antecedentes nuestra preocupación y objeto de estudio se centró en el proceso de formación universitaria de los futuros profesionales del área de gestión de empresas. En particular, desde la perspectiva comunicativa, el estudio buscó: 1) Evaluar la sensibilidad intercultural de estudiantes y profesores de las carreras del área de gestión de empresas, en una universidad chilena. Así como, establecer posibles diferencias en función del género, titulación y la experiencia intercultural. 2) Establecer la relación entre la sensibilidad intercultural de profesores y estudiantes, y 3) Describir las prácticas discursivas de los estudiantes y profesores, identificando representaciones sobre migración, diversidad cultural y relaciones comunicativas con personas culturalmente distintas.

Desarrollo

Problema metodológico

Un problema importante de abordar lo constituye el método científico que ayudará a dar respuesta a las interrogantes u objetivos en un estudio. Para este caso se buscó dar respuestas a interrogantes que consideraron acciones propias de un enfoque cuantitativo y otra propia de un enfoque cualitativo, ver tabla 1.

Tabla 1. Relación enfoque, objetivos y técnicas

Enfoque	Objetivo estudio	Técnica del enfoque
Cuantitativo	1) Evaluar la sensibilidad intercultural de estudiantes y profesores. 2) Establecer la relación entre la sensibilidad	a) Escala de Actitud, tipo Liker de Chen y Starosta (2000)

	intercultural de profesores y estudiantes.	
Cualitativo		
	3) Describir las prácticas discursivas de los estudiantes y profesores, identificando representaciones sobre migración, diversidad cultural y relaciones comunicativas con personas culturalmente distintas.	a) Grupo de Discusión b) Entrevistas

Fuente: Elaboración propia

Corrientes epistemológicas de los enfoques metodológicos

En la tabla 2 se presenta, a partir del enfoque, una descripción de los dos enfoques metodológicos y su clasificación, según la corriente epistemológica. En ella se aprecia que la hermenéutica (significados) y la fenomeología (fenómeno) son paradigmas propios de los enfoques cualitativos. De la misma forma, lo natural (naturaleza) y lo empírico (práctico), se corresponden al enfoque cuantitativo. Conceptos y características de los enfoques se describen más adelante.

Tabla 2. Enfoques metodológicos

Cualitativa	Cuantitativa
Hermenéutica	Natural
Fenomeología	Empírico

Fuente: Elaboración Propia a partir de Martínez (2011)

Paradigmas explicativo – interpretativo

En la tabla 3, desde la perspectiva de los paradigmas, se presenta los tipos de enfoques que el investigador puede asumir en un estudio. Se aprecia que el paradigma explicativo puede utilizar ambos enfoques, mientras que el paradigma interpretativo es propio y exclusivo del enfoque cualitativo.

Tabla 3. Paradigmas

Explicativo	Interpretativo
Cuantitativo	Cualitativa interpretativa
Cualitativa explicativa	

Fuente: Elaboración Propia

Para el desarrollo de un estudio existen posiciones desde la cual el investigador examina un fenómeno. Esta posición recibe el nombre de enfoque. El enfoque es la perspectiva o el horizonte de sentido desde el cual se observa la realidad. El consenso de la comunidad científica indica que el método utilizado en un estudio es más o menos apropiado, dependiendo de la forma que se observe la realidad. Por lo tanto en éste cuentan los intereses, las intencionalidades y los conocimientos con los que el investigador percibe, categoriza y conceptualiza los fenómenos estudiados (Martínez, 2011). A continuación, la caracterización de los enfoques metodológicos.

Enfoque cuantitativo

Se basa en el método de Francis Bacón, en la matemática de Descartes y Galileo, en el método experimental de Pascal y la física de Newton, así como la visión de los materialistas del siglo XVIII el paradigma es una realidad construida y compuesta de causas y efectos, para predecir y controlar eventos, comportamientos u otros hechos, donde el científico debe cuantificar las causas y los efectos, y con la intención de maximizar la objetividad de los datos y de los resultados, aísla o separa los datos de su contexto (Chizzotti, 1991)

Para (Hernández *et al*., 2003; Hernández *et al*., 2013) este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Enfoque cualitativo

Un estudio cualitativo no busca generalizar sus resultados e implica recolectar datos en base a técnicas que no buscan medir, tales como: observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, grupos de discusión, inspección de historias de vida, análisis semántico e interacción, entre otros. Utiliza recolección de datos como medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación, principalmente, busca la comprensión de un fenómeno social complejo (Hernández *et al*., 2003).

