

# Estrategias de comunicación intercultural dirigidas a la adecuación cultural de los servicios, brindados a becarios del programa Beca 18 en Lima<sup>1</sup>

**Laura Ortiz Ballarta**

<https://orcid.org/0000-0001-8901-0851>  
Pontificia Universidad Católica del Perú  
doi: 10.46476/ra.vli2.28li2.28

## Resumen

Este estudio está vinculado al programa social Beca 18, desarrollado por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo<sup>2</sup> (Pronabec), mediante el cual el Estado asigna una beca universitaria integral a jóvenes en situación de pobreza o pobreza extrema. Esta investigación responde a la pregunta ¿cuáles son las estrategias de comunicación intercultural en el marco de la adecuación cultural de los servicios que ofrecen las universidades y el Pronabec a beneficiarios migrantes del programa Beca 18? Para este estudio, se aplicó una metodología principalmente cualitativa, que consideró entrevistas a los tres principales actores involucrados: el Pronabec, las universidades y los becarios, provenientes de entornos culturalmente distintos. Los resultados reflejaron importantes obstáculos para la implementación del enfoque intercultural en las universidades. Estos fueron: la discriminación, el sentimiento de inferioridad por parte de los becarios migrantes, el cuestionamiento de la identidad propia y el estado de las comunicaciones en el programa. Finalmente, a partir del trabajo de campo, se generó propuestas desde la comunicación intercultural para la gestión de la diversidad cultural en las universidades.

1. Tesis para optar por el grado de licenciatura en la carrera de Comunicación para el desarrollo (Ortiz 2019)

2. <https://www.gob.pe/pronabec>

## Problema de investigación y metodología

La investigación desarrollada buscó identificar las estrategias de comunicación intercultural en el marco de la adecuación cultural de los servicios ofrecidos por las universidades dentro del Programa Nacional Beca 18, dirigido a los jóvenes migrantes del interior del Perú a la capital. Este beneficio es gestionado por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec) desde el 2012, el cual financia estudios superiores de pregrado en universidades e institutos tecnológicos públicos o privados a escolares egresados con alto rendimiento académico y en condiciones de pobreza o pobreza extrema. Cabe señalar, que las entidades educativas deben estar en el Perú y ser parte de la selección del Pronabec para Beca 18. Para esta investigación fue indispensable entender cómo se manifiesta el enfoque intercultural en los tres actores involucrados: Pronabec, las universidades seleccionadas y los becarios, frente a la creciente situación de diversidad cultural que genera el programa.

La problemática en la que se enfoca este trabajo se relaciona directamente con la falta de reconocimiento a la diversidad cultural, más allá de lo establecido en los estatutos, es decir, en el ámbito práctico y en las estrategias institucionales para una convivencia intercultural. Asimismo, el debate académico sobre la incorporación de temas de interculturalidad dentro del diseño de programas nacionales y sus respectivas políticas públicas se convierte en una de las líneas prioritarias de investigación, por su contribución a temas de la agenda de desarrollo nacional. Según Fidel Tubino (2016), mientras no superemos los obstáculos que existen en términos de capacidad y posibilidad de diálogo y comunicación por razones étnico-culturales en el Perú, el desarrollo es un camino truncado.

Existen escasos estudios (López, 2004; Balbuena, 2016; Cooperación Alemana 2013, entre otros) acerca de esta problemática desde el enfoque de la comunicación intercultural en el marco de un programa social en el Perú. En ese sentido, para llevar a cabo el análisis, fue necesario conocer el panorama sobre diversidad cultural e interculturalidad en la educación superior en la región Latinoamericana (UNESCO, 2008). Así, las experiencias encontradas en Beca 18 reflejaron conceptos como identidad, estrés aculturativo (Urzúa et al., 2017), adaptación sociocultural, entre otros, para lo cual fue necesario investigar acerca de otras experiencias de migración y apoyo social entre estudiantes universitarios migrantes (Sosa y Zubieta, 2015). Con este marco, es posible reconocer procesos y dinámicas de comunicación existentes en problemáticas sociales, lo cual contribuye con la búsqueda de soluciones, desde los mismos actores en función a la ciudadanía intercultural.

Para abordar este tema, se plantearon las siguientes interrogantes: ¿qué estrategias comunicacionales desarrollan las universidades para facilitar el proceso de

adaptación cultural de los becarios migrantes?, ¿qué estrategias desarrollan los becarios para su adecuación cultural a Lima?, ¿de qué manera se emplea el enfoque intercultural en el Programa Nacional Beca 18? y ¿qué estrategias de comunicación intercultural facilitarían la adaptación cultural de los becarios?

