



D.
Ps.
\$ 2,500.00

UNIVERSIDAD DE MONTERREY

DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES



040.15
E92
2007

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

EVALUACION DEL PROGRAMA H-LINK:
UNA PERSPECTIVA PSICOLOGICA

TESIS PRESENTADA COMO OPCION AL TITULO
DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA

GABRIELA ALEXANDRA MELENDEZ VALDEZ
LORENA ANAYA PARODI
ADA PRISCILA SALINAS AGUILAR
PALOMA AZUCENA MORENO PEREZ
PRISCILLA LEAL VILLARREAL
JONATHAN JIMENEZ VALLE

DIRECTOR DE LA TESIS: JESUS CASTILLO LOPEZ, M.A.

ASESORES: M,Ps. HERMELINDA LEAL TREVIÑO
DR. ALEJANDRO TAPIA VARGAS

SAN PEDRO GARZA GARCIA, N. L. MAYO DEL 2007

UNIVERSIDAD DE MONTERREY
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

Evaluación del programa I-Link:

una perspectiva psicológica

Tesis presentada como opción al título

de Licenciado en Psicología por

74573 Gabriela Alexandra Meléndez Valdéz

78174 Lorena Anaya Parodi

110481 Ada Priscila Salinas Aguilar

112068 Paloma Azucena Moreno Pérez

113124 Priscilla Leal Villarreal

135790 Jonathan Jiménez Valle

Director de la Tesis: Jesús Castillo López, M.A.

Asesores: M,Ps. Hermelinda Leal Treviño

Dr. Alejandro Tapia Vargas

Agradecemos la oportunidad de realizar este proyecto en donde se cruzaron nuestros caminos como equipo.

A la Universidad de Monterrey por respaldarnos y ser la institución que nos forjó como profesionistas y personas y que nos brindó las herramientas necesarias para obtener nuestro título profesional.

A la Dirección de Programas Internacionales por darnos la oportunidad de evaluar el programa de *I-Link*, por su disponibilidad y atenciones para con nosotros. Especialmente a su director, Lic. Tomás Buntru, y a sus asesoras, Lic. María Rivera y Lic. Hildeliza González, por habernos permitido realizar este proyecto en conjunto y de esa manera permitirnos aportar algo nuevo a su departamento y a la universidad en general.

A nuestro profesor y asesor, Lic. Jesús Castillo, por todas sus enseñanzas, dedicación y apoyo incondicional que nos brindó durante este importante proceso y a lo largo de nuestra carrera, ya que nos guió para siempre dar lo mejor de nosotros.

Al Dr. Alejandro Tapia, por haber otorgado las bases de nuestro trabajo en el principio de este proyecto y por sus recomendaciones a lo largo de todo nuestro trabajo.

A la Lic. Hermelinda Leal, por sus sugerencias y recomendaciones que dieron mayor consistencia al presente proyecto.

A todos los profesores de la Universidad de Monterrey que a lo largo de estos años nos compartieron sus conocimientos y experiencias.

A nuestras familias por el apoyo que nos brindaron durante el largo trayecto de nuestros estudios y especialmente durante esta última etapa de nuestra formación profesional.

Gracias a la realización de este proyecto obtuvimos numerosos aprendizajes que van desde la psicología tanto teórica como aplicada. Al mismo tiempo desarrollamos valores como el compañerismo, la tolerancia, el respeto y el trabajo en equipo, todo esto para poder llegar a un fin común; además desarrollamos habilidades propias del psicólogo como escuchar, analizar, observar, e interpretar tanto datos como conductas. Dichos conocimientos y habilidades serán esenciales de ahora en adelante para lograr un óptimo desempeño como psicólogos.

Resumen

En el siguiente estudio se presenta la evaluación del Programa de Intercambio Académico *I-Link*, coordinado por la Dirección de Programas Internacionales de la Universidad de Monterrey, ubicada en el noreste de México. Los participantes fueron 103 estudiantes de intercambio académico y 37 guías que forman parte del programa *I-Link*. La observación naturalista no participante, la encuesta y la entrevista semi-estructurada fueron los instrumentos utilizados. Para su aplicación, se envió una encuesta vía correo electrónico, después se hicieron las entrevistas semi-estructuradas, las observaciones naturalistas y finalmente se aplicó una encuesta de salida vía correo electrónico. Los resultados indican la necesidad de ajustes al programa en cuanto a organización y promoción entre otras. Se presentan algunas sugerencias y se discuten las implicaciones de la evaluación realizada.

INDICE

CAPÍTULO I

Datos Generales	Pg. 9
Introducción	Pg. 10
Objetivo General	Pg. 14

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Evaluación de programas	Pg. 16
2.2 Diversidad cultural	Pg. 20
2.3 Comunicación intercultural	Pg. 23
2.4 Adaptación	Pg. 25

CAPÍTULO III

Método

3.1 Propósito del proyecto y selección del método	Pg. 30
3.2 Participantes	Pg. 30
3.3. Instrumentos	Pg. 30
3.4 Procedimiento	Pg. 31
3.5 Confiabilidad y validez	Pg. 32
3.6 Ética de la investigación	Pg. 32
3.7 Cronograma	Pg. 33

CAPÍTULO IV

Resultados

4.1 Entrevistas semi estructuradas	Pg. 34
4.1.1 Guías	Pg. 34
4.1.2 Foráneos	Pg. 36
4.1.3 Extranjeros	Pg. 38
4.2 Observaciones naturalistas no participantes	Pg. 40
4.3 Encuestas	Pg. 41
4.3.1 Primera encuesta	Pg. 41

CAPÍTULO I

Nombre y datos generales de la institución para la cual se realizará el estudio

Nombre de la institución que solicita el proyecto: Universidad de Monterrey

Dirección de Programas Internacionales de la Universidad de Monterrey.

Dirección: Av. Ignacio Morones Prieto 4500 Pte., 66238 San Pedro Garza García, N.L. México.

Nombre del Director General: Lic. Thomas Buntru

Teléfono: 82 15 13 03

Fax: 82 15 14 47

Representante de la Institución cliente:

Lic. Hildeliza González

Asesora de Estudiantes Internacionales

Dirección de Programas Internacionales

Teléfono : 81 24 13 97

Correo electrónico: hgonzalez33@udem.edu.mx

Representante de la Institución cliente encargada del programa I-LINK:

Lic. María Rivera González

Asesora de Estudiantes Internacionales

Dirección de Programas Internacionales

Teléfono : 82 1512 46

Correo electrónico: mrivera5@udem.edu.mx

intercambio de experiencias académicas. Esto con el fin de establecer, desarrollar y consolidar relaciones entre las universidades nacionales y dar a los estudiantes, maestros y gestores administrativos la oportunidad de conocer otro tipo de personas, cultura y principalmente, otro tipo de vida académica (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior en México, 1999).

Por otra parte, Julio Rubio Oca, Subsecretario de Educación Superior e Investigación Científica de México, menciona que el hecho de que las instituciones de educación superior (IES) tengan estructuras eficientes e institucionalizadas para agregar la dinámica internacional en sus planes y programas de estudios, implica la cooperación e intercambio académico y movilidad estudiantil, lo cual distingue a la universidad socialmente pertinente del siglo XXI (Secretaría de Educación Pública, 2004).

