



Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

CARRERA DE COMUNICACIÓN

MODALIDAD:

Proyecto de Investigación

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE GRADO DE:
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN**

TEMA:

**Comunicación intercultural e inclusión de estudiantes foráneos en la Uleam:
diagnóstico y propuesta**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Línea 3 – Comunicación, cultura y desarrollo sostenible

AUTORA:

Paola Betsabe Macías Benalcázar

TUTOR:

Dr. Juan Pablo Trampuz, PhD

2026-1

TEMA:

**Comunicación intercultural e inclusión de estudiantes foráneos en la Uleam:
Diagnóstico y propuesta**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO DEL AUTOR

Yo, Paola Betsabe Macías Benalcázar, portador de la cédula de ciudadanía No. 210110796-5, declaro que el presente trabajo de investigación, y criterios emitidos, respetan rigurosamente en todo momento las normas éticas, previstas en la Ley de Propiedad Intelectual, asumo responsabilidad en lo referente a criterios, doctrinas, que contenga el trabajo de investigación, titulado “Comunicación intercultural e inclusión de estudiantes foráneos en la Uleam: diagnóstico y propuesta”, son de mi autoría, y autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para que haga de la investigación o parte de ella, documento disponible para, consultas de investigación, según las normas de la Institución, cediendo y aprobando la reproducción de los derechos patrimoniales del trabajo, con fines de difusión pública, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción, no suponga ganancia económica, y realice los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento, en concordancia, con el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Para constancia firmo a continuación.



Paola Betsabe Macías Benalcázar
C.I. 210110796-5

CERTIFICADO DEL TUTOR

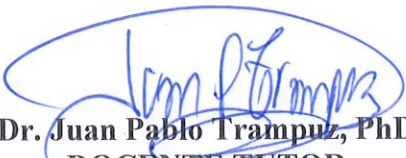
En calidad de docente tutor(a) de la carrera de **Comunicación** de la **Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar** de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación del (de la) alumno(a) Paola Betsabe Macías Benalcázar, estudiante de la carrera de Comunicación, período académico 2026(1); cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de investigación, cuyo tema es “Comunicación intercultural e inclusión de estudiantes foráneos en la Uleam: diagnóstico y propuesta”. Dicho trabajo ha sido desarrollado de acuerdo con los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, razón por la cual reúne los méritos académicos, científicos y formales suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente. En consecuencia, el(la) estudiante en mención se encuentra apto(a) para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 18 de agosto de 2026

Lo certifico,


Dr. Juan Pablo Trampuz, PhD
DOCENTE TUTOR

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento es para la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que me dio la oportunidad de poder iniciar y culminar mis estudios universitarios, dentro del campus y los salones de clases, conocí profesionales con dedicación y vocación, quienes más allá de su rol como docentes, también se involucraron en animar e incentivar a los estudiantes en persistir y no desistir en alcanzar la meta, en múltiples ocasiones y sin saberlo, aquello motiva mi espíritu cuando mi moral se veía envuelta por las dificultades de la vida.

A mi tutor, el Dr. Juan Pablo Trampuz, por su orientación y guía constante en el desarrollo de mi proyecto, sus charlas, risas, consejos hicieron del proceso una experiencia gratificante, a mi prima Jesica Cabal por haberme acogido en su hogar como una hija más, permitiéndome así avanzar con mis estudios universitarios, a mi amiga Paola Rentería, en quien encontré una amistad real y genuina, me apoyó en cada momento, cuando me sentí sola y desorientada, en ella pude encontrar un refugio, en el cual recargaba para volver a encontrar mi norte.

Y a cada persona que estuvo en mi proceso universitario, quien me extendió una mano, guio, orientó, no me queda más que gratitud, porque en mi entorno nunca pensé que lograría ser una profesional, sin embargo, hoy estoy redactando estas palabras, las cuales jamás podrán expresar la dicha que siento, gracias Uleam.

DEDICATORIA

A mi mamá, María Elena Benalcazar Villareal, cada esfuerzo y logro que obtenga será por y para ella, por haber hecho de mí un ser humano con principios y valores invaluable, por su entrega sin medida a cuidar de sus hijos, esto no se compara a todo lo que ha pasado, la vida no ha sido fácil, cada esfuerzo, mala noche, llantos y todo lo que ha tenido que hacer para sacarnos adelante sin embargo, aquí estoy tratando de recompensar una pequeña parte de todo lo que merece, este es uno de muchos triunfos que llevarán su nombre.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	7
Resumen	9
Abstract	10
Introducción.....	11
Capítulo I – Fundamentos de la investigación	13
Planteamiento del problema	13
Formulación del problema.....	16
Objetivos.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos	16
Justificación	17
Delimitaciones del estudio.....	18
Capítulo II – Marco teórico	19
Estado del arte.....	19
Marco teórico.....	21
Comunicación intercultural y su relación con la inclusión universitaria.....	21
Modelos teóricos de la comunicación intercultural y la inclusión.....	23
Dimensiones para analizar la inclusión intercultural	24
Comunicación institucional e inclusión en la educación superior.....	25
Enfoque estratégico de la comunicación inclusiva	26
Comunicación institucional y experiencia de los estudiantes foráneos	27
Contexto ecuatoriano: interculturalidad e inclusión en la educación superior	28
Experiencias y antecedentes en universidades ecuatorianas.....	29
Inclusión de estudiantes foráneos en la ULEAM.....	29
Capítulo III – Diseño metodológico.....	31
Enfoque de investigación.....	31
Tipo de estudio	32
Diseño de investigación.....	32
Grupo de estudio / población y muestra	33
Operacionalización de categorías de análisis	34
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
Observación no participante.....	36
Entrevista semiestructurada al director de la DIRCII	37
Entrevistas semiestructuradas a estudiantes foráneos.....	37
Construcción y justificación de la guía de entrevista.....	38

Procedimiento de recolección.....	38
Criterios de rigor y consideraciones éticas	39
Análisis de datos	41
Limitaciones	42
Resultados del primer objetivo específico.....	43
Hallazgos de la ficha de observación.....	43
Hallazgos de la entrevista al director de la DIRCII.....	44
Relación entre la observación y la perspectiva institucional	45
Resultados del segundo objetivo específico	46
Características generales de los participantes.....	46
Evidencias textuales por participante.....	47
Llegada a Manta y adaptación inicial	49
Diferencias culturales y formas de hablar	50
Orientación inicial, trámites y servicios	51
Canales y claridad de los mensajes.....	51
Representación, respeto y convivencia.....	52
Participación y sentido de pertenencia	53
Mejoras propuestas por los estudiantes	54
Análisis integrado de los tres componentes.....	54
Resultado del tercer objetivo específico: propuesta de comunicación intercultural.....	56
Nombre de la propuesta.....	56
Propósito	56
Acciones propuestas	57
Responsables y seguimiento	58
Conclusiones	59
Referencias	60
Anexos.....	64
Anexo A - Registro fotográfico y análisis de piezas visuales	64
Anexo B - Ficha de observación aplicada	67
Anexo C - Guía de entrevista aplicada a estudiantes foráneos.....	69
Anexo D – CODIGO QR DE ENTREVISTAS	72

Resumen

Esta investigación se realizó para conocer cómo la comunicación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí interviene en la experiencia de los estudiantes que llegaron desde otras provincias o países para estudiar en el campus Matriz-Manta. Se revisaron los mensajes, los medios, las acciones institucionales y la forma en que la universidad simboliza su diversidad. Los datos se recogieron mediante una observación no participante de espacios y materiales institucionales, una entrevista semiestructurada al director de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional y seis entrevistas individuales a estudiantes elegidos de manera intencional. El análisis temático y el cruce de las tres fuentes permitieron ver que la universidad emplea un trato respetuoso y varios canales de información. No obstante, la orientación de ingreso no fue igual para todos, los datos se encontraban repartidos en distintos medios y las procedencias culturales tenían poca presencia visible. Los estudiantes que contaban con amistades, apoyo cercano o participación en actividades tuvieron una adaptación mejor. En cambio, el desconocimiento de servicios y comentarios sobre los acentos generaron incomodidad. A partir de estas experiencias se planteó “ULEAM te recibe”, una propuesta que reúne orientación inicial, testimonios, encuentros interculturales, acompañamiento entre compañeros y espacios para escuchar las necesidades estudiantiles.

Palabras clave: comunicación intercultural, estudiantes foráneos, inclusión universitaria, movilidad estudiantil, ULEAM.

Abstract

This study was conducted to understand how communication at the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí shapes the experience of students arriving from other provinces or countries to study at the Matriz-Manta campus. The research examined institutional messages, media channels, institutional actions, and the ways in which the university represents its diversity. Data were collected through non-participant observation of institutional spaces and materials, a semi-structured interview with the Director of Communication and Institutional Image, and six individual interviews with purposively selected students. Thematic analysis and the triangulation of these three sources revealed that the university maintains a respectful approach and utilizes various information channels. However, the orientation process for new students was inconsistent; information was scattered across different media, and diverse cultural backgrounds had little visible representation. Students who had friends, close support networks, or participated in activities adapted more successfully. Conversely, a lack of awareness regarding available services and comments concerning accents caused discomfort. Based on these experiences, the "ULEAM te recibe" (ULEAM Welcomes You) initiative was proposed; this program combines initial orientation, student testimonials, intercultural gatherings, peer support, and dedicated spaces for addressing student needs.

Keywords: intercultural communication, out-of-town students, university inclusion, student mobility, ULEAM.

Introducción

Estudiar lejos del lugar de origen es una experiencia frecuente en la universidad. En cada periodo académico, jóvenes de otras provincias o países se mudan para iniciar una carrera, continuar sus estudios y avanzar en sus planes profesionales. La llegada ofrece nuevas posibilidades, aunque también obliga a conocer reglas de convivencia, trámites, servicios, expresiones y rutinas que al principio pueden resultar ajenas. Por esa razón, estar incluido no significa solamente obtener una matrícula. Hace falta recibir orientación comprensible, ser tratado con respeto y contar con espacios reales para integrarse a la comunidad académica (UNESCO, 2020).

Este tema tiene un peso especial en Ecuador debido a la variedad territorial, social y cultural que existe en el país. La Constitución define al Estado como intercultural y plurinacional, y la normativa de educación superior establece la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008; Asamblea Nacional del Ecuador, 2010). Sin embargo, que estos derechos estén escritos no garantiza que todos los estudiantes sepan a dónde acudir o se reconozcan en la vida institucional. Krainer (2023) explica que la interculturalidad dentro de la universidad debe reflejarse en la forma de relacionarse y actuar, no únicamente en símbolos que aparecen de vez en cuando.

En el campus Matriz-Manta estudian jóvenes que llegaron desde diferentes provincias y, en algunos casos, desde otros países. Mudarse para estudiar implica separarse del entorno familiar, aprender cómo funcionan los trámites y servicios de la universidad y comenzar a relacionarse con personas nuevas. La información que reciben durante ese proceso puede facilitar su llegada o volverla más conflictiva. Este trabajo no tiene la idea de que exista una exclusión general dentro de la ULEAM. Su interés está en estudiar cómo

se comunica la institución y cómo descifran esos mensajes los estudiantes que vienen de otros lugares.

El documento se compone en cuatro capítulos. El primero expone el problema, las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación y los límites del estudio. El segundo presenta los antecedentes y los conceptos utilizados para entender la comunicación intercultural, la adaptación y la forma de pertenecer a la comunidad universitaria. El tercero detalla el trabajo de campo y la forma en que se analizó la información. El cuarto reúne los resultados, la propuesta “ULEAM te recibe”, las conclusiones.

Capítulo I – Fundamentos de la investigación

Planteamiento del problema

La movilidad estudiantil por motivos de estudio ha hecho que las universidades sean espacios cada vez más diversos desde el punto de vista cultural. Cuando una persona se traslada desde otra provincia o incluso desde otro país, no solo cambia de lugar de residencia, sino que también debe adaptarse a nuevas formas de convivencia, maneras de comunicarse, procesos administrativos y dinámicas universitarias que pueden ser muy distintas a las que conocía. Por eso, la inclusión no consiste únicamente en permitir el ingreso a la universidad. También implica brindar información clara, hacer que los estudiantes se sientan representados y ofrecer oportunidades para integrarse de manera real a la vida universitaria (UNESCO, 2020).