Álvarez (2003) rescata un conjunto de características de este enfoque. Al respecto, señala que se caracteriza por: su carácter inductivo y humanista, la visión holística que aplica el investigador sobre el sujeto de estudio, el investigador se omite sus creencias y predisposiciones para no incidir.

Desde perspectiva metodológica, Balcázar *et al.* (2013) hace referencia a los criterios con los cuales se determina la validez y bondad del conocimiento. Así, este enfoque, frente al hipotético-deductivo, es inductivo. Lo anterior, debido a que se inicia desde una realidad concreta y con ello teoriza. Desde lo metodológico, los métodos que utiliza son emergentes, se constituyen en la medida que se avanza en la investigación. A continuación, en tabla 4 se describe en forma comparativa las características entre la investigación cuantitativa y la cualitativa. Se aprecia que, en general, ambos enfoques no se contradicen sino más bien son fácilmente complementable.

Tabla 4. Comparación entre la investigación cuantitativa y cualitativa

Investigación Cuantitativa	Investigación Cualitativa
Uso de números busca cantidad	Uso de palabras: busca cualidad
Estudia lo externo	Estudia lo interno
Busca la explicación	Busca la comprensión
Se va a los hechos	Se va a lo virtual
Se destaca por la precisión	Es menos precisa
Se basa en la estratificación	Se basa en la clasificación
Prefiere lo formal	Resalta lo sensible

Fuente: (Balcázar *et al.,* 2013, p:25)

Diferencias entre los enfoques metodológicos

Desde muy temprano en la ciencia existe una discusión sobre la aplicabilidad de los métodos científicos para la búsqueda de conocimiento. Existiendo defensores de uno u otro enfoque. Ahora la cuestión se ha centrado en aceptar la combinación o complementariedad de los enfoques como una forma válida de obtener el conocimiento.

Calero (2000) pretende dividir la literatura entre puristas (los que postulan la imposibilidad de articular ambos abordajes), eclécticos (los que aceptan ambos enfoques como válidos) y pragmáticos (los que articulan ambas metodologías a partir del abordaje de su tema de estudio). En particular nosotros, para efectos del estudio realizado, estaríamos en la categoría de pragmáticos, según Calero. En la tabla 5 siguiente, se describen las principales características de ambos enfoques, cualitativo y cuantitativo.

Tabla 5. Características de los enfoques de investigación

Variables	Enfoque Cuantitativo	Enfoque Cualitativo
Rol del investigador	Exploratorio-preparatorio.	Exploratorio-interpretativo.
Compromiso del investigador	Objetividad acrítica.	El significado social.
Relación entre investigador y sujeto	Neutra: sujeta a cánones de medición.	Cercana: sujeta a cánones de comprensión.
Relación entre teoría y concepto	Deductiva, confirma o rechaza hipótesis.	Inductiva, busca comprender los ejes que orientan el comportamiento.
Estrategia de investigación	Estructurada	No estructurada y estructurada.
Alcance de resultados	Nomotemáticos	Ideográficos
Imagen de la realidad social	Externa al actor, regida por las leyes.	Socialmente construida por los miembros de la sociedad.
Naturaleza de los datos	Numéricos y confiables.	Textuales y detallados.

Fuente: a partir de Bryman (2008) citado por (Martínez, 2011).