El intercambio académico implica que la persona llegue a una nueva cultura y con costumbres distintas a las propias. Debido a esto, Church (1982, citado en Abe, Talbot & Geelhoed, 1998) sugiere que los estudiantes extranjeros experimentan preocupaciones adaptativas al llegar a un nuevo lugar a estudiar. Algunas de estas preocupaciones son el adaptarse a un segundo idioma, problemas relacionados con aspectos de la nueva cultura, problemas personales, tales como estar lejos de casa, problemas sociales, entre otros. Se cree que si ésta última preocupación es resuelta o al menos minimizada, la estancia del estudiante será más tranquila y placentera. La *Montclair State University* (2007) menciona que el traspasar fronteras y culturas para continuar con la educación de una persona puede ser un proceso difícil. Es por esto que se ha estado implementando un programa en el cual a cada estudiante extranjero o foráneo se le asigna un compañero para guiarlos en su llegada a la nueva universidad.

En un estudio sobre el *International Peer Program* (IPP), realizado por Abe, Talbot & Geelhoed (1998) se aplicó un cuestionario para comparar la situación entre aquellos estudiantes nuevos que contaban con un compañero para ayudarlos y orientarlos, y aquéllos que no. Los resultados de dicha investigación sugirieron que los estudiantes que participaban en el programa mostraron calificaciones más altas en cuanto a la adaptación social que los no-participantes. Es por esto que existen diferentes universidades alrededor del mundo que han decidido implementar dicho programa para que los alumnos nuevos reciban ayuda por parte de su compañero asignado. Además, los autores mencionan que cuando un programa es debidamente planeado, éste puede influenciar positivamente tanto en áreas sociales como en el desarrollo de habilidades académicas del estudiante internacional.

Por su parte, la Universidad de Windsor (2007), que cuenta con el programa de *International Buddy*, manifiesta que mediante investigaciones realizadas en su universidad, los alumnos que van en el segundo año y que han tenido alguna ayuda individualizada en cuanto a su estancia en la ciudad, presentan menores niveles de ansiedad, menos problemas sociales y personales y altos niveles de autoestima.

Diferentes universidades de todo el mundo cuentan con un programa en el cual un estudiante de la universidad anfitriona funge como guía y da apoyo a los estudiantes de intercambio académico de nuevo ingreso. Con este tipo de programa se busca que los nuevos estudiantes puedan tener algún contacto al llegar a la nueva ciudad y universidad, recibiendo también ayuda para ajustarse

administrativas de la UDEM, para contribuir en la definición y logro de las metas institucionales, con referencia a la internacionalización, la educación internacional y los programas de cooperación e intercambio académico. Esta división trabaja con los extranjeros que estudian en la UDEM y con los mexicanos que hacen intercambio en otros países.

Los registros sobre el programa “Compañero Asesor” son internos, lo que significa que únicamente DIPI los maneja, ya que “no se publicó información sobre el programa” (M. Rivera, comunicación personal, 27 de febrero, 2007). El programa de “Compañero Asesor” se llevó a cabo únicamente durante el semestre de otoño 2001, “debido a que los estudiantes no asistían a las juntas establecidas, además de que no había organización y existía una falta de compromiso” (T. Buntru, comunicación personal, 29 de enero, 2007). Es por esto que al llevar a cabo un programa, es importante realizar una evaluación, ya que mediante ésta se examinan los efectos e impactos de las actividades del programa (OIT, 2000).

La Universidad de Monterrey, siendo una institución privada, utiliza también el proceso de evaluación para verificar si sus programas, materias y maestros, entre otros, están cumpliendo con las metas y objetivos planteados. Esto se hace con el fin de brindar la mejor educación y los mejores servicios a todos sus estudiantes, incluyendo a los foráneos y extranjeros. La Universidad de Monterrey recibe a muchos estudiantes de intercambio todos los semestres, por lo que es importante y necesario brindarles también los mejores servicios y darles el apoyo y la ayuda que requieran para sentirse cómodos en la universidad. Es por esta razón que se implementó el programa “Compañero Asesor”, con el fin de que el estudiante se sintiera integrado al ambiente social de la universidad.

En el presente semestre de primavera 2007, se está implementando el programa llamado *I-Link*, cuya misión es la de unir a la comunidad UDEM con los estudiantes de intercambio por medio de actividades de integración para fomentar el sentido de pertenencia, respeto y pluralidad en un entorno multicultural. La visión del programa *I-Link* es que para el 2010, se haya consolidado a un grupo de jóvenes líderes que, desafiando la diversidad cultural, cree una fraternidad mundial. Dicha visión se traduce en cuatro metas tangibles para el año de gestión, las cuales son el incrementar el número de integrantes de *I-Link* para que cada estudiante de intercambio tenga un *I-Buddy*, aumentar el número de intercambios estudiantiles en el 10%, institucionalizar la *I-Fair* como evento semestral donde los alumnos de intercambio muestren a la comunidad UDEM su cultura y crear un espacio donde se promuevan actividades de diversidad cultural.

El programa *I-Link* está formado por una asesora, representante de DIPI, la mesa directiva que incluye a un presidente, dos vicepresidentes, dos secretarios, un tesorero, la representante del Consejo de Desarrollo y los colaboradores. Algunos de los miembros de la mesa directiva son a su vez representantes de los diferentes comités que forman el programa *I-Link*. Los comités son los siguientes: *I-Design*, *I-Fair*, *I-Money*, *I-News*, *I-Tivities*, y *I-Trip*, cada uno dedicado a hacer diferentes tareas para colaborar con la realización del programa; estos comités están también conformados por colaboradores (*I-Buddies*).

Para llevar a cabo dicho programa, se requiere de estudiantes voluntarios de la UDEM que quieran convivir y apoyar a los estudiantes

Universidad de Monterrey. Dicho programa se implementó por primera vez en el semestre de primavera 2007 y es parecido al programa “Compañero Asesor” llevado a cabo durante el semestre de otoño de 2001 debido a los fines que persigue. Éste pretende ayudar al estudiante internacional o foráneo en su adaptación e integración en la comunidad UDEM.

Debido a que es el primer semestre que se implementa el programa de *I-Link*, éste no ha sido evaluado y se desconocen los resultados de su aplicación. Es por esto que es necesario obtener información acerca del programa para así poder evaluar su efectividad y de esta manera verificar si está cumpliendo con los objetivos planteados.

Los objetivos ya mencionados del programa *I-Link* son diversos y a largo plazo; es por esto que la presente investigación se enfocará solamente a la misión previamente descrita, que es la de unir a la comunidad UDEM con los estudiantes de intercambio por medio de actividades de integración para fomentar el sentido de pertenencia, el respeto y la pluralidad en un entorno multicultural. De esta manera, el objetivo general de esta investigación es el siguiente:

Evaluar el programa de intercambio académico *I-Link* coordinado por la Dirección de Programas Internacionales de la Universidad de Monterrey.

Se busca lograr dicho objetivo mediante una evaluación de programa, siendo ésta una evaluación de tipo académico pues el programa de *I-Link* se está llevando a cabo como una clase co-curricular, a la que los estudiantes interesados en conocer otras culturas y apoyar al estudiante de intercambio en su adaptación pueden inscribirse.