Las investigaciones sobre movilidad estudiantil indican que la adaptación depende de varios factores, entre ellos los aspectos personales, sociales, académicos e institucionales. Smith y Khawaja (2011) explican que las principales dificultades suelen presentarse en la convivencia diaria, la comprensión de las normas culturales, la creación de redes de apoyo y el cumplimiento de las expectativas que tiene cada estudiante. Por su parte, Schartner y Young (2016) sostienen que este proceso no ocurre de la misma manera para todas las personas, ya que depende del contexto, de las experiencias previas, de las relaciones que logren construir y del apoyo que reciban por parte de la universidad.

En este proceso, la comunicación cumple un papel muy importante. Los mensajes de bienvenida, la información sobre los servicios universitarios, la forma en que se representa la diversidad y los espacios para resolver dudas influyen en cómo el estudiante percibe su lugar dentro de la institución: si las procedencias de los estudiantes casi no

aparecen o se presentan mediante estereotipos, algunos pueden sentir que su experiencia tiene poca presencia dentro del campus.

Las relaciones que se forman durante los estudios tienen influencia en la manera de vivir la universidad. Hendrickson et al. (2011) encontraron que las redes de amistad ayudan a disminuir la añoranza por el hogar y mejoran la satisfacción de los estudiantes internacionales. Glass y Westmont (2014) observaron que sentirse parte de la comunidad favorece la experiencia académica y el contacto entre personas de culturas diferentes. Aunque estos estudios se concentraron en movilidad internacional, sus aportes permiten pensar en algunas experiencias de quienes se trasladan entre provincias, sin tratar ambos casos como si fueran iguales.

En Ecuador, la Constitución reconoce al país como un Estado intercultural y plurinacional, además de garantizar la igualdad, la no discriminación y el derecho a una educación que respete la diversidad (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). De la misma forma, la Ley Orgánica de Educación Superior establece principios como la igualdad de oportunidades, la permanencia y el respeto a la diversidad dentro de las instituciones de educación superior (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010). Estas normas comprometen a las universidades a trabajar la inclusión como parte de su actividad diaria y no solamente durante celebraciones o campañas ocasionales.

Las discusiones sobre educación superior en Ecuador también han señalado la necesidad de reconocer distintas formas de conocimiento y revisar prácticas construidas desde una sola visión cultural. En este sentido, Krainer (2023) afirma que la interculturalidad en la educación superior exige cambios en la relación entre conocimientos, actores y estructuras institucionales. Esta reflexión resulta especialmente importante para las universidades que reciben estudiantes de distintas provincias, pueblos,

nacionalidades y contextos rurales o urbanos, incluso cuando todos comparten el castellano como lengua principal.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), en su campus Matriz-Manta, recibe estudiantes provenientes de diferentes lugares del país. Para muchos de ellos, mudarse a Manta significa alejarse de su familia, adaptarse a nuevas rutinas, conocer los servicios que ofrece la universidad y construir nuevas relaciones personales. Sin embargo, esta investigación no parte de la idea de que la institución excluya a estos estudiantes. Su propósito es analizar qué comunica la universidad, de qué manera lo hace y cómo perciben esos mensajes quienes llegaron desde otras ciudades o provincias.

Para realizar este diagnóstico fue necesario considerar tanto la perspectiva institucional como la experiencia de los estudiantes y la realidad observada dentro del campus. Analizar únicamente las publicaciones oficiales habría permitido conocer lo que la universidad desea comunicar, pero no la forma en que esos mensajes son recibidos. Del mismo modo, escuchar solo a los estudiantes habría dejado de lado las decisiones, estrategias y limitaciones que forman parte de la gestión institucional. Por esa razón, el estudio combinó la observación, una entrevista al responsable de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII) y entrevistas a seis estudiantes foráneos.

No contar con un diagnóstico de este tipo dificulta reconocer si existen problemas relacionados con la orientación inicial, la representación de la diversidad cultural, la difusión de los servicios universitarios, la coordinación entre las diferentes dependencias o los mecanismos para recibir opiniones de los estudiantes. También reduce las posibilidades de elaborar propuestas que respondan a las verdaderas necesidades del campus. En consecuencia, este proyecto busca aportar desde el campo de la comunicación, sin atribuirle la solución de aspectos que corresponden a otras áreas, como el rendimiento académico, la salud mental o el apoyo económico.

Formulación del problema

Pregunta central: ¿Cómo inciden las prácticas de comunicación intercultural de la ULEAM en la adaptación, la integración y la inclusión de los estudiantes foráneos del campus Matriz-Manta?

Subpregunta: ¿Qué características presentan las políticas, los mensajes, los canales y las prácticas de comunicación intercultural desarrolladas por la ULEAM para orientar, representar e integrar a los estudiantes foráneos?

Subpregunta: ¿Cómo valoran seis estudiantes foráneos la información institucional, la representación de la diversidad, las oportunidades de participación y el sentido de pertenencia promovidos en el campus Matriz-Manta?

Subpregunta: ¿Qué componentes debería contener una propuesta de comunicación intercultural que responda a las brechas y fortalezas identificadas en el diagnóstico?

Objetivos

Objetivo general

Analizar las prácticas de comunicación intercultural de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y su relación con las experiencias de adaptación, integración e inclusión de estudiantes foráneos, a fin de diseñar una propuesta institucional pertinente.

Objetivos específicos

- Caracterizar las políticas, los mensajes, los canales y las prácticas de comunicación intercultural empleadas por la ULEAM para orientar y representar a los estudiantes foráneos.

- Analizar las percepciones de seis estudiantes foráneos acerca de la claridad de la información institucional, la convivencia, la participación, la representación cultural y el sentido de pertenencia en el campus Matriz-Manta.
- Diseñar una propuesta de comunicación intercultural basada en la triangulación de las evidencias institucionales, observacionales y estudiantiles.

Justificación

En el campus conviven estudiantes con acentos, costumbres, experiencias y lugares de origen distintos. A pesar de esa variedad, parte de la información universitaria puede prepararse pensando en un estudiante que ya conoce la ciudad y sabe cómo funciona la institución. Revisar esa situación permite observar si los mensajes, los medios y las formas de representación ayudan realmente a quienes todavía están aprendiendo a desenvolverse en Manta y dentro de la ULEAM.

En el aspecto social, una comunicación sencilla, respetuosa y fácil de encontrar puede evitar desorientación, disminuir lecturas negativas y favorecer el encuentro entre estudiantes. Sentirse parte de la universidad no depende únicamente del esfuerzo personal. También influye la manera en que, todos los días, la institución muestra a sus integrantes, abre espacios para participar y atiende sus opiniones. Baumeister y Leary (1995) sostienen que la necesidad de pertenecer es básica para las personas y se afianza cuando existen relaciones estables y reconocimiento mutuo.

En lo académico, el estudio aporta un caso situado en una universidad pública ecuatoriana. Las investigaciones sobre adaptación universitaria han trabajado con estudiantes internacionales. En este proyecto se utilizan algunos de esos aportes para analizar traslados entre provincias y la llegada de una estudiante extranjera, pero sin

suponer que todas esas experiencias son iguales. El análisis también incorpora las normas y las características del contexto ecuatoriano.

Para la ULEAM, los hallazgos permiten reconocer prácticas que ya funcionan y aspectos que necesitan mayor atención. La propuesta incluye públicos, mensajes, medios, responsables y formas sencillas de seguimiento. Sus acciones podrían ser útiles para la DIRCII, Bienestar Universitario, las facultades, admisión y las organizaciones estudiantiles, siempre que se revisen antes de aplicarlas.

El proyecto tuvo viabilidad porque se concentró en un solo campus y en un grupo delimitado. Se trabajó con una observación, un representante institucional y seis estudiantes. Esta decisión permitió revisar las experiencias con mayor detalle, aunque los resultados no se presentan como una descripción de toda la población de la ULEAM.

Delimitaciones del estudio

El estudio se realizó en el campus Matriz-Manta de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Se tomaron como referencia los periodos 2025(2) y 2026(1), mientras que el trabajo de campo se concentró en 2026(1).

Participaron seis estudiantes matriculados en el campus que se habían trasladado desde una provincia distinta de Manabí o desde otro país. También se entrevistó al director de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional. La observación incluyó piezas visuales, señalética, espacios y mensajes disponibles durante el recorrido.

La investigación fue cualitativa, descriptiva e interpretativa. Los seis testimonios no se utilizaron para calcular porcentajes ni para representar a todos los estudiantes. Fueron seleccionados por su relación con el problema y por la diversidad de sus recorridos universitarios.

El análisis se centró en la orientación, el acceso a la información, la representación cultural, la convivencia, la participación y la pertenencia. No se realizaron evaluaciones clínicas ni se intentó comprobar causas relacionadas con el rendimiento o el abandono académico. Estos temas solo se mencionaron cuando aparecieron en las entrevistas y se relacionaban con la comunicación.

La propuesta se mantuvo dentro de las competencias comunicacionales de la universidad. No busca reemplazar los programas de becas, atención psicológica, salud, seguridad o apoyo económico. Su aplicación necesitaría coordinación con las áreas responsables de esos servicios.

Capítulo II – Marco teórico

Estado del arte

Hang y Zhang (2023) estudiaron la transición estudiantil en un campus internacionalizado mediante un diseño mixto. Primero entrevistaron a 68 estudiantes y, después, aplicaron instrumentos a una muestra válida de 957 participantes. Identificaron cinco dimensiones de competencia transicional intercultural y comprobaron una relación positiva con las transiciones académica, social y étnico-cultural. El estudio concluye que las universidades pueden facilitar la adaptación mediante experiencias curriculares y extracurriculares que fortalezcan la iniciativa, la flexibilidad y la reflexión intercultural.

Nam et al. (2023) analizaron etnográficamente la comunicación entre estudiantes universitarios chinos y docentes extranjeros en un espacio extracurricular de conversación. El trabajo examinó la participación, las relaciones y los significados construidos durante la interacción. Sus hallazgos muestran que los encuentros sostenidos pueden ampliar las oportunidades de aprendizaje intercultural, aunque su aprovechamiento depende de las

condiciones de participación. Este antecedente respalda la creación de actividades estables y no solo de campañas ocasionales.

Martínez Silva (2023) realizó una revisión sobre las limitaciones de la inclusión de estudiantes indígenas en la educación superior colombiana. Organizó y analizó la literatura en seis etapas y distinguió barreras de acceso, permanencia y graduación, además de limitaciones relacionadas con la participación y la pervivencia cultural. La autora concluye que la inclusión requiere perspectivas dinámicas y colaboración intercultural, no únicamente medidas de acceso. El aporte es pertinente para diferenciar matrícula formal, reconocimiento cultural y pertenencia institucional.

Dennen et al. (2024) entrevistaron a 17 estudiantes internacionales y 10 estudiantes locales de posgrado para conocer cómo el diseño y la facilitación de cursos en línea favorecen o dificultan la inclusión. Encontraron que la claridad de las expectativas, la respuesta del docente, la presencia social y la interacción entre pares fortalecen la pertenencia y la participación. Aunque el entorno fue virtual, el estudio demuestra que la información comprensible y la posibilidad de respuesta influyen en la experiencia de estudiantes culturalmente diversos.

Covarrubias (2024) revisó críticamente cómo los discursos culturales universitarios condicionan la aceptación y la pertenencia. El análisis muestra que los mensajes institucionales que celebran superficialmente la diversidad pueden convivir con escasa representación, microagresiones y barreras estructurales. La autora concluye que la pertenencia no debe exigir asimilación a una cultura dominante. Este planteamiento permite examinar si las piezas de la ULEAM visibilizan procedencias diversas y si esa representación se acompaña de participación efectiva.