Medir la sensibilidad intercultural de los estudiantes y profesores, del área negocios, y conocer los significados que éstos otorgan a conceptos tales como inmigración, diversidad cultural y las relaciones comunicativas con personas de otra cultura, nos llevó a la convicción metodológica la cual indicó que para obtener respuesta a los objetivos planteado, se debe combinar o complementar el paradigma cuantitativo con el cualitativo, tal cual se expresa en tabla 1. De esta forma, la ciencia nos provee recursos

para aproximarnos con mayor certeza en el análisis de un fenómeno empírico, el cual incluye significados e interpretaciones. Esto debido a que la sensibilidad intercultural es una variable de carácter afectivo, por ende subjetiva.

Fundamento epistemológico de un enfoque mixto

La ausencia de un fundamento epistemológico que avale el enfoque mixto es una de las principales críticas. A nuestro juicio, la literatura está demostrando empíricamente que la utilización de ambos métodos no solo se complementan sino más bien y, en esencia, son una forma metodológica de abordar una realidad de fenómeno de estudio. En nuestra experiencia, nos permitió medir y, a la vez, obtener significados e interpretaciones. Por ejemplo, en lo cuantitativo permitió determinar el nivel de sensibilidad intercultural de los sujetos estudiados. En lo cualitativo, permitió un análisis más profundo de la interculturalidad, como una situación que enfrenta comunicacionalmente a individuos de culturas distintas. Esto no sólo originó respuestas sobre el fenómeno estudiado, sino que también generó importante información para decidir en términos de los procesos formativos en la educación superior.

En consecuencia, creemos que la aproximación a una realidad es, incluso, más valioso estudiarla bajo la mirada de ambos paradigmas, ello facilita la recogida de conocimiento con un mayor grado de integralidad. Cosa que dista cuando la aproximación de esa realidad se realiza bajo un solo enfoque. Un ejemplo de información recogida desde la complementariedad, es aquella obtenida por aplicación de la escala ISS de Chen y Starosta (2000), enfoque cuantitativo. Por esta vía, se pudo determinar el nivel de sensibilidad de los sujetos, no así los significados e interpretaciones. Ahora, por la vía de las técnicas etnográficas se pudo recoger aspectos como: "que los sujetos estudiados discriminan al otro distinto culturalmente, sobre todo a los proveniente de países vecinos", "reconocen que aún somos un país monocultural, al cual le falta avanzar hacia el etnorelativismo", "de la otras culturas podemos aprender e intercambiar conocimientos". Asuntos como los mencionados, no fue posible hallarlos desde la perspectiva cuantitativa.

Como señala Hernández *et al*. (2003) el método cualitativo y el cuantitativo no se excluyen ni se sustituyen, sino que enriquecen la investigación. La literatura ha presentado ambos enfoques como excluyentes, opuestos y enfatiza que ellos no deben mezclarse. Cuando un investigador mezcla ambos enfoques como una solución metodológica, ésta recibe el nombre de enfoque mixto o triangulación, concepto acuñado por (Denzin, 1978). En la triangulación se complementa el uso de los enfoques, por la necesidad de comprender las diversas facetas de los fenómenos estudiados. Arias (2000) señala que la triangulación metodológica puede ser dentro de métodos y entre métodos. Se trata simplemente del uso de dos o más métodos de investigación y puede ocurrir en el nivel del diseño o en la recolección de datos.

La triangulación entre métodos es una forma más sofisticada de combinar triangulación de métodos disímiles para iluminar la misma clase de fenómenos. Lo racional en esta estrategia es que las flaquezas de un método constituyen las fortalezas de otro; y con combinación de métodos, los observadores alcanzan lo mejor de cada cual, superan su debilidad. Esta triangulación puede tomar varias formas pero su característica básica puede ser la combinación de dos o más estrategias de investigación diferentes en el estudio de una misma unidad empírica o de varias.

Para Hernández *et al*. (2003) un impedimento en el avance del conocimiento se debe a posiciones ideológicas o dogmáticas que se oponen a mezclar los enfoques cuantitativos y cualitativos, respectivamente. En el mismo sentido Balcázar *et al*.(2013) señalan que el predominio que tienen los métodos cuantitativos por los sobre los métodos cualitativos, no tiene un fundamento epistemológico. Conforme a lo señalado por Denzin (1978) la triangulación se expresa en varias categorías. A saber:

1. Triangulación de datos. Utilización de diversas fuentes de datos.
2. Triangulación de investigadores. Utilización de distintos investigadores o evaluadores.
3. Triangulación de teorías. Utilizar múltiples perspectivas para interpretar un mismo tipo de datos.