El propósito de esta investigación es brindar información acerca del funcionamiento del programa *I-Link*, así como de los efectos que éste tiene sobre los participantes. Esta información podría ser relevante para la toma de decisiones acerca de dicho programa, y de esta manera DIPI podrá saber si el programa es efectivo y si sería conveniente hacer modificaciones para mejorarlo.

Los objetivos específicos del proyecto, que se proponen para delimitar el alcance de la evaluación son:

1. Analizar datos generales de las personas inscritas en el programa *I-Link*.
2. Medir el impacto del programa en la adaptación del estudiante foráneo o extranjero.
3. Medir el grado de organización que se percibe del programa.
4. Medir el grado de comunicación que se presenta entre los estudiantes extranjeros y foráneos, y el *I-Buddy*.
5. Medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios que ofrece el programa *I-Link*.
6. Medir el grado de satisfacción que los estudiantes extranjeros y foráneos manifiestan de su *I-Buddy*.
7. Evaluar qué tanto el *I-Buddy* facilita la transición social y cultural de su compañero.

fundaciones privadas y filantrópicas, y asociaciones tanto lucrativas como no lucrativas (Rossi y Freeman, 1989).

Para poder entender mejor el término de evaluación de programas, es necesario definir dos conceptos clave. El primero es el de programa, el cual se refiere a la actividad que busca mitigar un problema social o económico mediante el cambio (Perloff et al, 1976, citado en Anderson & Ball, 1978). Por su parte, Fernández-Ballesteros (1992, citado en Fernández-Ballesteros 1996) menciona que un programa es un conjunto de acciones humanas y recursos materiales que son diseñados y llevados a cabo en una realidad social, con el fin de resolver un problema que involucra a un grupo de personas

Por otro lado, el segundo concepto es el de evaluar, el cual implica un proceso que permite conocer los efectos que algún programa tiene, comparándolos con las metas previamente propuestas (Abdala, 2004). Asimismo, Aguilar y Ander-Egg, (1994) mencionan que el evaluar es una manera de verificar y juzgar si los objetivos y metas que se han establecido se han alcanzado.

El fundador del término de evaluación de programas es Ralph Tyler, quien definió la evaluación como algo que comprobaba que ciertos objetivos se habían alcanzado (Stufflebeam y Shinkfield, 1995). La evaluación de programas es una investigación realizada que tiene como meta recabar información acerca de los efectos, resultados y objetivos de un programa, con la intención de tomar decisiones sobre éste (Fernández-Ballesteros, 1996). Ésta se refiere a las valoraciones que se hacen a las actividades realizadas dentro de un determinado programa (Sanders, 1998). Según Tyler (1950, citado en Fernández-Ballesteros, 1996) ésta ayuda a determinar la medida en la cual los objetivos de un programa se han logrado. Además, Rossi y Freeman (1989) mencionan que es utilizada para valorar la conceptualización y el diseño, la ejecución y el uso de los programas de intervención social. Aguilar y Ander-Egg (1994) mencionan que

... la evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener, y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en qué apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, tanto en la fase de programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados. (p.18)

El realizar una evaluación permite una retroalimentación sobre lo que se está haciendo en el programa, esto con el fin de modificar o evitar cualquier error. Ésta se dedica a obtener, analizar e interpretar la información acerca de las aplicaciones, necesidades y alcances de las intervenciones que se llevan a

proporcionarla a las personas que están interesadas en el estudio de evaluación (Aguilar y Ander-Egg, 1994). Asimismo, Fernández-Ballesteros (1996) menciona que para llevar a cabo una evaluación de programa, es necesario seleccionar el objeto a evaluar, establecer las políticas en las que se basa el programa, establecer los subprogramas que contiene, los proyectos que integra y estipular las acciones que se llevarán a cabo.

Las evaluaciones se pueden llevar a cabo en diferentes campos, ya que según Stufflebeam y Shinkfield (1995) existen problemas en los que se requiere que médicos, maestros, administradores y estudiantes en general, hagan una toma de decisiones, con el fin de que el problema se mejore. Stufflebeam y Shinkfield (1995), mencionan que existen diferentes tipos de estudios, y uno de estos son los estudios de orientación de decisión, utilizados casi siempre para los niveles administrativos, los cuales enfatizan que la evaluación debe de usarse para mejorar un programa y hacer un juicio sobre el valor del mismo. Otro tipo de estudio es el centrado en el cliente, utilizado principalmente para ayudar a las personas que pertenecen al servicio local a valorar y mejorar sus contribuciones, comprendiendo a la vez el funcionamiento de las actividades en el servicio que da. Por otro lado, los estudios políticos sirven para describir y valorar los costos y posibles beneficios de las políticas aplicables a una sociedad. Por último, los estudios basados en el consumidor se basan en juzgar los valores relativos de los diferentes bienes y servicios, para de esta manera poder ayudar tanto a las personas que colaboran en el programa como a los clientes, a saber escoger lo que adquieren sobre esos bienes y servicios.

Al comenzar a realizar una evaluación, es necesario que el evaluador establezca contacto con el cliente, para así llegar a un acuerdo sobre los objetivos y fines de dicha evaluación. Una vez establecidos éstos, el evaluador debe de ponerse en contacto con las personas que le pueden proporcionar información sobre las necesidades, objetivos y metas del programa y la evaluación. Después de recoger dicha información, los diferentes implicados se convertirán en un medio de información al utilizar métodos como el de las encuestas y la observación. Por último, el evaluador tiene que informar a algunos de los implicados acerca de los resultados de la evaluación que se llevó a cabo (Fernández-Ballesteros, 1996).

La evaluación puede realizarse en diversos momentos de la aplicación del programa, como son en la fase de diagnóstico, de programación, de ejecución y cuando el proyecto ha terminado (Aguilar y Ander-Egg, 1994). Abdala (2004) clasifica estas fases como EX ANTE (a priori), INTRA (intermedias), POST y EX POST.

Las evaluaciones a priori, o EX ANTE, se refieren a aquellas investigaciones que se realizan antes de que el programa se lleve a cabo. Lo que buscan evaluar son los problemas, las necesidades, la población y las estrategias de acción que se pretenden utilizar. Aguilar y Ander-Egg (1994) mencionan que una evaluación se hace durante esta fase de diseño para hacer juicios sobre si es adecuado el llevar a cabo el programa.

Por otro lado, la evaluación intermedia o INTRA, se refiere a aquella evaluación que se lleva a cabo durante la realización del programa. Utilizando este tipo de evaluación se busca obtener información acerca de actividades del proceso mientras se están desarrollando. Para Aguilar y Ander-Egg (1994), ésta es la fase de ejecución, y en ésta se evalúa la medida en que se está

cual se encuentra un alumno de intercambio, una empresa extranjera, con turistas, entre otros. Debido a esto, se puede hablar de la existencia de una diversidad cultural.

Para hablar de diversidad cultural, es necesario definir lo que es cultura desde la perspectiva de la psicología. Para la psicología, la cultura, es un sistema dinámico de reglas que envuelve actitudes, valores, creencias, normas y comportamientos que comparte un grupo, el cual, al mismo tiempo, influye de diferente manera en cada miembro, teniendo de esta manera la capacidad de cambiar con el paso del tiempo (Matsumoto, 2000). Por este motivo, es importante tomar en cuenta el aspecto cultural dentro de la Universidad de Monterrey, ya que aunque las personas se desarrollen en un mismo contexto cultural, la manera de percibir y de desenvolverse dentro de una cultura será diferente.