Hua y Soh (2026) desarrollaron un estudio etnográfico durante cinco meses con cinco estudiantes locales y cinco internacionales emparejados para interactuar de forma natural. Mediante tres rondas de entrevistas y observación participante, identificaron procesos de creación de confianza, revisión de estereotipos, adquisición de conocimiento cultural y adaptación proactiva. Concluyeron que el aprendizaje intercultural se construye mediante interacciones sostenidas y estructuradas. Este hallazgo apoya acciones de acompañamiento entre pares y encuentros interculturales periódicos.

En conjunto, los antecedentes coinciden en que la adaptación no depende solo del esfuerzo individual: requiere información clara, interacción sostenida, representación cultural y mecanismos de participación. Persisten dos brechas relevantes para este proyecto: predominan los estudios sobre movilidad internacional y existen menos diagnósticos sobre traslados entre provincias; además, se ha investigado más la adaptación personal que la articulación entre mensajes institucionales, servicios, representación y experiencia cotidiana en universidades públicas ecuatorianas.

Marco teórico

Comunicación intercultural y su relación con la inclusión universitaria

Se habla de comunicación intercultural cuando personas con referencias culturales diferentes intercambian e interpretan significados. Esas diferencias pueden notarse en el idioma, el acento, los saludos, la manera de usar los espacios, las expectativas de trato, la participación o los símbolos que cada grupo reconoce. Por eso, este tipo de comunicación no ocurre solamente entre personas de países distintos. También se presenta entre estudiantes de regiones, pueblos, nacionalidades y realidades sociales diferentes.

Para la UNESCO (2013), las competencias interculturales son los conocimientos, actitudes y habilidades que permiten relacionarse adecuadamente con la diferencia. Esta definición ayuda a evitar dos ideas equivocadas: que toda diferencia causa conflicto o que hablar el mismo idioma elimina cualquier dificultad. Dentro del campus, una palabra común puede entenderse de otra manera según el lugar de origen. De igual forma, un trámite sencillo para quien ya conoce la universidad puede resultar confuso para un estudiante nuevo.

Deardorff (2006) sostiene que el proceso empieza con respeto, apertura y curiosidad. Sobre esa base se desarrollan conocimientos culturales y capacidades para escuchar, observar, interpretar y relacionarse. Con el tiempo pueden aparecer cambios personales, como mayor empatía, flexibilidad y adaptación, además de conductas más adecuadas al comunicarse con otros. En este proyecto, el modelo fue utilizado para orientar la lectura de los testimonios y de los mensajes institucionales, no para calificar a los participantes.

En esta investigación, la inclusión universitaria se entiende como la posibilidad de ingresar, participar, ser reconocido y sentirse parte de la institución sin quedar en desventaja por el lugar de origen. La UNESCO (2020) explica que incluir también significa identificar y restar las barreras presentes en las normas, las prácticas y los espacios. Una matrícula garantiza el ingreso formal, pero no asegura que el estudiante sepa dónde buscar ayuda, se vea representado o participe en la vida universitaria.

La comunicación puede favorecer la inclusión cuando la información es fácil de encontrar, utiliza un lenguaje respetuoso y muestra distintas procedencias sin recurrir a estereotipos. También debe ofrecer oportunidades para preguntar y participar. Publicar una campaña no es suficiente si no indica dónde obtener ayuda o si las dudas quedan sin respuesta.

Modelos teóricos de la comunicación intercultural y la inclusión

El Modelo de Desarrollo de la Sensibilidad Intercultural de Bennett (1986) describe cambios en la forma de experimentar la diferencia cultural. Las primeras orientaciones tienden a negar, defender o minimizar la diferencia; las posteriores permiten aceptarla, adaptarse a ella e integrarla en la propia perspectiva. El modelo ayuda a interpretar discursos que aparentan igualdad, pero borran diferencias relevantes, por ejemplo, cuando se afirma que “todos son iguales” sin reconocer barreras específicas de quienes llegan desde otros territorios.

El planteamiento de Deardorff (2006) completa esta explicación porque entiende la competencia intercultural como un camino compuesto por varios elementos. Para aplicarlo al estudio se tomaron indicadores cualitativos, entre ellos el respeto en los mensajes, la apertura frente a otras procedencias, la capacidad de escuchar, el reconocimiento de identidades, la comprensión de necesidades y la elección adecuada de canales y contenidos.

El proceso de adaptación se revisó con base en el modelo de Scharner y Young (2016). Las autoras distinguen las condiciones que tiene el estudiante cuando llega, las experiencias que vive durante su permanencia y los cambios que aparecen después. En el caso de la ULEAM se consideraron el lugar de origen, el tiempo de residencia, las relaciones previas, la orientación recibida, el acceso a servicios y la participación. La adaptación se observó en la confianza para actuar, la integración y el vínculo que cada persona construyó con la universidad.

Baumeister y Leary (1995) señalan que las personas necesitan vínculos estables y significativos, mientras Glass y Westmont (2014) relacionan esa necesidad con la experiencia académica y el contacto intercultural. En el estudio se observó a través de la

participación, el reconocimiento, las relaciones cotidianas y la seguridad para intervenir dentro del campus.

Dimensiones para analizar la inclusión intercultural

Como el estudio fue cualitativo, no se intentó convertir la interculturalidad en una nota o un valor numérico. En su lugar, se establecieron aspectos que podían observarse y describirse: representación cultural, lenguaje respetuoso, acceso a la información, interacción, participación, pertenencia y obstáculos comunicativos.

La representación cultural permitió revisar quiénes aparecían en fotografías, historias, campañas y actos de la universidad, así como la forma en que eran mostrados. También se tuvo en cuenta si las imágenes mostraban experiencias reales y evitaban convertir una identidad en un estereotipo. El lenguaje se valoró por su claridad, respeto y facilidad de comprensión, no mediante una lista rígida de palabras permitidas.

El acceso a la información se estudió desde tres preguntas sencillas: si el mensaje llegaba a tiempo, si podía entenderse y si ayudaba a resolver una necesidad. La pertenencia se identificó en relatos de aceptación, seguridad para intervenir, cercanía con la universidad y reconocimiento del propio origen.

Entre los posibles obstáculos se consideraron los datos repartidos en varios sitios, los mensajes poco claros, las consultas sin contestar, el desconocimiento de los canales, los estereotipos, las bromas por el acento, la poca presencia de ciertas procedencias y la falta de espacios para opinar. No se dio por hecho que todos estos problemas existían. Se usaron como categorías abiertas para ordenar lo observado y lo dicho en las entrevistas.

Comunicación institucional e inclusión en la educación superior

La comunicación institucional reúne todas las formas en que una organización informa, explica sus decisiones, coordina actividades y se relaciona con sus públicos. En una universidad esto incluye los comunicados, las redes sociales, la página web, la señalética, los eventos, la atención en oficinas, los mensajes de los docentes y las respuestas del personal. La imagen que recibe el estudiante se construye con todos esos contactos, no solo con el contenido publicado por el área de comunicación.

Hallahan et al. (2007) consideran estratégica a la comunicación que se planifica para apoyar la misión de una organización. Esto requiere conocer a quién se dirige, fijar metas, escoger los medios, repartir responsabilidades y revisar los resultados. En una universidad, una comunicación inclusiva debería estar conectada con los compromisos institucionales de igualdad y respeto a la diversidad.

Zerfass et al. (2018) recuerdan que la estrategia no puede separarse de las acciones reales de la organización. En asuntos de inclusión, la coherencia entre el mensaje y la práctica es especialmente importante. Si una campaña invita a participar, pero el registro es difícil o nadie responde las dudas, el contenido pierde confianza y deja de cumplir su propósito.

Aunque la DIRCII coordina una parte importante de la comunicación, no es la única área que transmite información. Las facultades, Bienestar Universitario, admisión, las bibliotecas, los docentes y el personal administrativo también envían mensajes que influyen en la experiencia del alumnado. El diagnóstico, por ello, revisó la coordinación, los medios y las responsabilidades compartidas, sin cargar todos los resultados sobre una sola dependencia.

Enfoque estratégico de la comunicación inclusiva

Una estrategia inclusiva comienza con un diagnóstico de públicos y barreras. No todos los estudiantes que llegan de fuera viven la misma experiencia. Alguien que procede de una provincia cercana puede conocer parte de las costumbres locales, mientras otra persona quizá llega por primera vez a una ciudad costera y sin familiares cerca. Reconocer esas diferencias no significa separar a los estudiantes, sino ofrecerles información útil para su situación.

Después del diagnóstico se deben definir propósitos concretos. Informar sobre un trámite, dar la bienvenida, representar la diversidad y escuchar una queja son tareas distintas. Una publicación de bienvenida puede generar cercanía, pero no reemplaza una guía con horarios, contactos y servicios. De la misma manera, una feria cultural favorece el encuentro, aunque no resuelve por sí sola las dudas administrativas.

Los mensajes deben ser correctos y fáciles de leer. Una explicación clara evita que el estudiante dependa de rumores, mientras un tono cercano disminuye la distancia con la institución. También importa escoger el canal adecuado. El correo, las redes sociales, la página web, las oficinas y las facultades no llegan a las mismas personas. La información esencial debería repetirse de forma ordenada y mantenerse disponible para futuras consultas.

Escuchar y revisar los resultados completa el proceso. Los formularios, las conversaciones cortas, los espacios de diálogo, el registro de consultas y las métricas permiten reconocer avances y problemas pendientes. Si no existe retroalimentación, una institución puede confundir el número de personas alcanzadas en redes con una verdadera comprensión del mensaje o con una experiencia inclusiva.

Comunicación institucional y experiencia de los estudiantes foráneos

Durante el ingreso, una orientación oportuna puede reducir las dudas de los estudiantes. Para desenvolverse adecuadamente, necesitan conocer los horarios, los trámites, las normas, las rutas, los servicios y los lugares donde pueden solicitar apoyo. Cuando esta información se encuentra dispersa entre distintas oficinas o plataformas, los estudiantes terminan dependiendo de familiares, amistades o compañeros para saber qué deben hacer.

El vínculo con la universidad se fortalece cuando los estudiantes reciben respuestas, encuentran espacios para participar y perciben que sus experiencias son reconocidas. Glass y Westmont (2014) relacionan el sentido de pertenencia con la experiencia académica y el intercambio intercultural. Por esta razón, las entrevistas no se limitaron a comprobar si la información institucional había llegado, sino que también exploraron si los participantes se sentían escuchados, representados y tomados en cuenta.

Las relaciones que se forman en el campus también son importantes. Hendrickson et al. (2011) muestran que los vínculos favorecen la conexión social. Desde la comunicación institucional se pueden abrir oportunidades mediante acompañamiento entre pares, jornadas de bienvenida, actividades de carrera y encuentros donde los recién llegados conozcan tanto los servicios como a otras personas. La universidad no puede crear amistades de manera directa, pero sí puede facilitar que se produzcan.

Además de facilitar el acceso a la información, la comunicación institucional debe generar mecanismos de escucha y participación. Por ello, las entrevistas exploraron si los estudiantes se sentían atendidos y tomados en cuenta por la universidad, aspectos relacionados con la construcción del sentido de pertenencia.

Contexto ecuatoriano: interculturalidad e inclusión en la educación superior

La Constitución define al Ecuador como intercultural y plurinacional y reconoce la igualdad, la no discriminación y el derecho a la educación (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Este marco permite revisar la comunicación de las universidades no solo como una actividad informativa, sino también como una práctica que debe facilitar el ejercicio de derechos y el respeto a las diferencias.

La Ley Orgánica de Educación Superior incluye entre sus principios la igualdad de oportunidades, la calidad, la pertinencia y la participación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010). Desde este marco, incluir no significa únicamente permitir el ingreso. Para permanecer y desenvolverse en la universidad también se necesitan condiciones que ayuden a entender los procesos, utilizar los servicios y participar en la vida institucional.

En Ecuador, la interculturalidad tiene una historia propia debido a la presencia de pueblos y nacionalidades y a sus demandas por el reconocimiento de conocimientos y formas de vida. Krainer (2023) señala que el diálogo intercultural en la universidad obliga a revisar las relaciones de poder y la manera en que se produce el conocimiento. Una institución no se vuelve intercultural solo porque su matrícula sea diversa, sino cuando crea relaciones más equilibradas entre sus integrantes.