La metodología empleada fue principalmente de carácter cualitativo. En el caso de las y los becarios se analizaron los testimonios y la experiencia de adaptación a un entorno culturalmente distinto, los cuales se obtuvieron por medio de entrevistas a profundidad y grupos focales. Para el recojo de información, desde las universidades y el Pronabec, se pactaron entrevistas con puntos focales y responsables del área de la integración del becario o bienestar, respectivamente. El diseño de la investigación fue transversal, puesto que se analizaron los datos del programa correspondientes a un ciclo académico (2017-1) de becarios con uno o dos años dentro del programa. Para este estudio, las universidades seleccionadas fueron dos particulares y dos nacionales, debido a su importancia y a las diferentes propuestas académicas que ofrecen, estas fueron la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Peruana Cayetano Heredia, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Universidad Nacional de Ingeniería.

## Resultados encontrados

En cuanto a la administración de Beca 18, realizada por el Pronabec, se encontró que uno de los principales problemas tenía que ver con las diferencias presupuestales y de gestión entre universidades públicas y privadas. Mientras que en las universidades privadas existen oficinas especializadas en la gestión y el bienestar de los becarios, en las universidades nacionales solo existen Oficinas de Enlace, las cuales sirven de vínculo entre la institución y el programa. La mayor dificultad encontrada en las Oficinas de Enlace radica en la falta de personal para funciones no administrativas, principalmente, un seguimiento más cercano al bienestar del becario. Otros inconvenientes tienen que ver con la falta de presupuesto para realizar actividades complementarias y las dificultades burocráticas para implementarlas. Este aspecto no solo genera resultados desiguales dentro del programa, sino que contribuye a las dificultades de inserción de los becarios en cuestión.

De otro lado, en una de las entrevistas realizadas a una de las funcionarias del Pronabec, se señala que existe una población de jóvenes rurales no visibilizada. Si bien los jóvenes en la modalidad de EIB<sup>3</sup> y de Comunidades Nativas están identificados como una población que necesita de apoyo adicional en cuanto a integración cultural, hay un 80% de jóvenes en la modalidad regular de la beca que proviene de entornos similares a los de EIB y que también necesitan atención

---

3. Modalidad de Educación Intercultural Bilingüe orientada a jóvenes de pueblos andinos y amazónicos, que sean hablantes de lenguas originarias.

especializada, pero al no recibirla, se incrementa el riesgo de las pérdidas de becas.

Del mismo modo, se encontró que por parte del Pronabec existen nuevos esfuerzos por manejar la diversidad cultural. En este sentido, la institución viene desarrollando alianzas con el Viceministerio de Interculturalidad para realizar capacitaciones orientadas a trabajadores de las Oficinas de Enlace. Adicionalmente, se han abierto y facilitado los canales de comunicación entre los becarios y funcionarios del programa para reportar situaciones complejas. También se están implementando diagnósticos del perfil académico y socioemocional del alumno, aunque esta medida se ha iniciado solo con la modalidad de EIB, la problemática ya ha sido visibilizada a nivel del programa.

En cuanto a las universidades, se ha observado que tanto nacionales como privadas poseen una normativa relacionada al respeto de la diversidad cultural dentro de sus estatutos generales. Asimismo, cada una cuenta con un protocolo interno de recibimiento al becario, con la cantidad de actividades de acuerdo con el presupuesto interno de cada una. De la misma manera, gestionan formas de acompañamiento al becario, tutorías, refuerzo académico, asesoría psicológica e identificación del riesgo de pérdida de beca. Sin embargo, acciones como las evaluaciones socioemocionales, elaboración de escalas de riesgo socioafectivo y académico, además de informes de las tutorías, son desarrolladas de mejor manera en universidades particulares, debido a que cuentan con más personal dedicado a este fin en las oficinas de bienestar del becario.

Finalmente, para el estudio de la problemática desde los becarios se identificaron tres momentos clave: el ingreso a la beca y las expectativas sobre la universidad, el choque cultural y el desarrollo de mecanismos propios de adaptación. De acuerdo con las experiencias compartidas por los becarios, cada uno de estos momentos conlleva distintos procesos que dependen de diversos factores tales como el apoyo externo, los valores familiares, la cercanía a la dinámica de la ciudad, la motivación propia, entre otros.