4. Triangulación metodológica. Utilización de diferentes métodos para analizar un mismo problema.

Sandín (2006) indica que la complementariedad se da en dos sentidos. El primero, es como triangulación en la cual se integran los dos métodos y, en segundo lugar, como combinación donde el resultado de un método se mejora con un segundo método.

Opción metodológica asumida

La convicción nuestra fue asumir que los fenómenos estudiados determinan qué enfoque es más pertinente, según sea el objetivo de investigación a satisfacer. Esto parte de la base que el investigador, cuando debe determinar su opción de enfoque investigativo, no está obligado a tomar una decisión metodológica excluyente entre lo cuantitativo y lo cualitativo. Como consecuencia de esta convicción estimamos que, en nuestro estudio, el enfoque pertinente es el que se basa en una triangulación metodológica o fusión de los enfoques existentes. (Martínez, 2011; Sanhueza y Friz, 2012; Calero, 2000; Vallejo y De Franco, 2009; Bisquerra, 2004). Entonces, hemos empleado una aproximación deductiva (de lo cuantitativo a lo cualitativo) donde una comprensión más hermenéutica del fenómeno permite abordar eventos inesperados hacia el final de la investigación a través de entrevistas semi-estructuradas y grupos de discusión.

Técnicas asociadas a los enfoques metodológicos

Para el objetivo de medir la SI de los estudiantes y profesores, fue necesaria la utilización de una técnica cuantitativa. En nuestro caso una escala de actitudes.

Dimensiones de la S.I. en escala de actitud de Chen y Starosta

Para el objetivo evaluar la Sensibilidad Intercultural hemos optado por la Escala de Sensibilidad Intercultural (*Intercultural Sensitivity Scale*) de Chen y Starosta (1998),

adaptada por razones idiomáticas y madurativas por Vilà (2006). Comprende un total de 24 reactivos, en escala tipo Likert, los cuales contienen las siguientes dimensiones:

1. Interaction engagement (implicación en la interacción)
2. Respect for cultural differences (respeto por las diferencias culturales)
3. Interaction confidence (confianza en la interacción)
4. Interaction enjoyment (grado de disfrute de la interacción)
5. Interaction attentiveness (atención en la interacción).

Las prácticas discursivas

Para el objetivo que pretendió conocer las prácticas discursivas se utilizó dos técnicas, del tipo etnográfica, a saber: Grupo de discusión y la Entrevista.

El grupo de discusión es una técnica para investigar los tópicos y lugares comunes que recorren la intersubjetividad y en los que ésta se reproduce. La conversación grupal es estructuralmente un espacio donde el hablar está orientado al cruce, a la combinación, al lugar común donde se expresan las diversas perspectivas (Canales y Binimelis, 1994), por lo que se presenta como un método apropiado para nuestro estudio. Los grupos de discusión fueron dos, uno con profesores y estudiantes y, un segundo grupo se realizó solo con estudiantes de origen rural. Tanto en la entrevista como en los grupos de discusión se incluyeron preguntas que buscaron profundizar los significados de la interculturalidad, basado en las dimensiones con las cuales se determina la sensibilidad intercultural.

Por su parte, con la entrevista se buscó triangular técnicas con el propósito de identificar las representaciones y significados que los entrevistados asignan a las cinco dimensiones de la sensibilidad intercultural. La aplicación de la entrevista demostró que el contexto y los recursos se relacionan con el perfil sociocultural del sujeto entrevistas, asunto que ya habían planteado Sanhueza y Friz (2012).

La información discursiva nos permitió interpretar el nivel de interculturalidad de los sujetos estudiados. Con ella se enriquecieron las conclusiones y nos abrió la mirada sobre los significados de la interculturalidad.