Las personas consideradas foráneas no forman un solo grupo cultural. Pueden venir de grandes ciudades, zonas rurales, comunidades amazónicas, provincias andinas o costeras, e incluso de otros países. En este estudio, la palabra se emplea para reconocer la experiencia de mudarse y llegar a Manta; no se utiliza para asignar a todos las mismas costumbres o características.

Experiencias y antecedentes en universidades ecuatorianas

Las experiencias ecuatorianas revisadas por Krainer (2023) muestran avances en el reconocimiento de saberes y en la formación intercultural, pero también tensiones entre los discursos institucionales y las prácticas. El desafío se vuelve más complejo cuando las políticas se aplican en universidades grandes, con múltiples facultades y canales de comunicación.

Las ferias, celebraciones y piezas visuales pueden ayudar a reconocer la diversidad, pero su efecto es limitado si no se acompañan de orientación, participación y formas claras de atención. La interculturalidad también se expresa en situaciones cotidianas: al contestar una consulta, explicar un trámite o referirse con respeto al lugar de origen de una persona.

El contexto ecuatoriano también pide no reducir la interculturalidad únicamente a los pueblos indígenas. La diversidad universitaria incluye identidades montubias y afroecuatorianas, personas migrantes, diferencias regionales y experiencias rurales o urbanas. A esto se suman las distintas formas de hablar, las edades y las condiciones sociales y económicas que atraviesan la convivencia en el campus.

Inclusión de estudiantes foráneos en la ULEAM

La ULEAM constituye un caso pertinente por la diversidad territorial de su alumnado y por su papel como universidad pública con sede principal en Manta. No se dispuso de un registro institucional que indicara cuántos estudiantes foráneos había en el campus. Por ello, el estudio no presentó estimaciones y trabajó con experiencias seleccionadas de manera intencional.

La entrevista con la DIRCII permitió conocer cómo se preparaban los mensajes, qué canales se utilizaban y cómo se coordinaban las campañas. El cargo de su responsable

se nombró en todo el documento como director de Comunicación e Imagen Institucional, tal como aparece en la información oficial de la ULEAM (ULEAM, 2025).

En el recorrido por el campus se revisó si las piezas y los espacios mostraban diversidad, si los mensajes eran comprensibles, si los servicios estaban visibles y si existían invitaciones para participar. Las entrevistas con los estudiantes se enfocaron en su llegada a Manta, la forma en que buscaron información, sus relaciones diarias, el nivel de representación que percibieron, las dificultades vividas y los cambios que consideraban necesarios.

La propuesta surge al comparar lo expresado por la institución, las piezas observadas en el campus y los relatos de los estudiantes. Esto evitó plantear actividades basadas únicamente en suposiciones o en experiencias de otras universidades con condiciones diferentes.

Capítulo III – Diseño metodológico

La metodología reunió tres fuentes para mirar el mismo tema desde ángulos diferentes. Se observaron espacios y materiales institucionales, se entrevistó de forma semiestructurada al director de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII) y se conversó con seis estudiantes foráneos mediante entrevistas del mismo tipo. La comparación permitió reconocer coincidencias y diferencias entre lo que la institución intentaba comunicar, lo que estaba visible y lo que los estudiantes habían vivido.

La observación y la entrevista institucional se utilizaron para describir mensajes, canales, políticas y actividades. Las conversaciones con los estudiantes se concentraron en la orientación, las relaciones, la participación y el sentido de pertenencia. La propuesta se preparó después de reunir los principales hallazgos de las tres fuentes.

Enfoque de investigación

La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo. Este enfoque resultó adecuado porque el interés principal fue comprender significados, percepciones y experiencias situadas, no estimar frecuencias poblacionales. Creswell y Poth (2018) señalan que la indagación cualitativa permite estudiar problemas complejos en su contexto y reconstruir la perspectiva de los participantes.

Las opciones “Sí”, “No” y “Parcialmente” de la ficha se utilizaron únicamente para ordenar la observación. No se convirtieron en porcentajes. La interpretación se apoyó principalmente en las descripciones escritas durante el recorrido y en su comparación con las entrevistas.

La revisión comenzó con categorías tomadas del marco teórico, pero se mantuvo abierta a situaciones que aparecieron durante las entrevistas. Patton (2015) explica que una investigación cualitativa puede usar una guía teórica y, al mismo tiempo, incorporar

descubrimientos de los datos, siempre que el procedimiento sea claro. Por ello, la matriz incluyó las dimensiones del marco teórico y una sección destinada a temas no considerados al inicio.

Tipo de estudio

El alcance fue descriptivo e interpretativo. La parte descriptiva permitió detallar los mensajes, los soportes, los canales, los criterios de representación y las actividades de la institución. La parte interpretativa estuvo concentrada en el significado que los participantes daban a su llegada a Manta, a la información recibida y a la forma en que se sentían reconocidos dentro de la universidad.

También se hizo un trabajo de campo porque la información se obtuvo directamente en el campus y mediante entrevistas. Su finalidad fue aplicada: el diagnóstico se utilizó para preparar acciones de comunicación ajustadas al caso de la ULEAM.

Diseño de investigación

Se trabajó con un diseño no experimental, transversal y de estudio de caso. La expresión no experimental se mantuvo porque no se modificaron las categorías ni se aplicaron tratamientos a los participantes. Las prácticas de comunicación y las experiencias estudiantiles se revisaron tal como se presentaban en el campus.

El carácter transversal se definió por la concentración del trabajo de campo en el periodo 2026(1). La observación se realizó en una jornada determinada y las entrevistas se organizaron dentro de un intervalo delimitado. El estudio no siguió longitudinalmente a los participantes.

El estudio de caso fue el diseño principal, ya que el trabajo se limitó a una universidad, un campus y una situación definida. Yin (2018) considera adecuado este

diseño cuando se busca comprender un hecho actual dentro del lugar donde ocurre y no es sencillo separar el fenómeno de su contexto. En esta investigación, el caso estuvo delimitado al campus Matriz-Manta de la ULEAM.

Las entrevistas recogieron vivencias personales, pero la investigación no se planteó como un estudio fenomenológico independiente. Los relatos de los estudiantes se analizaron junto con la observación y la visión de la institución dentro del estudio de caso. Esta decisión mantuvo un diseño metodológico claro y evitó combinar enfoques sin definir cuál orientaba el trabajo.

Grupo de estudio / población y muestra

La población de referencia estuvo constituida por estudiantes foráneos matriculados en el campus Matriz-Manta durante 2026(1) y por actores vinculados con la gestión de la comunicación universitaria. Para este proyecto se tomó en cuenta a estudiantes foráneos los cuales se trasladaron desde otras provincias del Ecuador o fuera del país.

El análisis se reunió en tres partes: los materiales y espacios visibles en el campus, la perspectiva de la DIRCII y las experiencias de los estudiantes. En estas últimas se revisaron la información, la convivencia, la representación, la participación y la pertenencia.

Participaron seis estudiantes y un representante institucional. La selección fue intencional, ya que se buscó conversar con personas que tuvieran experiencias relacionadas directamente con el tema. Este procedimiento no tuvo la pretensión de construir una muestra estadística, sino reunir información útil para comprender el caso (Patton, 2015).

La cantidad de seis estudiantes se estableció por el alcance concreto de la investigación y no como una regla aplicable a otros trabajos cualitativos. Malterud et al.

(2016) señalan que un grupo pequeño puede aportar información suficiente cuando la pregunta es específica, los participantes están bien delimitados y las entrevistas permiten profundizar. Además de los testimonios, este estudio contó con una observación y una entrevista institucional.

Al seleccionar a los participantes se procuró incluir diferentes lugares de origen, carreras, semestres, géneros y tiempos de permanencia en Manta. No era posible cubrir todas las combinaciones, pero se buscó evitar que el análisis mostrara una sola forma de vivir el traslado.

La perspectiva institucional fue aportada por el Lic. Rommel Mauricio Garzón Quintanilla, director de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional de la ULEAM. El cargo fue comprobado mediante información oficial de la universidad (ULEAM, 2025). En los resultados se utilizó el código EI-01 para diferenciar su testimonio de las interpretaciones de la investigadora.

Para participar, los estudiantes debían estar matriculados en Matriz-Manta durante 2026(1), haber llegado desde otra provincia o país por motivos de estudio, tener al menos 18 años y haber cursado un semestre. También debían aceptar de manera voluntaria el uso académico y anónimo de la información después de conocer el propósito del trabajo.

No se incluyeron estudiantes locales, personas que no completaron la entrevista ni participantes que retiraron su autorización.

Operacionalización de categorías de análisis

Por tratarse de un estudio cualitativo, la operacionalización se presentó a través de categorías, dimensiones e indicadores que podían observarse. En el desarrollo se evitó hablar de “variables” para no dar la idea de una medición causal, aunque la tabla cumple

una función semejante dentro del formato solicitado por la institución. Las categorías se tomaron de los objetivos y del marco teórico.

Tabla 1

Operacionalización de categorías de análisis

Categoría de análisis	Dimensión	Indicadores	Fuentes
Comunicación intercultural institucional	Representación y visibilidad cultural	Diversidad de procedencias e identidades en imágenes y relatos; visibilidad de estudiantes foráneos; ausencia de estereotipos.	FO; E-DIRCII; EE
Comunicación intercultural institucional	Lenguaje y mensajes inclusivos	Claridad, respeto, reconocimiento de identidades, mensajes de igualdad e interculturalidad.	FO; E-DIRCII; EE
Comunicación intercultural institucional	Gestión estratégica, políticas y canales	Planificación, campañas, protocolos, canales, coordinación, retroalimentación y evaluación.	E-DIRCII; EE
Inclusión y adaptación de estudiantes foráneos	Recepción y acceso a la información	Oportunidad, comprensibilidad y utilidad de la orientación sobre trámites, servicios y apoyos.	EE; E-DIRCII
Inclusión y adaptación de estudiantes foráneos	Interacción y participación universitaria	Relaciones con estudiantes, docentes y personal; acceso a actividades y espacios de encuentro.	EE; E-DIRCII
Inclusión y adaptación de estudiantes foráneos	Reconocimiento y sentido de pertenencia	Percepción de aceptación, representación, identificación con la universidad y seguridad para participar.	FO; EE
Inclusión y adaptación de estudiantes foráneos	Barreras comunicativas y experiencias de exclusión	Información dispersa, falta de respuesta, estereotipos, burlas, diferencias simbólicas e invisibilización.	E-DIRCII; EE
Propuesta de comunicación intercultural	Necesidades y acciones estratégicas	Problemas prioritarios, públicos, objetivos, mensajes, canales, responsables e indicadores.	Triangulación de FO, E-DIRCII y EE

Nota. Elaboración propia. FO = ficha de observación; E-DIRCII = entrevista al director de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional; EE = entrevistas a seis estudiantes foráneos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información se obtuvo mediante una observación del campus, una entrevista al director de la DIRCII y seis entrevistas a estudiantes. Las tres técnicas se utilizaron para comparar perspectivas. No se esperaba que todas las fuentes coincidieran, ya que las diferencias también podían mostrar problemas o experiencias que no eran visibles desde una sola mirada.

Observación no participante

Durante la observación, se hizo un recorrido en el campus sin intervenir en las actividades. Se revisaron fotografías, carteles, señalética, textos institucionales, ubicación de servicios y formas de representación cultural. El interés fue conocer qué podía encontrar un estudiante al transitar por esos espacios.

La ficha incluyó ocho aspectos, tres opciones de valoración y un espacio para describir lo observado. Esto se dio el 19 de mayo de 2026, entre las 15:00 y las 17:00. Las opciones cerradas facilitaron el registro, pero las notas escritas fueron la principal fuente para interpretar el recorrido.

Como la observación se realizó en una sola jornada, sus resultados representan únicamente ese momento. No permiten afirmar que todas las campañas o actividades del semestre funcionaran de la misma forma. Para evitar esa generalización, la evidencia se comparó con la entrevista institucional y los testimonios.