A lo largo de estos tres momentos clave se identificaron las principales problemáticas que atraviesan los jóvenes, uno de ellos es la discriminación que resulta ser el principal de los problemas. En este sentido, se puede observar uno de los prejuicios existentes en el imaginario de muchos jóvenes antes de su llegada: «En Lima te van a discriminar», una idea muchas veces apoyada por amigos o familiares. Por otro lado, se han identificado casos de discriminación directa e indirecta, para los cuales en su mayoría no se ha tomado acción por la falta de denuncias o por la falta de protocolos de respuesta a estas situaciones.

Así también, se encontró el sentimiento de inferioridad por parte de los becarios, el cual resulta de la suma de dos factores como el déficit académico y la condición de pobreza. Muchos jóvenes tienen la idea de que no serán aceptados socialmente por su condición, la cual está ligada al temor de discriminación, tanto por otros alumnos como por personal administrativo.

Otra de las problemáticas identificadas es la afirmación o cuestionamiento de la identidad propia, algunos jóvenes mantienen la percepción de la identidad cultural como desventaja. En este sentido, buscan «pasar desapercibidos» como mecanismo de defensa. Si bien parte de ellos no tienen problema con expresar su identidad cultural, otro porcentaje se siente intimidado o menospreciado por sus orígenes.

Finalmente, otra de las problemáticas tiene que ver con el estado de las comunicaciones. Esta situación se percibe principalmente en universidades públicas, donde los medios digitales (como el correo electrónico o red interna) no se encuentran completamente operativos. Por otro lado, hace falta una mayor coordinación entre las unidades, por ejemplo entre las facultades y los servicios de salud, deportivos, psicológicos, etc.

## **Conclusiones**

El panorama que plantea esta investigación demuestra la necesidad del fomento y práctica de una ciudadanía intercultural, no solo para la convivencia, sino para el futuro desempeño profesional de un estudiante. Esta necesidad va más allá de las diferencias culturales, pues se trata de que los individuos que conforman una sociedad se encuentren en una verdadera situación de igualdad. Bajo este marco, la ciudadanía intercultural se forja como una meta, para la cual es necesario tener en consideración estrategias desde la diversidad cultural.

Para ello, es posible determinar diferentes acciones desde la comunicación intercultural, tales como: articulación de servicios universitarios, adecuación de los canales de comunicación, capacitación a los profesores en temas de interculturalidad, apertura de espacios para la visibilización de la diversidad cultural, formación de ciudadanía intercultural, desarrollo de competencias interculturales en la comunidad universitaria y el intercambio de experiencias entre becarios más antiguos o egresados.

Todas estas acciones apuntan a mejorar la experiencia de adaptación cultural de los becarios migrantes, pero a su vez a la construcción de una ciudadanía más equitativa, consciente de sus diferencias, las cuales deben ser consideradas como un valor y no como un aspecto negativo.

## Bibliografía

Alfaro, S. (2008) *Ciudadanía intercultural: conceptos y pedagogías desde América Latina*. Lima: PUCP. Fondo Editorial: RIDEI.

Balbuena, P. (2016) *El enfoque intercultural en la gestión pública*, MINCUL: Lima.

Cooperación Alemana (2013). Guía metodológica de «Transversalización del enfoque de interculturalidad en Programas y Proyectos del Sector Gobernabilidad». Lima: *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*.

López, L. (2004) «Interculturalidad y educación superior: el caso de la formación del docente». *Educación / Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima. 13 (24), pp. 103-111

Mato, D. (2008) *Diversidad Cultural e Interculturalidad en Educación Superior. Experiencias en América Latina*. IESALC -UNESCO. Caracas: Venezuela

Ortiz, L. (2019). *Las estrategias de comunicación intercultural para la adecuación cultural de los servicios para becarios del Programa Beca 18 en Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15159>

Sosa, F. & Zubieta, E. (2015) La experiencia de migración y adaptación sociocultural: identidad, contacto y apoyo social en estudiantes universitarios migrantes. *Psicogente*, 18(33),36-51. En: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1424/1409>

Tubino, F. (2016). Acciones afirmativas: del multiculturalismo al interculturalismo <http://red.pucp.edu.pe/ridei/wp-content/uploads/biblioteca/090714.pdf>

Urzúa, A.; Basabe, N.; Pizarro, J. & Ferrer, R. (2017) Afrontamiento del estrés por aculturación: inmigrantes latinos en Chile. *Universitas Psychologica*, 16(5), 1-13. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v16s5/1657-9267-rups-16-s5-00221.pdf>

UNESCO (2008) *Diversidad Cultural e Interculturalidad en Educación Superior. Experiencias en América Latina*. Caracas: Venezuela.