Resultados obtenidos a la luz de los objetivos

Tal como se aprecia en la tabla 1, se pudo optar por un estudio cuantitativo, para lo cual la descripción de discursos no hubiese tenido posibilidad de análisis, menos de concluir. Esta decisión hubiese significado una reducción o renuncia a la satisfacción de los cuestionamientos científicos de la problemática central que versa el estudio.

La metodología utilizada en el estudio se basa en un enfoque mixto, de complementariedad metodológica, el contexto corresponde a una universidad privada, perteneciente al Concejo de Rectores de Chile, ubicada en la zona centro sur de Chile. Participan del estudio estudiantes y profesores de las titulaciones de Contador Público e Ingeniería Comercial.

La tabla 6 siguiente muestra los puntajes de corte con los que se midió la sensibilidad intercultural de estudiantes y profesores. Basados en un enfoque cuantitativo se obtuvo que ambas categorías medidas resultaron en el nivel "medio". Ello, se interpreta como un buen nivel de sensibilidad, pero aún pasiva, falta por mejorar.

Tabla 6. Categorías de medición de la Sensibilidad Intercultural

Variable	Baja	Media	Alta
Sensibilidad Intercultural, estudiantes y profesores	24 – 56	57 – 89	90 – 120

Fuente: Elaboración Propia

En el caso de las técnicas etnográficas, fueron utilizadas para profundizar, a nivel de significados y discurso, cada una de las dimensiones que contiene la escala ISS. Por ejemplo, la escala no permitió conocer en forma explícita si los alumnos o profesores discriminan a las culturas distintas. Uno de los discursos recogidos con estas técnicas señala:

Cuando opina un norteamericano, frente a lo que opina un peruano, como que da lo mismo entenderlo. Ocurre que si haces una reunión, y falta el norteamericano, entonces corramos la reunión, pero cuando falta el peruano o el mexicano, da lo mismo entenderlo, ni siquiera importa si asisten o no (GD1, P1).

Yo he visto mucho resentimiento con inmigrantes de países vecinos, especialmente resentimiento con los peruanos, con los argentinos. Existe odio, los europeos superaron eso (GD, E6).

Otro aspecto interesante de describir resultó el reconocimiento de la posibilidad de aprender de otras culturas. En ese sentido los discursos señalan:

Creo que ese proceso de aprender es el elemento principal que personas de otras partes nos pueden entregar (GD1, P3).

Yo pienso que es enriquecedor para ambos. En realidad un intercambio mutuo, yo aprender del otro y él de mi a la vez (GD1, E2).

Comparto lo que decía Diego, creo que lo más importante es conocimiento (…) Dentro de este contexto creo que efectivamente el aprendizaje, adquirir más conocimiento de otras culturas es más enriquecido (GD1, P4).

Lo anterior, son ejemplos que demuestran cómo actúa una metodología cualitativa, recogiendo información que la técnica cuantitativa, por sí sola, no pudo obtener, la cual fue muy útil y generó un enriquecimiento de contenidos en los resultados. Así, nos llevó a concluir de una forma más aproximada a la realidad del fenómeno estudiado. De otra forma, basado en un solo enfoque, cualquiera de ellos, las conclusiones hubiesen sido de medio alcance.

Conclusiones

Los resultados señalan que el nivel de sensibilidad intercultural de los estudiantes y profesores es moderado, siendo el de los profesores, levemente superior al de los alumnos. Las variables de género y titulación no son determinantes en el nivel de sensibilidad del individuo. No obstante, se demuestra que la experiencia intercultural previa favorece positivamente el nivel de sensibilidad del individuo.

Aproximarse a la realidad desde una única perspectiva origina visiones y comprensiones únicas sobre esa realidad. Creemos que es necesario combinar enfoques y adecuar las técnicas en función del objeto de estudio. Se corrobora lo señalado por Sanhueza y Friz (2012), en el sentido que la combinación de métodos permitió el rescate de particularidades que fluyen en la comunicación intercultural. La triangulación de métodos es una estrategia investigativa que combina y armoniza los instrumentos y técnicas de carácter exploratorio y confirmatorio. Trabajamos en base a la triangulación, a partir de datos y técnicas.