Entrevista semiestructurada al director de la DIRCII

La entrevista semiestructurada permitió conocer la perspectiva institucional sobre planificación, políticas, campañas, canales, representación, coordinación y evaluación de la comunicación vinculada con diversidad e inclusión. La fuente tomada fue el director de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII).

La guía se organizó a partir de las funciones de la Dirección, los públicos atendidos, las necesidades estudiantiles, los canales, la coordinación, la diversidad en los contenidos y la evaluación. Las preguntas principales fueron iguales durante la conversación, aunque se añadieron otras cuando una respuesta requería una explicación más amplia.

La conversación con el director se transcribió de forma literal y pasó a formar parte del material de análisis. Sus respuestas fueron tratadas como la visión del informante, no como datos que debían aceptarse sin revisión. Cuando hizo falta, se compararon con documentos, observaciones del campus y testimonios estudiantiles.

Entrevistas semiestructuradas a estudiantes foráneos

Se aplicaron seis entrevistas individuales a estudiantes foráneos. Las conversaciones fueron presenciales y virtuales, de acuerdo con el tiempo de cada participante. Antes de grabar se explicó el uso de la información y se solicitó autorización verbal.

Las preguntas tuvieron como tema la llegada a Manta, la orientación recibida, los medios utilizados para informarse, el conocimiento de los servicios, la convivencia, la representación cultural, la participación y las sugerencias de mejora. Se evitó hacer preguntas que dieran por hecho que existía discriminación o que la comunicación institucional era deficiente.

A cada participante se le asignó un código comprendido entre EF-01 y EF-06. Para proteger su identidad, las transcripciones excluyeron nombres, números de identificación, direcciones y cualquier otro dato que permitiera reconocerlos. Asimismo, las características del grupo se presentaron de manera conjunta y general.

Construcción y justificación de la guía de entrevista

La guía de entrevista dirigida a los estudiantes se elaboró a partir de las preguntas de investigación, los objetivos específicos y las categorías de análisis. Para su construcción se consideraron las recomendaciones de Kallio et al. (2016), quienes proponen revisar los antecedentes, preparar una versión inicial, comprobar su funcionamiento y ajustar el instrumento antes de su aplicación.

Las preguntas se escribieron con expresiones sencillas y una idea principal por enunciado. En lugar de preguntar directamente por conceptos como “competencia intercultural”, se plantearon situaciones conocidas: dónde encontraron información, qué actividades recordaban, si se veían representados y qué cambios consideraban necesarios.

Antes de entrevistar al grupo definitivo, la guía fue revisada por el tutor y probada con una persona foránea que no formó parte de la muestra. La prueba permitió verificar la claridad, el orden, la duración y el tono de las preguntas. Después se hicieron los ajustes necesarios.

Procedimiento de recolección

Fase 1. Revisión del proyecto. Se comprobó que las preguntas, los objetivos, las categorías y los instrumentos mantuvieran relación. Se eliminaron repeticiones y preguntas que podían orientar la respuesta.

Fase 2. Organización de la observación. Las notas obtenidas el 19 de mayo de 2026 se ordenaron de acuerdo con los aspectos de la ficha.

Fase 3. Preparación de la entrevista institucional. La conversación con el director de la DIRCII se transcribió y se separaron las descripciones, opiniones y propuestas.

Fase 4. Entrevistas estudiantiles. Se contactó a personas que cumplieran los criterios, se explicó el estudio, se solicitó su participación voluntaria y se realizaron las seis conversaciones.

Fase 5. Organización del material. Los testimonios, las notas y la observación se reunieron en una matriz con códigos anónimos, temas y vínculos con los objetivos.

Criterios de rigor y consideraciones éticas

La calidad del trabajo se revisó tomando en cuenta la coherencia entre las preguntas, los métodos y los resultados, además de la transparencia del procedimiento. Tracy (2010) propone valorar la importancia del tema, el rigor, la sinceridad, la credibilidad, la ética y el aporte de una investigación cualitativa. Estos criterios se ajustaron al alcance del proyecto.

Para fortalecer la credibilidad se compararon tres fuentes y se conservaron fragmentos de las entrevistas que permiten reconocer el origen de las interpretaciones. Las decisiones tomadas durante la codificación quedaron registradas en matrices. La investigadora también revisó sus propias expectativas para evitar que dirigieran el análisis sin suficiente respaldo.

La posibilidad de usar los hallazgos en otros espacios no se confundió con una generalización estadística. Se describieron el lugar, el periodo, la forma de elegir a los

participantes y las características generales del grupo. De esta manera, otros investigadores pueden decidir si lo encontrado resulta útil para un contexto parecido.

La participación fue voluntaria. Antes de cada entrevista se explicó el propósito académico, la forma de utilizar los testimonios y las medidas de confidencialidad. Los estudiantes podían omitir preguntas o retirarse. Los audios y transcripciones se guardaron en un espacio protegido y solo estuvieron disponibles para la investigadora y el tutor durante el tiempo requerido por la carrera.

En los resultados, el informante institucional fue identificado como EI-01. Esta medida ayudó a diferenciar sus respuestas de las observaciones y de la interpretación de la investigadora, aunque su cargo había sido mencionado previamente en la metodología

Tabla 2

Correspondencia entre objetivos, técnicas e instrumentos

Objetivo específico	Técnica	Instrumento	Producto esperado
Caracterizar políticas, mensajes, canales y prácticas interculturales.	Observación no participante y entrevista institucional.	Ficha de observación y guía para el director de la DIRCII.	Diagnóstico institucional de representación, mensajes, canales, coordinación, fortalezas y brechas.
Interpretar la percepción de seis estudiantes foráneos.	Seis entrevistas semiestructuradas.	Guía de entrevista estudiantil.	Categorías sobre orientación, convivencia, participación, pertenencia, barreras y necesidades.
Diseñar una propuesta de comunicación intercultural.	Triangulación e interpretación.	Matriz de integración de hallazgos.	Propuesta con públicos, objetivos, mensajes, acciones, canales, responsables e indicadores.

Nota. Elaboración propia a partir de los objetivos del proyecto.

Análisis de datos

El análisis reunió la ficha de observación, las notas del recorrido, la entrevista institucional y las seis entrevistas estudiantiles. El material se leyó varias veces, se señalaron ideas relevantes y luego se agruparon en temas. El procedimiento siguió las etapas generales planteadas por Braun y Clarke (2006).

La primera lectura utilizó las categorías definidas en la Tabla 1. Durante las revisiones posteriores se incorporaron temas que no habían sido previstos, siempre que aparecieran con claridad o ayudaran a explicar una diferencia importante. No se mantuvo únicamente porque resultara llamativo.

En la matriz se realizó el registro de la fuente, el fragmento, el tema asignado, la interpretación y su relación con los objetivos. Las respuestas cerradas de la observación siempre estuvieron acompañadas por una descripción.

El cruce de información se hizo según los objetivos. Para el primero se comparó la observación con la entrevista a la DIRCII. En el segundo se reunieron las seis experiencias y se relacionaron con las prácticas de la institución. Para el tercero se revisaron acuerdos, diferencias, vacíos y posibilidades de mejora. Cuando las fuentes no tenían coincidencia, la diferenciación integraba el resultado.

Los resultados fueron presentados por temas y se acompañaron con citas breves identificadas mediante códigos. Las opiniones de seis estudiantes no fueron convertidas en porcentajes ni utilizadas para describir a toda la universidad. Cuando varias experiencias coincidían, se indicó quiénes las habían expresado.

Limitaciones

Las seis entrevistas permitieron conocer experiencias distintas con cierto detalle, pero no representan estadísticamente a todos los estudiantes foráneos. La selección respondió a una pregunta concreta y se complementó con otras fuentes, aunque sus conclusiones siguen limitadas al grupo participante.

Al tratarse de una selección intencional, pudieron participar con mayor facilidad personas interesadas en el tema o con disponibilidad de tiempo. Se buscaron diferencias de origen, carrera, semestre y género para evitar que todos los testimonios fueran demasiado parecidos.

La observación realizada en una sola jornada no permitió revisar todas las campañas y actividades del semestre. Puede haber contenidos digitales, actos o mensajes internos que no estaban visibles durante el recorrido.

Algunos participantes pudieron olvidar detalles o evitar comentarios críticos sobre la universidad. Para reducir ese riesgo se protegió su identidad, se formularon preguntas neutrales y se aclaró que no existían respuestas correctas.

La investigadora tomó decisiones al seleccionar, entrevistar y analizar, por lo que su mirada formó parte del proceso. Las notas reflexivas, las matrices y la revisión del tutor ayudaron a mantener esas decisiones visibles.

Los resultados corresponden a Matriz-Manta y al periodo 2026(1). La propuesta necesita una revisión técnica, institucional y presupuestaria antes de aplicarse.

Capítulo IV – Resultados

Los hallazgos se organizaron siguiendo los tres objetivos específicos. Para el análisis se usó la ficha de observación del campus Matriz-Manta, la entrevista con el director de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII) y las conversaciones con seis estudiantes foráneos. Sus nombres fueron reemplazados por los códigos EF-01 a EF-06, mientras la fuente institucional se presentó como EI-01. Al ser un trabajo cualitativo, se compararon experiencias, acuerdos, diferencias y necesidades sin convertir las respuestas en porcentajes.

Resultados del primer objetivo específico

Objetivo específico 1: Caracterizar las políticas, los mensajes, los canales y las prácticas de comunicación intercultural empleadas por la ULEAM para orientar y representar a los estudiantes foráneos.

Hallazgos de la ficha de observación

Durante el recorrido por el campus, las piezas revisadas transmitieron una visión favorable de la experiencia universitaria. Los textos destacaban el talento de los jóvenes, la creatividad, el pensamiento crítico, la relación entre teoría y práctica y la preparación profesional. El tono fue respetuoso y apropiado para los estudiantes. No aparecieron frases ofensivas ni contenidos que plantearan un trato distinto por el lugar de origen.

Las fotografías mostraban estudiantes de diferentes carreras en actividades académicas y prácticas. También se proyectaba una universidad en constante actividad y cercana a la juventud. Sin embargo, no siempre era posible reconocer la procedencia cultural de quienes aparecían. Se observó variedad de género y de áreas profesionales, pero

hubo pocas señales que permitieran identificar estudiantes de otras provincias, pueblos, países o nacionalidades.

También se encontró que varios diseños se repetían en diferentes sectores del campus. Esta repetición ayudaba a mantener una misma identidad visual, aunque reducía la cantidad de rostros, historias y experiencias que podían mostrarse. No se identificaron estereotipos evidentes, pero la poca variedad podía hacer que la comunidad universitaria pareciera más uniforme de lo que realmente es. Por ese motivo, la ficha valoró como parcial tanto la representación intercultural como la imagen plenamente incluyente.

El recorrido dejó ver una diferencia entre el contenido escrito y las imágenes. Las frases hablaban de capacidades, oportunidades y formación para todos; las fotografías, por su parte, no siempre reflejaban la amplitud de la comunidad universitaria. Esto no prueba que hubiera una intención de excluir. Sí señala que el mensaje de inclusión podría ganar fuerza si se incorporan estudiantes, entornos y trayectorias más variados.

Hallazgos de la entrevista al director de la DIRCII

El director de la DIRCII indicó que las piezas gráficas y audiovisuales seguían los lineamientos de la institución y trataban de mostrar la realidad general de la comunidad universitaria. De acuerdo con EI-01, en las campañas participaron estudiantes reales de varias provincias, nacionalidades, sedes y extensiones. La convocatoria buscaba ser abierta y no separar a las personas por origen, etnia, situación económica o condición social.

La Dirección trabajaba con un manual de imagen institucional o brandbook, donde se establecían el uso de la marca y las pautas generales de diseño. EI-01 aclaró que el documento no tenía una sección dedicada a la comunicación intercultural. La inclusión se maneja como un principio general. Este criterio muestra la apertura, aunque no ofrecía

pautas concretas para revisar de manera constante de qué procedencias aparecían en los contenidos.