El proceso de adquirir la cultura es llamado enculturación. Gracias a ésta, las personas adquieren normas y reglas que la sociedad que los rodea tiene. La enculturación es el proceso mediante el cual la cultura se adquiere y transmite de generación en generación, las reglas de conducta se interiorizan y las reglas culturales permiten a las personas pensar y actuar con respecto a ciertas características (Kottak, 2000). Los estudiantes internacionales que llegan de intercambio a Monterrey, específicamente a la Universidad de Monterrey, tienen diferentes culturas y aunque vengan de una misma cultura su proceso de enculturación ha sido diferente, por lo tanto su manera de ver su cultura y la de los demás será diferente.

La diversidad cultural, según Kottak (2000) es aquello que cada nación tiene en su interior, asociada a su vez con las etnias, región y clases sociales. Por otra parte, Matsumoto (2000) menciona que la diversidad cultural integra varias categorías y descripciones, tales como raza, pertenencia étnica y nacionalidad, las cuales están asociadas a la cultura. Sin embargo, también incluye otras no del todo asociadas con cultura, tales como el género, la orientación sexual y las inhabilidades. Todos los miembros de los grupos sociales comparten más que género, sexo o raza, comparten una cultura, por lo que su manera de entenderla es importante, ya que su cultura los hace únicos y diferentes.

Asimismo, las universidades están integradas por miembros de diferentes grupos sociales y por este motivo es que las universidades que cuentan con programas de intercambio estudiantil a nivel nacional e internacional, así como la Universidad de Monterrey, tienen una gran diversidad cultural. Las universidades con este tipo de programas cuentan con estudiantes provenientes de diferentes países alrededor del mundo, además de estudiantes que provienen de ciudades dentro de su propio país. Sin embargo, aunque algunos estudiantes provengan de una misma cultura y/o país, éstos cuentan con una manera diferente de interactuar y percibir su cultura y lo que los rodea.

En la actualidad, el tema de la diversidad cultural concierne a todas las naciones, ya que trae consigo el riesgo de uniformizar las culturas con propósitos comerciales entre los países debido a la globalización. Por lo tanto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) ha adoptado en su 31ª reunión de su conferencia general la Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural. Ésta ha sido creada con el fin de hacer prevalecer los intereses de los seres humanos, la dignidad de

Otra categoría es la de pertenencia étnica. En ésta, el grupo étnico es el que describe a una cultura particular dentro de una nación o región que contiene otras culturas. Los grupos étnicos tienen bases en las similitudes y diferencias de la cultura; las diferencias étnicas se presentan en el lenguaje, religión, historia, geografía, parentesco o raza (Kottak, 2000). Por otra parte, los psicólogos utilizan el término de pertenencia cultural como categoría o para describir diferencias entre la gente. Sin embargo, con simplemente conocer el grupo étnico al que una persona pertenece, se logra explicar la razón de su cognición, emoción, motivación y hasta de su salud. La cultura hace que las diferencias del grupo étnico sean significativas, por tal motivo los psicólogos deben de enfocarse de igual manera en ese aspecto (Matsumoto, 2000). Para distinguir las diferencias entre los estudiantes mexicanos, es importante tomar en cuenta su grupo étnico, ya que éste afectará la manera de interactuar con el medio ambiente de la universidad, sin importar que éstos sean originarios del mismo país en el cual la universidad está ubicada.

La nacionalidad es otra de las categorías y con ésta es necesario enfatizar que no es cultural. Esto se debe a que el que una persona sea de un determinado país, no significa que actuará de acuerdo a lo que es considerado un estereotipo de la gente de su país de origen. Comparar la nacionalidad con la cultura es problemático, ya que ignora que hay varias culturas igualmente importantes que pueden coexistir en una misma nación, siendo esto un multiculturalismo, el cual probablemente existe en muchos países. La importancia de la nacionalidad para la psicología no es la ciudadanía, sino las actitudes y valores que afectan la psicología individual o grupal (Matsumoto 2000). Por este motivo, también es necesario tomar en cuenta las distintas nacionalidades de los estudiantes internacionales, pues sus valores y actitudes van a variar con respecto al país de procedencia.

El género está también clasificado como categoría y se refiere a una construcción cultural sobre las diferencias sexuales. Los roles de género son tareas y actividades que la cultura asigna a cada sexo y la manera de estratificar estos géneros demuestra la manera de distribución desigual de recursos y de recompensas (Kottak, 2000). El género se refiere al comportamiento con respecto a los patrones del hombre y la mujer, el rol de género es la adopción de un género específico y adquiere los comportamientos propios de su cultura (Matsumoto, 2000). Por lo tanto, la cultura de donde procedan los estudiantes internacionales influirá con respecto a la manera de percibir los roles tanto femeninos como masculinos.

Es importante tomar en cuenta a la cultura para poder comprender a los individuos, su interacción con otras culturas y las categorías sociales. La cultura es uno de los factores más importantes que hacen que las categorías sociales tengan un significado psicológico único (Matsumoto, 2000).

2.3 Comunicación intercultural

Por otra parte, para que los individuos puedan tener una comunicación intercultural, es necesario el encuentro intercultural. Éste se refiere a la interacción de contacto directo de individuos o grupos que tienen diferentes marcos de referencia debido a lealtades étnicas, nacionalidades o clases sociales (Brislin, 1981, citado en McEntee, 1998).

Debido a las facilidades de transporte que han favorecido a los intercambios culturales, a la globalización de la economía y a la comunicación,

lenguaje tiene un gran poder en las personas, por lo que la lengua es un instrumento de fuerza activa dentro de la sociedad. Por lo tanto, la persona emigrante que conozca el idioma de la sociedad receptora, tendrá mayor facilidad para desenvolverse y su grado de poder social será mayor (Alsina, 1999).

Asimismo, para que las personas de distintas culturas puedan tener una comunicación intercultural efectiva, Alsina (1999) menciona que se debe de procurar tener un idioma en común, conocimiento de la cultura ajena, reconocimiento de la cultura propia, eliminación de prejuicios y ser capaz de empatizar.

2.4 Adaptación

Por otra parte, cuando una persona se cambia de entorno ya sea país, ciudad, universidad, trabajo, entre otros, o bien visita algún lugar con una cultura ajena, ésta tiene que hacer cambios en su conducta para poder interactuar con ese entorno. La adaptación según Berry (1997, citado en Leung, 2001) se refiere a aquellos cambios individuales o grupales que responden a demandas en el entorno. Asimismo, Ward & Berry (1996, 1997, citado en Leung, 2001) mencionan que la adaptación está constituida por dos factores, la adaptación psicológica y la adaptación sociocultural, las cuales están relacionadas mutuamente. La adaptación psicológica según Ward (1990, citado en Leung, 2001) incluye factores emocionales y afectivos y es medida en términos de estrés psicológico. Por otro lado, la adaptación social es la modificación que una persona hace en su comportamiento, para poder interactuar armónicamente con otras personas (Warren, 2002). Tales modificaciones pueden verse reflejadas en el manejo de un nuevo idioma, en las relaciones con individuos de otras naciones, en cambios en la forma de expresarse y de percibir el entorno, resolver problemas y satisfacer necesidades. Por lo tanto, la manera en que los estudiantes extranjeros interactúen con su entorno, puede ser una fuente de información respecto a cambios que se generan a consecuencia de la interacción cultural. Además, tal información puede reflejar qué tanto los estudiantes foráneos o extranjeros se sienten adaptados al nuevo ambiente.