Creemos que es la naturaleza de los objetos de investigación deben guiar la elección de métodos y técnicas. Por ello, el problema metodológico ya no se reduce a optar entre lo cuantitativo y lo cualitativo disyuntivamente, sino más bien aceptar la posibilidad que una complementariedad de ambos método sea la decisión más pertinente para conocer una realidad de estudio. La comunidad científica será quien valora una investigación y la pertinencia social de los conocimientos construidos a partir de sus resultados. Resultados manifestados en un impacto social, en la creación o modificación de las políticas públicas o en el levantamiento de políticas de formación, como es el caso de los estudiantes del área de los negocios quienes deberán

transformar las empresas en espacios inclusivos para profesionales en contextos de diversidad cultural.

Referencias Bibliográficas

Aguaded, E. (2006). La educación de competencias básicas para el estudio de la ciudadanía intercultural en la ESO. Actas del V Congreso Internacional "Educación y Sociedad: Retos del s. XXI" (pp. 1-8). Granada: Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Granada.

Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología.* México, Paidos.

Arias, M. (2000). Triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Enfermera, 18*(1), 37-57.

Balcázar, P. – González-Arratia, N.I., Gurrola, G. M., Moysén, A.(2013). *Investigación cualitativa*. México, U. Autónoma Estado de México.

Belay, G. (1993). Toward a paradigm shift for intercultural and international communication: New research directions. *Communication Yearbook*, *16*, 437-457.

Bennett, M. (1986). A development approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of intercultural Relation, 10*, 179-196.

Bryman, A. (2008). *Métodos de investigación social.* Oxford, University Press.

Calero, J. (2000). Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales. *Revista Cubana Endocrinol, 11*(3), 192-198.

Canales, M. y Binimelis, A. (1994). El grupo de discusión. *Revista de Sociología*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociología (9), 107-119.

Chen, G. - Starosta, W. (1996). Intercultural communication Competence: a synthesis, *Communication Yearbook, 19*, 353-383.

Chen, G. – Starosta, W. (1998). *Foundations of intercultural communication*. Allyn and Bacon Ed. Boston.

Chen, G. - Starosta, W. (2000). The development and validation of the Intercultural sensitivity scale, *Human Communication*, *3*(1), 2-14.

Chizzotti, A. (1991). Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez.

Chocce, J. (2014). Factors favoring intercultural sensitivity. *International Journal of Innovative Research in Information Security (IJIRIS), 1*(6), 5-11.

De Santos, F. (2004). *Desarrollo de la competencia intercultural en alumnado universitario: una propuesta formativa para la gestión en empresas multiculturales*. Tesis doctoral. Universitat de Barcelona.

Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introducción to sociological methods* (2° Ed.), Nueva York, Mc Graw-Hill.

Hernández, R. - Fernández, C. – Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3° Ed.), México, Mc Graw-Hill.

Hernández, R. – Zapata, N. – Mendoza, C. (2013*). Metodología de la investigación para bachillera*to, México, Mc Graw Hill.

Martínez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Silogismos de investigación, 8*(1), 1-43.

Ruiz, P. – Ferrández, R. y Sales-Ciges, M. (2012). Aplicación del modelo CIPP en el estudio de los factores que favorecen la sensibilidad intercultural. *Relieve, 18*(2), 1-14.

Sandín, M. (2006). *Pensando la evolución, pensando la vida*. España. Ediciones Crimentales.

Sanhueza, S.V. - Cardona, M.C. (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.V. – Friz, M. (Agosto y Septiembre 2012). Complementariedad metodológica como propuesta para medir la competencia comunicativa intercultural en contextos de inmigración escolar. En M.T. Carreño, III Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS). Manizales, Colombia.

Vallejos, R. – De Franco, M.F. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, ISSN-e 1856-9331, 4(7), 117-133.

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.

Zapata, M. (2014). Hacia una nueva interculturalidad educativa. *Revista de Educación a Distancia*, *41*, 1-20.