El director recordó publicaciones y producciones en las que participaron estudiantes de diferentes cantones, jóvenes venezolanos, afroecuatorianos y miembros de la nacionalidad Tsáchila. También mencionó contenidos dedicados a concursos, investigaciones, deportes y proyectos culturales. En esas publicaciones se destacaba principalmente el trabajo realizado por los estudiantes.

Sobre las vallas instaladas en el campus, el director explicó que el espacio y el presupuesto no permitían mostrar a todas las carreras ni a todos los grupos. Las piezas estaban pensadas para que los jóvenes se identificaran con su profesión y con la idea de superarse. Esta limitación ayuda a entender por qué las fotografías observadas representaban al estudiantado de manera general, sin alcanzar a mostrar toda la diversidad existente en la ULEAM.

Las consultas llegan sobre todo a través de redes sociales y de conversaciones durante eventos, grabaciones o sesiones fotográficas. EI-01 señaló que el equipo intenta contestarlas, aunque el volumen de mensajes dificulta responder todas. Hay espacios de contacto, pero no un mecanismo periódico para conocer específicamente si los estudiantes foráneos comprenden la información o se sienten representados.

Relación entre la observación y la perspectiva institucional

La ficha y la entrevista coincidieron en un punto básico: la ULEAM comunicaba con respeto y procuraba evitar mensajes discriminatorios. Las dos fuentes también señalaron el uso de estudiantes reales y la apertura para que participaran en los contenidos. La diferencia estuvo en lo visible. La DIRCII recordó campañas y publicaciones digitales

con perfiles variados, mientras las piezas físicas analizadas mostraban una diversidad menos clara.

Ambas fuentes observaron momentos y materiales diferentes. El recorrido se realizó en una fecha concreta, mientras la DIRCII producía contenidos durante todo el año. Aun así, la comparación mostró que la diversidad no aparecía con la misma claridad en todos los espacios. Las convocatorias abiertas eran positivas, pero no aseguraban por sí solas una representación equilibrada.

Con respecto al primer objetivo, se encontró una intención institucional favorable a la inclusión y varias formas abiertas de participación. El punto más débil fue la ausencia de pautas interculturales escritas y de un seguimiento que comprobara si la diversidad aparecía con continuidad en materiales físicos, publicaciones digitales y productos audiovisuales.

Resultados del segundo objetivo específico

Objetivo específico 2: Interpretar la percepción de seis estudiantes foráneos sobre la información institucional, la convivencia, la participación, la representación cultural y el sentido de pertenencia en el campus Matriz-Manta.

Características generales de los participantes

El grupo estuvo formado por seis estudiantes de 19 a 23 años. Procedían de Esmeraldas, Ambato, Caracas, Olón y Puyo; dos de ellos eran de Esmeraldas. Estudiaban Tecnologías de la Información, Criminología y Ciencias Forenses, Comunicación, Comunicación Bilingüe y Gestión de la Información Gerencial. Algunos cursaban el primer semestre y otros tenían una trayectoria universitaria más larga, lo que permitió comparar una llegada reciente con procesos de adaptación más avanzados.

Evidencias textuales por participante

Se incluyeron tres citas de cada participante para que el análisis pudiera seguirse desde sus propias palabras. Los puntos suspensivos indican únicamente que se retiraron repeticiones propias del habla; las ideas de las respuestas se mantuvieron sin cambios.

EF-01 (Esmeraldas). En su experiencia aparecieron el miedo de los primeros días, el aprendizaje entre personas de lugares distintos y la necesidad de una mejor orientación. Expresó: “yo era una persona nueva, era la única persona que estaba de la provincia de Esmeraldas en mi paralelo y obviamente tenía ese miedo”; sobre las diferencias lingüísticas afirmó que “fue de parte y parte ir aprendiendo lo que desconozco y que ellos también conozcan lo que desconocían”; y, como mejora, sostuvo que “considero que sería muy útil brindar más información [...] durante las primeras semanas de clases y organizar jornadas de orientación para facilitar la adaptación de ciertos estudiantes foráneos”. El testimonio muestra que la confianza, el intercambio de significados y el apoyo institucional influyeron en su adaptación.

EF-02 (Ambato). Su integración social fue rápida, aunque su relato separó dos aspectos: entender un aviso y lograr acceder al servicio anunciado. Indicó: “Pude socializar, hice amigos y pude adaptarme, a excepción del clima, que hace mucho calor”; respecto de los servicios señaló que “sí son claros, pero a veces no sé si sean tan accesibles [...] no había médicos”; y sobre la representación manifestó: “Siento que, por ser estudiante, no tanto por ser foránea [...] se habla muy poco de los estudiantes foráneos”. Su experiencia confirma que llevarse bien con los demás no reemplaza la necesidad de ser visible ni asegura que todos los apoyos estén disponibles.

EF-03 (Caracas, Venezuela). La estudiante se sintió aceptada en sus relaciones, pero tuvo dificultades para conocer los espacios y procesos de la universidad. Señaló: “A

medida que yo fui estudiando en la universidad, pues me fui enterando y fui conociendo los espacios [...] porque desde un inicio no fueron mencionados”; advirtió que “casi cometo el error de, en vez de matricularme a una licenciatura, casi me matriculo a una tecnología”; y propuso “casas abiertas de la inclusión, donde hayan diferentes personas de países, de provincias, donde transmitan también su cultura”. Sus palabras muestran que la oferta académica necesita explicarse mejor y que la diversidad puede compartirse desde la voz de los propios estudiantes.

EF-04 (Olón, Santa Elena). La participante recibió información sobre la universidad, aunque su adaptación se dio en poco tiempo y también escuchó comentarios sobre la manera de hablar. Expresó: “No tuve nivelación, no tuve mucho tiempo en adaptarme aquí”; también recordó que “recibí todo el recorrido, las orientaciones de cada facultad, de las becas, de todo eso”; y observó que “a lo lejos se escucha cómo [...] critican el acento de las personas”. El caso deja ver que una inducción útil puede coexistir con dificultades personales y con bromas o críticas que requieren atención.

EF-05 (Puyo, Pastaza). Eligió la ULEAM porque la carrera no estaba disponible cerca de su lugar de origen y, al momento de la entrevista, todavía estaba empezando a integrarse. Explicó que “no se encontraba la carrera que estoy cursando cerca de donde vivo”; valoró los mensajes porque “sí, los encuentros [sic] fáciles de entender y de comprender porque lo hacen de una manera muy detallada”; y describió su pertenencia así: “Hasta ahora un poco [...] recién estoy en primer semestre entonces no estoy tampoco como que tan metida en las actividades”. La información clara facilitó su ingreso, pero la poca participación todavía limitaba su cercanía con la vida universitaria.

EF-06 (Esmeraldas). Su relato resaltó la falta de orientación al inicio, el desconocimiento de organismos universitarios y la carga emocional de vivir lejos de la familia. Recordó: “La verdad que no tenía idea de dónde dirigirme y todo, pero fue algo

complejo”; afirmó que “muchos estudiantes no conocen que existen estos organismos dentro de la institución donde pueden acudir”; y relató que “cuando yo llegué, los dos primeros años se me hizo muy duro dejar a mi familia atrás, venir a un lugar donde no conocía a nadie, donde me tocaba hacer todo solo a mí”. Estas ideas relacionan la comunicación con la autonomía, el conocimiento de los apoyos y la formación de nuevas redes.

Al comparar los seis relatos se repitieron tres temas. EF-01, EF-03 y EF-06 conocieron parte de la información después de varios semestres o gracias a personas cercanas. EF-01, EF-02, EF-03, EF-04 y EF-06 hablaron de diferencias en acentos, palabras o maneras de expresarse. Además, EF-01, EF-03 y EF-06 relacionaron su participación con sentirse más parte de la universidad. Estos resultados guardan relación con Smith y Khawaja (2011) y Schartner y Young (2016), quienes explican la adaptación desde la combinación de condiciones personales, redes y respuesta institucional. También se acercan a Hendrickson et al. (2011) y Glass y Westmont (2014), por la importancia que dan a los vínculos y a la pertenencia.

Llegada a Manta y adaptación inicial

Las razones para estudiar en la ULEAM fueron distintas, aunque sobresalieron la existencia de la carrera, la cercanía y el interés por una nueva experiencia. EF-01 y EF-06 llegaron desde Esmeraldas, EF-02 desde Ambato, EF-05 desde Puyo y EF-04 desde Olón. EF-03 era venezolana, pero ya vivía en Manta. Debido a estas trayectorias, el cambio no tuvo el mismo significado para todos.

Quienes no contaban con una persona cercana vivieron un comienzo más difícil. EF-01 sintió temor al ser la única estudiante de Esmeraldas en su paralelo. EF-06 no sabía a qué lugar acudir para inscribirse y necesitó la ayuda de su hermano. EF-02, en cambio,

hizo amistades con rapidez, mientras EF-03 ya conocía el sistema educativo del país. EF-04 debió incorporarse sin mucho tiempo de preparación y EF-05 apenas iniciaba su proceso de integración.

Los casos mostraron que adaptarse fue más sencillo cuando hubo familia, amistades, compañeros locales o actividades donde participar. Schartner y Young (2016) explican que el ajuste varía según las condiciones iniciales y lo que la persona encuentra en el nuevo entorno. Hendrickson et al. (2011) también resaltan que las redes disminuyen la incertidumbre y ayudan a conectar con otros. Así, el proceso no dependió solamente del esfuerzo individual, sino de la orientación y de los vínculos disponibles.

Diferencias culturales y formas de hablar

La forma de hablar fue la diferencia que apareció con mayor frecuencia. EF-01 la entendió como un aprendizaje “de parte y parte”. EF-02 tuvo dificultad para comprender algunas palabras costeñas; EF-03 notó que varios objetos o situaciones se nombraban de otra manera en Ecuador; EF-04 encontró términos poco comunes en su lugar de origen; y EF-06 explicó que una misma expresión podía tener sentidos distintos en Manabí y Esmeraldas.

Con el tiempo, estas diferencias dejaron de ser un obstáculo constante, aunque al inicio causaron dudas y una sensación de estar fuera de lugar. La experiencia de aprendizaje mutuo de EF-01 coincide con Deardorff (2006), quien relaciona la competencia intercultural con escuchar, respetar, interpretar y adaptarse. A la vez, las menciones de EF-01, EF-02, EF-04 y EF-06 sobre comentarios por el acento muestran que una broma puede normalizarse, aunque no todas las personas la reciban igual. Bennett (1986) vincula este tipo de respuesta con formas todavía limitadas de reconocer la diferencia.

Orientación inicial, trámites y servicios

La orientación de ingreso no fue igual en todos los casos. EF-04 recordó un recorrido y explicaciones sobre facultades, becas y servicios. EF-05 recibió datos de horarios, atención médica, apoyo psicológico y trámites. Por el contrario, EF-03 afirmó que los servicios y derechos “desde un inicio no fueron mencionados”, mientras EF-06 no encontró la guía que necesitaba al inscribirse. EF-01 consideró que las promociones posteriores recibieron más y mejores indicaciones que la suya.

Algunos estudiantes conocieron los departamentos institucionales cuando avanzaron en la carrera o comenzaron a participar en actividades. EF-01, EF-04 y EF-06 mencionaron Bienestar Universitario, becas, atención médica y organizaciones estudiantiles. EF-02 y EF-05 identificaron principalmente servicios básicos, mientras EF-03 aprendió varios procedimientos con el tiempo. La información existía, pero no siempre llegaba desde el inicio.

También apareció una diferencia entre conocer un servicio y poder utilizarlo. EF-02 dijo que los avisos eran comprensibles, pero contó que una compañera no encontró atención médica. Zerfass et al. (2018) sostienen que un mensaje gana credibilidad cuando coincide con la acción de la institución. Desde la mirada de la UNESCO (2020), publicar un servicio no elimina la barrera si el estudiante no puede acceder a él. La orientación debería señalar horarios vigentes, requisitos, capacidad de atención y opciones alternativas.