Es comprensible que emigrantes y estudiantes temporales tengan que enfrentar problemas relacionados con la pérdida de sus relaciones sociales, separación con su familia nuclear o extensa, nostalgia, ajustes a las normas y comportamientos del país anfitrión, dificultad para formar nuevas relaciones sociales y posible aislamiento (Schwarzer, Hahn y Schröder, 1994 citado en Leung, 2001). Es por esto que se puede apreciar que las dificultades a las que se enfrenta un estudiante extranjero o foráneo son diversas y están relacionadas con su adaptación.

Tomando como base las relaciones sociales, algunos de los factores que pueden tener implicaciones para la adaptación de los emigrantes en las sociedades receptoras pueden ser las diferencias en comportamientos y valores y la posibilidad de una baja en el soporte social (Leung, 2001). Por lo tanto, se puede pensar que si la adaptación social es el proceso que involucra cambios comportamentales, aquellas personas que se resistan al cambio o que no lo acepten, podrían estar atravesando por conflictos desadaptativos en cuanto a sus relaciones sociales o bien, estar atravesando por un periodo de crisis, el cual será revisado a profundidad más adelante. Otro factor a

pensar que es deseable y recomendable el conocer o hablar el idioma del país receptor para una adaptación más rápida (Storti, 1990).

Cuando una persona está en contacto con otra cultura y vive una experiencia multifacética, que resulta en numerosos estresores, ésta atraviesa por un proceso llamado choque cultural. Las circunstancias que provocan el choque cultural y las reacciones individuales dependen de una variedad de factores que incluyen: las experiencias previas con otras culturas, adaptación transcultural, las diferencias entre el país de origen y el anfitrión, el grado de preparación, las redes de apoyo social y las características psicológicas individuales (Winkelman, 1994).

El proceso de adaptación o aculturación, está dividido en diferentes fases que pueden corresponder a emociones positivas o negativas. La primera fase es el periodo de euforia, luna de miel y entusiasmo de viajar y conocer nuevas tierras. La segunda fase es el periodo del choque cultural, cuando el asentamiento empieza en el nuevo ambiente. La tercera fase es la aculturación o fase de ajuste y reorientación, el cual se da cuando el visitante poco a poco va aprendiendo a funcionar bajo las nuevas condiciones, ha adoptado algunas prácticas locales, ha aumentado la confianza en sí mismo y se ha integrado a su nuevo medio social. Finalmente, la cuarta fase es la del estado estable, la cual se refiere al estado mental estable eventualmente alcanzado (Hofstede, 2001).

A continuación se profundizará en la descripción que Winkelman (1994) hace de cada una de las fases. La primera fase llamada "Luna de miel o fase de turista" se caracteriza por interés, excitación, euforia, insomnio, expectativas positivas e idealización acerca de la nueva cultura. En esta fase la ansiedad y el estrés suelen ser interpretados de manera positiva. Esto se debe a que turistas, recién casados y personas que recién llegan a nuevos destinos, tienen experiencias que los aíslan de tener que lidiar con la cultura local de una forma substancial y en sus propios términos.

A la segunda fase se le llama "Choque cultural" y se le caracteriza como la fase de crisis, presentándose desde las primeras semanas hasta el primer mes de la estancia. Dicha fase podría empezar con una crisis que conlleva una serie de problemas en ascenso, experiencias negativas y reacciones. Las situaciones empiezan a verse de forma negativa, problemas menores se convierten en problemas mayores y las diferencias culturales se vuelven irritantes. Se puede presentar excesiva preocupación por la limpieza de los alimentos, el agua y los dormitorios. Además se experimentan crecientes desilusiones, frustraciones, impaciencia y tensión. Es posible que se presente también una sensación de falta de control sobre la propia vida y que podría provocar depresión, aislamiento, enojo u hostilidad. Asimismo, excesiva emocionalidad y fatiga pueden estar acompañados de enfermedades físicas o psicosomáticas. También es frecuente que se piense que están bromeando o que se están aprovechando de uno mismo. Otras reacciones típicas son la excesiva sensibilidad, suspicacia, paranoia y miedo a ser robado o asaltado. Además, se ha encontrado que los altos niveles de estrés se presentan en el periodo inicial de establecimiento de los estudiantes emigrantes (Fan, 1991 citado en Leung, 2001).

La tercera fase es la "Fase de ajuste y reorientación" la cual se refiere al aprendizaje y al ajuste efectivo en el nuevo entorno cultural. Aquí se desarrollan nuevas habilidades de solución de problemas para lidiar con la

Es por esto que brindar a los foráneos o extranjeros fuentes de soporte social y relaciones personales, además de proporcionarles información sobre la adaptación y las posibles situaciones por las que pueden atravesar, es una forma de atender las dificultades que surgen por el hecho de estar en una nueva cultura. Como lo menciona Winkelman (2001), ayudar a los estudiantes a manejar el choque cultural es fundamental para su éxito.

Diferentes universidades alrededor del mundo que cuentan con programas de intercambio académico proporcionan información en sus páginas de Internet. En éstas se explican el proceso del choque y la adaptación intercultural y mencionan algunos recursos y herramientas que pueden ser de utilidad para aquellos estudiantes que atraviesan por un proceso de intercambio. Los recursos que mencionan van desde promover el conocimiento de la cultura huésped, es decir familiarizarse con los estándares sociales e investigar acerca del país en el que se esté, hasta conocer las condiciones geográficas, los patrones del clima y las estaciones del año que se experimentarán durante el viaje. Además mencionan que es útil el saber qué idioma o idiomas se hablan en ese país, aprender al menos un poco del idioma que se habla, conocer las generalidades de la situación política, ubicar lugares de riesgo para poder evitarlos y conocer qué se piensa de los extranjeros en el lugar al que se llegará. También recomiendan conocer las reglas acerca de las relaciones entre hombres y mujeres, las normas de conducta en privado, los espacios personales, cuál es la forma aceptada de vestimenta y qué es apropiado para ocasiones formales o casuales. Además se recomienda conocer si existen costumbres religiosas de las que se tenga que tener información y los días festivos nacionales y sus significados. De esta forma, entre más familiarizado se esté con el país receptor, más rápida será la adaptación con éste (University of Toronto, s.f.).

Por otra parte, las encuestas para los estudiantes de intercambio hicieron énfasis en la adaptación, aunque también buscaban evaluar la satisfacción. Asimismo, las encuestas varían según la nacionalidad del estudiante de intercambio, pues hay una encuesta para los estudiantes extranjeros y otra para los estudiantes que provienen de diferentes estados de la República Mexicana, siendo tres las encuestas elaboradas (ver apéndice 2, pg. 60).

Por último, se utilizó la entrevista cualitativa a profundidad, ya que en ésta el investigador está cara a cara con los participantes con el fin de entender la forma en que éstos perciben su vida y cómo lo expresan en palabras propias. En ésta, puede haber una guía de entrevista para asegurarse de que todas las áreas sean cubiertas. Además, esta herramienta es muy útil cuando las entrevistas van a ser realizadas por más de un entrevistador (Taylor & Bogdan, 1996).