Canales y claridad de los mensajes

Los medios más mencionados fueron Instagram, WhatsApp, el correo institucional y, con menor frecuencia, Facebook. EF-03, EF-04 y EF-05 recurrían principalmente a Instagram. EF-01 consideraba más rápidos los grupos o canales de WhatsApp que el correo. EF-06 recibía información institucional por correo y EF-02 usaba WhatsApp junto

con las plataformas de la universidad. La presencia de varios canales aumenta el alcance, pero también genera dudas sobre dónde encontrar la versión definitiva de un aviso.

Los mensajes eran comprensibles en la mayoría de los casos, aunque surgieron dificultades claras. EF-03 pidió diferenciar mejor la información de licenciaturas y tecnologías. EF-01 solicitó publicaciones detalladas, pero centradas en lo esencial. EF-06 encontró poco amigables algunas plataformas y EF-02 explicó que entender un anuncio no aseguraba que el servicio estuviera disponible. Los testimonios mostraron que comprender el texto, encontrar el servicio y usar el canal son asuntos relacionados, pero no iguales.

Lo expresado por los estudiantes coincide con Hallahan et al. (2007), pues una estrategia no consiste únicamente en publicar contenidos. También debe definir a quién se informa, para qué, por qué medio y quién responderá. Un estudiante nuevo podía recibir varios avisos y aun así no reconocer el canal oficial ni el lugar para resolver una duda. Por esta razón, los resultados apoyaron la creación de una ruta única con fechas, pasos, contactos, responsables y recordatorios durante las primeras semanas.

Representación, respeto y convivencia

EF-03, EF-04, EF-05 y EF-06 señalaron que se veían como parte del estudiantado, especialmente cuando habían participado en prácticas, deportes u organizaciones. EF-01 valoró los intentos por incluir a personas de distintas provincias, aunque pidió mayor presencia de raíces y costumbres. EF-02 dijo sentirse representada como estudiante, pero no específicamente como foránea. La identidad institucional aparecía con más fuerza que la procedencia territorial.

La convivencia fue descrita como respetuosa en términos generales. EF-03 y EF-05 no recordaron hechos de discriminación. EF-01, EF-02, EF-04 y EF-06 sí mencionaron bromas o comentarios sobre el acento, la etnia o las formas de hablar. Aunque algunos no

los consideraron graves, estos relatos muestran que ciertos estereotipos todavía podían repetirse en grupos pequeños.

Lo dicho por EF-01 y EF-02 coincidió con la poca diversidad reconocible en las piezas físicas. Krainer (2023) señala que una universidad intercultural debe escuchar distintas voces y revisar sus prácticas diarias. La ULEAM mostró una base de respeto, pero podía ampliar la representación y trabajar de manera más directa los comentarios relacionados con acentos e identidades.

La convivencia intercultural no se limita a evitar insultos o expresiones discriminatorias. También requiere cuestionar las bromas normalizadas, representar las distintas culturas de manera respetuosa y permitir que los estudiantes expresen su lugar de origen y su identidad sin ser reducidos a etiquetas o estereotipos.

Participación y sentido de pertenencia

Participar en la vida universitaria ayudó de forma clara a la integración. EF-01 estuvo en actividades académicas y espacios de representación estudiantil. EF-03 asistió a casas abiertas y jornadas deportivas, mientras EF-06 se integró en equipos, organizaciones y acciones sociales. Los tres explicaron que estas experiencias les permitieron conocer personas, entender mejor la institución y sentirse incluidos.

EF-02, EF-04 y EF-05 tuvieron una participación más limitada. Sus casos muestran que ofrecer actividades no garantiza la asistencia. Hace falta informar a tiempo, invitar directamente a quienes recién llegan y ofrecer alternativas académicas, culturales, recreativas y sociales. Glass y Westmont (2014) y Baumeister y Leary (1995) relacionan la pertenencia con la creación de vínculos, el reconocimiento y la participación.

Mejoras propuestas por los estudiantes

Las mejoras sugeridas se concentraron en tres asuntos: una bienvenida mejor organizada, datos útiles para la vida diaria y oportunidades para conocer a otras personas. EF-01 y EF-06 pidieron orientación desde las primeras semanas. EF-02 incluyó información sobre Manta, sus rutas y costumbres. EF-03 propuso videos cortos y una explicación más clara de las carreras; EF-04 solicitó recorridos y datos para encontrar alojamiento; EF-05 mencionó apoyo en otros idiomas cuando fuera necesario.

También hubo varias ideas para compartir las culturas. EF-01 imaginó una feria entre provincias con música, vestimenta y costumbres. EF-02 mencionó celebraciones como el Inti Raymi. EF-03 propuso casas abiertas de inclusión; EF-04, actividades recreativas en conjunto; EF-05, contenidos sobre provincias y países; y EF-06, encuentros regionales acompañados de una encuesta para saber quiénes son los estudiantes foráneos y qué necesitan.

Ninguna de estas sugerencias buscó separar a los estudiantes que venían de fuera. Lo que pidieron fueron condiciones para llegar, informarse y participar sin tener que esconder su procedencia. Esta idea coincide con la UNESCO (2020), que entiende la inclusión como la eliminación de barreras, y con Krainer (2023), quien destaca el reconocimiento y la participación por encima de una simple muestra de símbolos culturales.

Análisis integrado de los tres componentes

Las tres fuentes coincidieron en que la comunicación institucional mantenía un tono respetuoso. Durante el recorrido no se encontraron expresiones excluyentes, EI-01 explicó que la DIRCII evitaba etiquetas y los estudiantes describieron una convivencia

generalmente positiva. Esta fortaleza no impidió que existieran diferencias en la ubicación y en la representación cultural.

También apareció una diferencia entre hablar de inclusión y mostrar la interculturalidad de manera visible. La DIRCII recordó campañas con estudiantes de diferentes procedencias, pero las piezas físicas revisadas mostraron menos variedad. EF-01 y EF-02 tampoco reconocieron con claridad sus lugares de origen en los contenidos. Las convocatorias abiertas podrían complementarse con criterios que permitan revisar quiénes aparecen y con qué frecuencia.

La orientación de ingreso no siguió una experiencia común. EF-04 y EF-05 recibieron información útil, mientras EF-03 y EF-06 conocieron varios servicios más adelante o gracias a otras personas. EF-01 señaló que la inducción había mejorado con el tiempo. El problema no fue una falta total de información, sino la ausencia de una ruta que garantizara datos básicos para todos.

La participación estuvo relacionada con un mayor sentido de pertenencia. EF-01, EF-03 y EF-06, quienes se involucraron en actividades y organizaciones, describieron una integración más fuerte. EF-04 y EF-05 todavía tenían una participación limitada. Esta diferencia refuerza la importancia de crear oportunidades de encuentro desde los primeros meses.

La universidad recibe comentarios en redes y durante los eventos, pero no tiene una consulta periódica dirigida a estudiantes foráneos. Sin un seguimiento de este tipo, algunas dificultades podían mantenerse durante varios semestres antes de ser reconocidas.

Tabla 3
Síntesis de hallazgos por fuente

Fuente	Fortalezas identificadas	Brechas principales
Observación del campus	Lenguaje respetuoso e identidad visual coherente.	Representación territorial y cultural poco visible; piezas repetitivas.
Entrevista institucional	Apertura a la diversidad y uso de varios canales.	Sin lineamientos específicos ni consulta periódica a estudiantes foráneos.
Entrevistas estudiantiles	Convivencia generalmente positiva y apoyo de pares.	Orientación desigual, información dispersa y comentarios sobre acentos.

Nota. Elaboración propia a partir de la triangulación de las fuentes del estudio.

Tabla 4
Correspondencia entre objetivos y resultados

Objetivo específico	Resultado sintetizado	Implicación
Caracterizar las prácticas institucionales.	Existen mensajes respetuosos y canales diversos, pero la representación intercultural y la orientación no son sistemáticas.	Definir pautas de representación y una ruta común de ingreso.
Analizar las percepciones estudiantiles.	La pertenencia mejora con apoyo y participación; la información llega de manera desigual.	Centralizar información y ampliar espacios de escucha y encuentro.
Diseñar una propuesta pertinente.	“ULEAM te recibe” integra orientación, testimonios, acompañamiento, encuentros y seguimiento.	Validar técnica y presupuestariamente antes de su implementación.

Nota. Elaboración propia a partir de la triangulación de las fuentes del estudio.

Resultado del tercer objetivo específico: propuesta de comunicación intercultural

Objetivo específico 3: Diseñar una propuesta de comunicación intercultural basada en la triangulación de las evidencias institucionales, observacionales y estudiantiles.

Nombre de la propuesta

ULEAM te recibe: ruta de orientación e integración intercultural.

Propósito

“ULEAM te recibe” pretende acompañar a quienes se mudan desde otras provincias o países para que conozcan el campus desde el inicio, encuentren información

útil y dispongan de espacios de integración. La propuesta no separa a los estudiantes foráneos ni los presenta como menos capaces.

Acciones propuestas

1. Reunir en un solo enlace el mapa del campus, las facultades, los trámites de ingreso, los servicios médicos y psicológicos, las becas, los contactos, el calendario académico y datos generales. La guía deberá combinar textos breves, videos y códigos QR ubicados en puntos visibles.

2. Realizar durante las primeras semanas un recorrido por el campus con la participación de la DIRCII, Bienestar Universitario, las carreras y los representantes estudiantiles. Además de mostrar las instalaciones, se deberá explicar a qué dependencia acudir según cada necesidad.

3. Poner en marcha la campaña “Historias que llegan a la ULEAM”. En ella pueden participar estudiantes de distintas provincias, países, carreras, semestres y experiencias. Los testimonios pueden contar cómo fue su adaptación, qué expresiones nuevas conocieron, qué servicios les resultaron útiles y en qué actividades se integraron. Las historias deben mostrarse de forma natural, sin reducir una cultura solamente a su comida o vestimenta.

4. Organizar una actividad por periodo con música, relatos, proyectos, expresiones artísticas y experiencias regionales. La invitación debe incluir a estudiantes locales y foráneos para promover el intercambio y no crear grupos separados.

5. Convocar a voluntarios de semestres superiores para acompañar a quienes recién ingresan, mostrarles los servicios y explicarles procedimientos básicos. La acción retoma lo expresado en las entrevistas, donde el apoyo de familiares, amistades y compañeros resultó decisivo frente a la desorientación.

6. Habilitar una forma breve y periódica de escucha. Al inicio del periodo y al cumplirse las primeras seis semanas, una encuesta anónima podría preguntar por la claridad de los mensajes, el acceso a servicios, la participación y el sentido de pertenencia. También conviene establecer respuestas básicas para las dudas frecuentes recibidas en redes.

7. Incorporar al manual de imagen criterios para mostrar diferentes procedencias, carreras, edades y experiencias. Las piezas deben evitar estereotipos, utilizar estudiantes reales con autorización y mantener la diversidad visible durante todo el año.

Responsables y seguimiento

La DIRCII deberá coordinar la producción de mensajes y contenidos. Bienestar Universitario, las facultades, las coordinaciones, la FEUE y los representantes estudiantiles aportarían información y acompañamiento. El seguimiento puede realizarse mediante las visitas a la guía, la asistencia a las jornadas, las dudas atendidas y la opinión de los estudiantes sobre la claridad y utilidad de las acciones.

La propuesta recoge los principales hallazgos del diagnóstico. La observación mostró poca diversidad territorial visible; la entrevista institucional reflejó apertura, pero también la falta de indicaciones específicas; y los estudiantes solicitaron orientación, participación y reconocimiento. Las acciones combinan esos tres aspectos en lugar de reducir la respuesta a una campaña aislada.

Conclusiones

En relación con el primer objetivo específico, se concluye que la ULEAM dispone de una base comunicacional respetuosa, convocatorias abiertas y diversos canales institucionales. Sin embargo, estas fortalezas no conforman todavía una práctica intercultural sistemática: la orientación inicial varía entre carreras y periodos, la procedencia territorial aparece de manera limitada en las piezas revisadas y no existen pautas específicas ni seguimiento periódico para comprobar la representación de la diversidad.