Para llevar a cabo la investigación, se elaboraron dos entrevistas semi estructuradas, una para los guías y otra para los estudiantes de intercambio. Las entrevistas abarcan las cuatro dimensiones, mediante las cuales se pretendió ahondar un poco más en los temas (ver apéndice 3, pg. 66).

Por otra parte, el análisis estadístico de los resultados se realizó por medio de las hojas de cálculo *Excel*.

3.4 Procedimiento

Para evaluar el programa *I-Link*, se envió una encuesta vía correo electrónico a los 103 estudiantes que forman parte de éste durante las primeras semanas de clases. Además, durante las últimas semanas del semestre primavera 2007 se envió la encuesta de salida a las personas que participaron en la primera encuesta. Asimismo, se les envió la encuesta a los guías durante las mismas fechas y con el mismo método. En las encuestas de salida se eliminaron algunas de las preguntas referentes a los datos generales, debido a que eran datos que no cambiarían y por lo tanto eran innecesarios. Además, en la encuesta de salida para guías, se agregaron tres preguntas que se creyeron necesarias para obtener más información (ver apéndice 4, pg. 67).

Es importante mencionar que debido a la poca respuesta recibida, se mandó el correo electrónico tres veces para descartar la posibilidad de que los participantes no lo hubieran recibido, esto tanto en la encuesta inicial como en la de salida. También se optó por aplicar las encuestas de manera presencial a quienes no las habían contestado vía correo electrónico. Se pidió el horario de los participantes a la asesora del programa, para así poder encontrarlos. Sin embargo, debido a que no fue posible encontrar a todos los participantes, se optó por aplicar las encuestas en diferentes áreas de la Universidad de Monterrey.

Es importante mencionar que para aplicar la encuesta a los estudiantes extranjeros, ésta fue traducida en los siguientes idiomas: inglés, por William Weekley, originario de Texas, Estados Unidos; alemán, por la Lic. Carolina Smith, originaria de Berlín, Alemania; francés, por Jade Mroueh, originaria de Lyon, Francia; italiano, por Martina Crugnola, originaria de Milán, Italia; y finlandés, Ville-Veiko Launonen, originario de Helsinki, Finlandia. Las personas que colaboraron para la traducción de la encuesta a otro idioma dominan el idioma español. Esto quiere decir que todos son capaces de hablarlo, escribirlo y entenderlo. Algunos llevan varios años estudiando el idioma español y algunos de ellos estudian o viven en México. La intención de traducir la

estaban “desconectados” del asunto, así que no sabían bien qué era lo que se estaba desarrollando en las actividades.

Como cuarta categoría se encuentra la organización, cuyos comentarios van en diferentes direcciones. Por un lado, se mencionó que la organización ha sido gigante y que todo queda bien planeado. Sin embargo, hace contraste con la participación, es decir, que las actividades están bien organizadas pero las personas no participan. También se mencionó que falta responsabilidad al momento de realizar las tareas necesarias y que la división de trabajo por comités es desigual, ya que según algunos entrevistados sólo los comités de *I-Tivities* y *I-News* están realizando las labores más importantes. Otro factor a considerar es que no se han encontrado horarios adecuados en que se puedan tener juntas generales a las que todos los participantes puedan asistir.

Por otra parte, la percepción que tienen los guías acerca del programa puede ser considerada como positiva. Esto porque se le percibe como un programa que surge de una buena idea para querer ayudar a foráneos y extranjeros a ubicarse mejor y más rápido en la ciudad y en la universidad. Es, según los comentarios, un programa que puede trascender si se apega a los objetivos planteados; es un concepto interesante que promueve las relaciones interpersonales y facilita las relaciones sociales de personas que llegan a la universidad.

Una categoría más que se puede observar en las entrevistas es la de satisfacción con el programa *I-Link*. En ésta se encontraron comentarios que apuntan a que se tiene una percepción satisfactoria hacia el programa. Dentro de este tema, los entrevistados manifiestan estar muy satisfechos con la labor que están desempeñando dentro del programa. Además se hizo referencia a que el trabajar en una mesa directiva mantiene la motivación y causa satisfacción. Por otro lado, se comentó que la distribución de las personas que quedan a cargo podría hacerse de mejor manera y con más tiempo de anticipación.

Finalmente se presentó la categoría del motivo por el cual decidieron entrar al programa. Los comentarios en ésta hacen referencia a que se tenía poco conocimiento de lo que implicaría ingresar al proyecto. Por otro lado, se mencionó que la decisión de participar en el programa fue tomada también por cuestiones de requisito académico, es decir para cubrir una materia cocurricular.

Categoría	Descripción	Ejemplo
Contacto con <i>I-Buddy</i> (5)	Relación que existe entre guía y extranjero o foráneo	“Sí, no ha habido respuesta... poco contacto” “A todos los demás les mandé un mail pero nadie me contestó, no sé si les llegó o no...”
Comunicación (6)	Percepción que se tiene de la frecuencia y el modo en que se comunican los participantes del programa	“Pues no mucha”. “con una he hablado en el messenger. Y los otros dos no se, pero sí me gusta”
Actividades (8)	Eventos que organizó el programa	“Y al principio sí y luego ya no” “Digo, yo esperaba mucha más respuesta pero, no depende de

En la quinta categoría, se habla sobre la percepción que tienen sobre la UDEM, así como la satisfacción que tienen con sus servicios, en donde mencionan que es una muy buena universidad que cuenta con muy buenos servicios con los que están satisfechos.

La sexta categoría es sobre la participación de los estudiantes en los eventos, la cual es nula o muy baja, ya que la mayoría menciona no haber asistido.

La categoría número siete es sobre el contacto que han tenido los foráneos con los extranjeros, el cual ha sido poco e incluso se piensa que el programa les pone mucha atención a estos últimos.

En cuanto al envío de información, en la categoría número ocho, se menciona que todo llega a tiempo.

Finalmente, en la categoría número nueve se habla sobre la satisfacción de los foráneos respecto al programa *I-Link*, acerca del cual se sienten algo satisfechos, por otra parte se sienten poco satisfechos por el poco interés que los *I-Buddies* les dan y el que éstos no los hayan contactado.

Categoría	Definición	Ejemplo
Percepción de programa (10)	Idea que los foráneos tienen del programa <i>I-Link</i>	"Yo también siento que el programa está excelente, o sea, como proyecto está muy bien, aunque pues probablemente pues falta modificaciones sobre la práctica, o sea sobre llevarlo a cabo"
Contacto con <i>I-Buddy</i> (10)	Acercamiento que ha tenido el foráneo con su guía	"Ni conozco a la chava que me tocó" "Hay gente que se desentiende... son indiferentes a ti"
Sugerencias para <i>I-Link</i> (6)	Propuestas de los foráneos para el programa <i>I-Link</i>	"Mucha organización" "Pues mejores guías, y que se reúnan con la gente que les toca, no nada más con los extranjeros"
Adaptación (3)	Manera en que el foráneo se ha acomodado a las situaciones de su entorno	"Pues la verdad no ha sido tan fácil... lo bueno es que yo me vine con mi mejor amiga de toda la vida y la verdad eso me ha ayudado un chorro...."
Percepción de UDEM (3)	Manera en que los foráneos ven a la UDEM	"Me parece que es una muy buena institución, muy buena universidad, excelente, y creo que hay muy buenos maestros"
Participación de estudiantes en los eventos (7)	Asistencia a los eventos organizados por el programa	"Nunca he ido"
Contacto con extranjeros (2)	Acercamiento que ha tenido el foráneo con los	"Pues no me llevo tanto porque la verdad ellos

organizado. Además sugirieron dar más información acerca del programa *I-Link* y los *I-Buddies*.

La última categoría se refiere a la necesidad que puede tener el extranjero de tener un *I-Buddy*, donde se observó que no todos creen necesitar un *I-Buddy*. Otros dijeron que les había gustado tenerlo, además creen que es una buena idea para sentirse más cómodos y para conocer a otras personas.

Categoría	Definición	Ejemplos
Percepción de programa (6)	Idea que los extranjeros tienen del programa <i>I-Link</i>	“Yo creo que la idea sí está muy buena, pero no se está llevando a cabo bien” “Conocer a tu <i>I-Buddy</i> ... a través de él conoces más gente” “... a veces algunos de <i>I-Link</i> me siento que no quieren ayudar”
Contacto con <i>I-Buddy</i> (12)	Acercamiento que ha tenido el extranjero con su guía	“...nunca conocí a mi <i>I-Buddy</i> ” “La conocí... ella me ayuda si tengo algo que preguntar y vamos a los bares” “...tengo más amigos mexicanos por ella...”
Actividades del programa (7)	Asistencia a los eventos organizados por el programa	“Sí, participe en el <i>I-Rally</i> ”. “...pero no he participado en ellas”
Adaptación (3)	Manera en que el extranjero se ha acomodado a las situaciones de su entorno	“Mi adaptación ha sido buena”
Percepción de UDEM (3)	Manera en que los extranjeros ven a la UDEM	“No se me hace muy fácil adaptarme a la gente de la UDEM...” “...lo que no me gusta de Monterrey y la UDEM es la diferencia enorme entre clases sociales...”
Sugerencias (7)	Propuestas de los extranjeros para el programa <i>I-Link</i>	“...poder escoger gente con la que mejor te puedes llevar. Creo que eso ayudaría mucho”
Necesidad de <i>I-Buddy</i> (3)	Manera en que el extranjero pudiera necesitar un guía para su mejor adaptación	“So I really don't need an <i>I-Buddy</i> ” “Yo creo que sí, es una buena idea tener un <i>I-Buddy</i> ”

Figura 3. Entrevistas semi estructuradas a extranjeros

Contacto entre guías y <i>I-Buddies</i> (12)	Es la relación directa, cara a cara que han tenido los guías con sus <i>I-Buddies</i>	“No tengo la menor idea de quien es mi <i>I-Buddy</i> , nomás conozco a uno” “Solamente cinco han tenido contacto con todos sus <i>I-Buddies</i> ”
Asistencia de guías (6)	El que los guías vayan a los eventos	“No te apareces a las juntas, llegas tarde” “En mi junta nomás fueron dos, creyeron que no había o no sé qué”
Comunicación entre guías y <i>I-Buddies</i> (5)	Es el contacto principalmente verbal o de otro tipo que se los guías tienen con sus <i>I-Buddies</i>	“He mandado dos e-mails, no me contestan los dos e-mails” “A menos que sea una emergencia le hablo en otro idioma, si está en México es para que hable español”
Comunicación entre los miembros de los comités (4)	Es la relación que tienen en cuanto a responder los mensajes, es verbal o escrita	“En los comités unos no contestan a los mails de su mismo comité” y “le mandé un mail a todos y todos me mandaron a la fregada”
Promoción de eventos (4)	Es el fomento que se le da a los eventos que se realizarán	“Aparentemente solo dos de ellos se enteraron del viaje” “Le faltó promoción, muchos no sabían qué onda”

Figura 4. Observaciones naturalistas no participantes

4.3 Encuestas

Las encuestas fueron aplicadas en dos ocasiones, como se mencionó en el procedimiento y a continuación se presentan los resultados de acuerdo al orden en que fueron aplicadas.

4.3.1 Primera encuesta

El total de encuestas contestadas fue de cuarenta y siete. De éstas, veintiuno fueron recibidas de guías, veintidós de extranjeros y solamente cuatro de foráneos. Debido a que solamente cuatro de los cincuenta y cuatro foráneos respondieron la encuesta, se optó por eliminar este grupo; ya que no era representativo. A continuación se presentan los resultados relevantes de las encuestas aplicadas a guías y extranjeros.

4.3.1.1 Guías

En esta encuesta se obtuvo un índice de respuesta del 59.5%. Los resultados de las encuestas contestadas por guías demuestran que el 100% son mexicanos; de éstos, el 71.43% son mujeres. Se observó que el 76.19% está cursando el primer semestre de su carrera y el resto cursa el segundo semestre. Además, el 21.05% se encuentra estudiando la carrera de Licenciado en Psicología, siguiéndole la carrera de Ingeniero Industrial y de Sistemas con un 15.70%. Algunos de los participantes que contestaron la

El 72.73% de los encuestados dijo invitar a mexicanos a realizar actividades y la mayoría de los encuestados cree haber mejorado mucho en su dominio del idioma español (86.36%).

Con respecto a la adaptación que los estudiantes extranjeros han tenido al modo de vida de la ciudad de Monterrey, la mayoría considera que ha sido fácil (81.81%).

El 63.63% de los encuestados opinó que el programa de *I-Link* les ha ayudado poco para establecer relaciones con mexicanos. Sin embargo, con respecto al programa de *I-Link*, el 90.47% mencionó que generalmente le avisan con tiempo de las actividades que se van a realizar.

En cuanto a la percepción de los estudiantes extranjeros respecto a la organización del programa de *I-Link*, la mayoría (71.43%) cree que la organización es buena. La mitad de los encuestados dijo sentirse muy cómodo con su *I-Buddy* (50%).

A la pregunta de ¿con qué frecuencia ven a su *I-Buddy*?, la mayoría (76%) contestó que lo ven por lo menos una vez cada quince días o una vez al mes. Se encontró que pocos realizan actividades con su *I-Buddy* fuera del programa, ya que el 70% contestó que nunca o casi nunca realiza actividades con éste. Por otra parte, los resultados indican que el 55% nunca o casi nunca han estado en contacto con su *I-Buddy*.

Según el 65% de los encuestados, su *I-Buddy* le ha dado poca o nada de información acerca de los servicios y actividades que ofrece la UDEM a los estudiantes internacionales. En cuanto la ayuda que el *I-Buddy* ha ofrecido al extranjero para que se relacione más con mexicanos, la mayoría (89%) contestó que nada o poco.

El 86% contestó que tiene amigos mexicanos dentro de la UDEM y al 95% le interesa relacionarse con mexicanos. El 57% contestó que tiene más contacto con sus compañeros extranjeros que con los mexicanos. Por otra parte, 100% de los extranjeros contestaron que generalmente se sienten aceptados por los mexicanos. El 90% de los extranjeros dice que se siente algo integrado al ambiente de la comunidad UDEM.

La mayoría (90%) contestó que generalmente realizan actividades sociales con los mexicanos fuera de la universidad. El 86% de los extranjeros contestaron que generalmente reciben invitaciones por parte de mexicanos para realizar actividades.