Respecto del segundo objetivo específico, las percepciones de los seis participantes muestran que la adaptación y el sentido de pertenencia se fortalecen cuando la información es clara, los servicios pueden localizarse, existen redes de apoyo y se abren oportunidades de participación. Las diferencias en la orientación recibida y los comentarios sobre acentos evidencian barreras cotidianas que no equivalen a una exclusión generalizada, pero sí requieren respuestas institucionales coordinadas. Este resultado coincide con los enfoques que relacionan pertenencia, reconocimiento e interacción sostenida.

En cuanto al tercer objetivo específico, la propuesta “ULEAM te recibe” responde directamente a las brechas trianguladas mediante una ruta de orientación, testimonios diversos, encuentros interculturales, acompañamiento entre pares y mecanismos de escucha. Su pertinencia radica en articular información, representación y participación en una estrategia continua. Antes de aplicarla, la universidad deberá validar responsables, recursos, cronograma e indicadores, considerando que los resultados corresponden a seis estudiantes, una fuente institucional, una jornada de observación y el campus Matriz-Manta.

Referencias

- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Registro Oficial Suplemento 298. Texto con reformas vigentes consultadas para el proyecto.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497–529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Bennett, M. J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(2), 179–196. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(86\)90005-2](https://doi.org/10.1016/0147-1767(86)90005-2)
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241–266. <https://doi.org/10.1177/1028315306287002>
- Glass, C. R., & Westmont, C. M. (2014). Comparative effects of belongingness on the academic success and cross-cultural interactions of domestic and international

students. *International Journal of Intercultural Relations*, 38, 106–119.

<https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2013.04.004>

Hallahan, K., Holtzhausen, D., van Ruler, B., Verčič, D., & Sriramesh, K. (2007). Defining strategic communication. *International Journal of Strategic Communication*, 1(1), 3–35. <https://doi.org/10.1080/15531180701285244>

Hendrickson, B., Rosen, D., & Aune, R. K. (2011). An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(3), 281–295. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2010.08.001>

Kallio, H., Pietilä, A.-M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 2954–2965. <https://doi.org/10.1111/jan.13031>

Krainer, A. (Ed.). (2023). *Diálogo intercultural en la educación superior en Ecuador*. FLACSO Ecuador; Ediciones Abya-Yala. <https://doi.org/10.46546/2023-39atrio>

Malterud, K., Siersma, V. D., & Guassora, A. D. (2016). Sample size in qualitative interview studies: Guided by information power. *Qualitative Health Research*, 26(13), 1753–1760. <https://doi.org/10.1177/1049732315617444>

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.

- Schartner, A., & Young, T. J. (2016). Towards an integrated conceptual model of international student adjustment and adaptation. *European Journal of Higher Education*, 6(4), 372–386. <https://doi.org/10.1080/21568235.2016.1201775>
- Smith, R. A., & Khawaja, N. G. (2011). A review of the acculturation experiences of international students. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(6), 699–713. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2011.08.004>
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837–851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- UNESCO. (2013). *Intercultural competences: Conceptual and operational framework*. UNESCO.
- UNESCO. (2020). *Global education monitoring report 2020: Inclusion and education: All means all*. UNESCO. <https://doi.org/10.54676/JJNK6989>
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2025, 13 de agosto). *ULEAM posiona a nuevos directores departamentales*. <https://www.uleam.edu.ec/uleam-posesiona-a-nuevos-directores-departamentales/>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Zerfass, A., Verčič, D., Nothhaft, H., & Werder, K. P. (2018). Strategic communication: Defining the field and its contribution to research and practice. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 487–505. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1493485>

- Covarrubias, R. (2024). On being accepted: Interrogating how university cultural scripts shape personal and political facets of belonging. *Educational Psychology Review*, 36, 136. <https://doi.org/10.1007/s10648-024-09970-2>
- Dennen, V., Choi, H., He, D., & Arslan, Ö. (2024). Course design, belonging, and learner engagement: Meeting the needs of diverse international students in online courses. *TechTrends*, 68(5), 922–935. <https://doi.org/10.1007/s11528-024-00983-w>
- Hang, Y., & Zhang, X. (2023). The role of intercultural transitional competence in students' transitions on an internationalized campus: A mixed methods study. *International Journal of Intercultural Relations*, 96, 101874. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2023.101874>
- Hua, W., & Soh, S. B. (2026). Internationalisation-at-home and intercultural communication: Malaysian local students' experiences in internationalised higher education. *International Journal of Intercultural Relations*, 111, 102352. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2025.102352>
- Martínez Silva, M. J. (2023). Consideraciones sobre la inclusión de estudiantes indígenas en la educación superior en Colombia. *Educación Superior y Sociedad*, 35(2), 452–473. <https://doi.org/10.54674/ess.v35i2.633>
- Nam, B. H., Yang, Y., & Draeger, R., Jr. (2023). Intercultural communication between Chinese college students and foreign teachers through the English corner at an elite language university in Shanghai. *International Journal of Intercultural Relations*, 94, 101776. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2023.101776>

Anexos

En los anexos se presentan las fotografías, los instrumentos utilizados y las transcripciones que sirvieron para el análisis. Para cuidar la identidad de los estudiantes, sus nombres fueron reemplazados por códigos.

Anexo A - Registro fotográfico y análisis de piezas visuales

Figura 1

Banderolas institucionales ubicadas en el campus Matriz-Manta



Nota. La imagen reúne cinco piezas con los mensajes “Focalizando el talento joven”, “Fusionando teoría y práctica”, “Fortaleciendo mentes creativas”, “Favoreciendo el pensamiento crítico” y “Fusionando saberes y vocaciones”.

Tabla 5*Análisis descriptivo del registro fotográfico*

Pieza	Aporte comunicacional	Lectura intercultural
Focalizando el talento joven	Presenta a un estudiante frente a una interfaz tecnológica y asocia juventud con creación.	No contiene una señal clara sobre procedencia o identidad cultural.
Fusionando teoría y práctica	Muestra a una estudiante con tableta y relaciona conocimiento con aplicación profesional.	La diversidad se presenta desde la carrera, no desde la cultura.
Fortaleciendo mentes creativas	Expone colaboración entre dos estudiantes y el trabajo con equipo audiovisual.	Existe representación de género, pero no se distingue diversidad territorial.
Favoreciendo el pensamiento crítico	Refuerza trabajo conjunto y aprendizaje activo mediante una actividad práctica.	El mensaje es incluyente en sentido general, aunque no intercultural de forma explícita.
Fusionando saberes y vocaciones	Integra dos áreas relacionadas con salud y servicio.	La noción de saberes podría ampliarse con saberes regionales y comunitarios.

Nota. Elaboración propia a partir del análisis del registro fotográfico de las piezas institucionales observadas en el campus Matriz-Manta de la ULEAM.

Anexo B - Ficha de observación aplicada

Título del proyecto: Comunicación intercultural e inclusión de estudiantes foráneos en la ULEAM: diagnóstico y propuesta.

Objetivo del instrumento: observar y registrar evidencias relacionadas con comunicación intercultural, inclusión y representatividad racial y cultural en los espacios físicos y comunicacionales de la universidad.

Lugar: campus universitario ULEAM, Matriz-Manta. Fecha: 19 de mayo de 2026.

Hora: 15:00 a 17:00. Observadora: Paola Macías.

Tabla 6

Resultados de la observación sobre inclusión y representatividad intercultural en las piezas institucionales

Aspecto observado	Valoración	Síntesis de evidencia
1. Inclusión de estudiantes de diferentes etnias o culturas	Parcialmente	Se observa diversidad limitada; una parte del material muestra rasgos distintos, pero no de forma constante.
2. Representación de estudiantes foráneos	No	Las piezas no contienen señales que permitan reconocer la procedencia de otras provincias o países.
3. Representatividad intercultural en espacios universitarios	Parcialmente	Existen varias piezas en el campus, aunque la repetición de diseños reduce la variedad de representaciones.
4. Ausencia de estereotipos raciales o culturales	No	La limitada diversidad visual puede mantener una imagen homogénea del estudiantado.
5. Igualdad y diversidad en contenidos	Parcialmente	Los mensajes hablan de oportunidades, pero la diversidad cultural no se muestra con suficiente claridad.
6. Mensajes vinculados con inclusión e interculturalidad	Sí	Las frases promueven formación, participación y desarrollo en condiciones de respeto.
7. Lenguaje inclusivo y respetuoso	Sí	No se identificaron expresiones ofensivas ni excluyentes.

Aspecto observado	Valoración	Síntesis de evidencia
8. Imagen institucional incluyente e intercultural	Parcialmente	La imagen es positiva e integradora, pero necesita una representación cultural más amplia.

Nota. Elaboración propia a partir de la ficha de observación aplicada a las piezas comunicacionales del campus Matriz-Manta de la ULEAM. La valoración se realizó mediante las categorías “Sí”, “No” y “Parcialmente”, según el nivel de evidencia identificado.

Escala: Sí = se evidencia claramente; No = no se evidencia; Parcialmente = se evidencia de manera limitada o incompleta.

Anexo C - Guía de entrevista aplicada a estudiantes foráneos

Objetivo: conocer las experiencias de llegada, orientación, comunicación, representación, convivencia, inclusión y participación de los estudiantes procedentes de otras provincias o países.

- 1. ¿De qué provincia o país procede y cuáles fueron las principales razones por las que decidió estudiar en la ULEAM?**
- 2. ¿Cómo describiría su experiencia durante las primeras semanas o meses en la ULEAM?**
- 3. ¿Qué diferencias culturales, sociales, lingüísticas o de costumbres identificó entre su lugar de procedencia y la comunidad universitaria de la ULEAM?**
- 4. Cuando ingresó a la universidad, ¿qué información u orientación recibió sobre trámites, servicios, horarios, espacios universitarios y actividades académicas?**
- 5. ¿Por qué medios se informa habitualmente sobre las actividades, servicios y disposiciones de la ULEAM?**
- 6. ¿Considera que los mensajes y contenidos difundidos por la universidad son claros, accesibles y fáciles de comprender para los estudiantes que llegan de otras provincias o países? ¿Por qué?**
- 7. ¿Conoce las unidades, departamentos o servicios de la ULEAM a los que puede acudir cuando necesita orientación, acompañamiento o apoyo?**
- 8. ¿Se siente representado en las fotografías, videos, campañas, publicaciones y demás contenidos institucionales de la ULEAM? ¿Por qué?**

9. ¿Considera que la comunicación de la ULEAM promueve el respeto por las diferentes culturas, formas de hablar, costumbres e identidades de los estudiantes?

10. ¿Ha participado en actividades académicas, culturales, deportivas o sociales que hayan favorecido la integración entre estudiantes de diferentes lugares de procedencia?

11. ¿Cómo describiría su relación con los estudiantes locales, docentes y personal administrativo de la universidad?

12. ¿Ha vivido o presenciado bromas, comentarios, estereotipos, discriminación, invisibilización o trato diferente debido a la procedencia, el acento, las costumbres o la identidad cultural de una persona?

13. Actualmente, ¿qué tan incluido y parte de la comunidad universitaria se siente?

14. Desde su experiencia, ¿la comunicación institucional ha facilitado o dificultado su adaptación e integración en la universidad? ¿De qué manera?

15. ¿Qué debería mejorar la ULEAM en su forma de comunicarse con los estudiantes que llegan de otras provincias o países?

16. ¿Qué campañas, actividades, mensajes o espacios propondría para promover una convivencia universitaria más inclusiva e intercultural?

17. ¿Qué recomendación daría a un estudiante foráneo que recién ingresa a la ULEAM?

18. ¿Desea agregar alguna experiencia, opinión o recomendación que no se haya abordado durante la entrevista?

Anexo D – CODIGO QR DE ENTREVISTAS

Figura 2

Código QR para acceder al registro de las entrevistas realizadas a los participantes del estudio



Nota. El código QR permite acceder al registro de las entrevistas realizadas a los participantes de la investigación.