Para medir la satisfacción que los estudiantes tienen hasta este momento con el programa, se les pidió que lo calificaran en una escala del uno al diez (siendo ésta última la más alta), donde se obtuvo 6.7 de calificación promedio. Además, se pidió que calificaran al programa *I-Link* de la misma manera y la calificación promedio que los extranjeros le dieron al programa fue de 7.3.

4.3.2 Segunda encuesta

4.3.2.1 Guías

Los resultados de la segunda encuesta, contestada por catorce guías, muestran que las edades predominantes dentro de los participantes son de 18 y 19 años de edad, ambas con 38.46%.

En cuanto a la relación con sus *I-Buddies*, la mayoría (76.92%) menciona tener una buena relación con éstos. Sin embargo, el 71.43% menciona no conocer a todos sus *I-Buddies*. Además el 50% respondió que se

El 78% de los estudiantes respondió que el *I-Buddy* les ha dado poca o nada de información acerca de los servicios y actividades que ofrece la UDEM. Mientras que el 89% de los estudiantes contestó que el *I-Buddy* les ha ayudado poco a relacionarse con mexicanos.

El 89% de los extranjeros contestó que tiene amigos mexicanos dentro de la UDEM, de igual manera al 89% le interesa establecer relaciones con mexicanos. El 100% de los encuestados dijo tener más contacto con sus compañeros extranjeros que con mexicanos, mientras que un 90% dijo sentirse aceptado por los mexicanos. Cuando se les preguntó acerca de su adaptación en la comunidad UDEM, el 90% respondió sentirse muy adaptado a ésta.

El 90% de los estudiantes encuestados respondieron que generalmente realizan actividades sociales con los mexicanos. Un 80% dijo que generalmente recibe invitaciones por parte de los mexicanos para realizar actividades.

En promedio, los encuestados calificaron con un 7.05 al programa, en cuanto al nivel de satisfacción con éste. Además, se les pidió que calificaran al programa de *I-Link*, obteniendo una calificación de 7.16 promedio.

4.3.3 Análisis de preguntas abiertas

Después de la aplicación de las encuestas, se elaboraron matrices de contenido para agrupar las respuestas de las preguntas abiertas de los estudiantes extranjeros y de los guías. Se encontró que los resultados de la primera y la segunda encuesta fueron similares. Los resultados de los foráneos no se analizaron debido a que no eran representativos.

El índice de respuesta de la primera encuesta a los estudiantes extranjeros fue de veintidós y de la segunda fue de diez. Sin embargo, esta última no es representativa, debido a que solamente dos encuestados contestaron las preguntas abiertas.

Los resultados de dicha encuesta arrojaron cinco diferentes categorías (ver figura 5, pg. 46). La categoría en la que más respuestas se encontraron fue la del contacto con el *I-Buddy*, con catorce en total, en donde los estudiantes de intercambio expresan que nunca han visto o simplemente no conocen a su *I-Buddy*.

Por otro lado, la categoría referente a la percepción del programa, muestra que siete de las personas que contestaron la encuesta piensan que *I-Link* es una buena idea y que busca integrar a los estudiantes. Además, creen que es un programa que está muy bien estructurado y que ayuda mucho a los estudiantes.

Asimismo, mientras la categoría referente a la percepción de actividades del programa muestra cómo algunos de los estudiantes piensan que hay muchas actividades y un ambiente positivo (con un total de tres respuestas). La categoría referente a su propia participación dentro de *I-Link* muestra cómo tres personas mencionan que no han participado mucho e incluso que el programa les es indiferente.

Por último, dentro de la primera encuesta aplicada a los estudiantes extranjeros se encontró también la categoría referente a la actitud de servicio, en la cual dos personas expresan que hay gente muy servicial y que busca ayudar.

Los resultados de la primera encuesta aplicada a los guías arrojaron cuatro categorías y los resultados de la segunda arrojaron seis.

Categoría	Descripción	Ejemplos
Percepción de participación de estudiantes de intercambio (1)	Se refiere a la actuación y la realización de algunas actividades para el programa	"Son más grandes, diferentes horarios"
Percepción del programa (5)	La opinión que se tiene acerca del programa.	"Apenas está empezando" "Falta desarrollarse"
Percepción de organización (3)	Es el orden que hay y se percibe del programa en general	"Hace falta organización" "No se ha captado la atención de los extranjeros"
Percepción de participación de guías (2)	Se refiere a la actuación y la realización de algunas actividades para el programa	"Poca responsabilidad" "Las cosas no se realizan como se espera"

Figura 6. Primera encuesta guías (preguntas abiertas)

Categoría	Descripción	Ejemplos
Percepción de participación de estudiantes de intercambio (2)	Se refiere a la actuación y la realización de algunas actividades para el programa	"Esperaba mucha más participación de parte de los estudiantes de intercambio" "Los que vienen de intercambio vienen muchas veces al desmadre, y hay poco que podemos seguirles a la fiesta, también son más grandes, tal vez hace falta que haya gente de su edad que pueda tener más libertad y seguirles el paso"
Percepción de actividades de I-Link (2)	La opinión que se tiene acerca de las actividades del programa	"Las actividades son muy buenas" "La mayoría de las cosas que hacemos salen muy bien"
Percepción de organización (5)	Es el orden que hay y se percibe del programa en general	"Falta organización" "El concepto está excelente, pero le falta organización"
Percepción de participación de guías (8)	Se refiere a la actuación y la realización de algunas actividades para el programa	"Algunas personas no son responsables de sus deberes" "Nos falta tener un compromiso establecido"
Percepción del programa (3)	La opinión que se tiene acerca del programa	"Muy bueno, es una idea diferente, el único problema es que es la primera vez que se hace, entonces muchas personas no entienden bien lo que tienen que hacer..."
Percepción del programa (3)	La opinión que se tiene acerca del programa	"Es la primera vez que se hace y más que nada estamos haciendo todo sobre la marcha..."
Percepción de apoyo económico (1)	La opinión que se tiene acerca de la necesidad de que se apoye económicamente al programa	"Falta apoyo económico por parte de la UDEM"

Figura 7. Segunda encuesta guías (preguntas abiertas)

que para Ward (1990, citado en Leung, 2001) la adaptación psicológica incluye factores emocionales y afectivos y por otro que el programa *I-Link* tiene como objetivo ayudar a los foráneos y extranjeros con las situaciones difíciles que se les presenten, se podría suponer que el apoyo que se brinda, aunque no sea utilizado, es un soporte que está presente y que mantiene la idea de que hay alguien que puede ayudarles en caso de ser necesario. Tampoco se podría hablar de que las actividades propuestas generen un impacto determinante en la adaptación de foráneos y extranjeros por el mismo motivo (ver figuras 2 y 3, pg. 37 y 39).

Objetivo 3: Medir el grado de organización que se percibe del programa.

Mediante los tres instrumentos utilizados para evaluar el programa se encontró que existe una falta de organización, ya que la mayoría de los participantes mencionó dicha característica (ver figuras 2 y 3, pg. 37 y 39). Tal vez esto se debe a la falta de compromiso e interés por parte de los guías hacia el programa o bien, por la falta de una estructura jerárquica que diversifique la responsabilidad. Esto puede relacionarse también con las categorías de participación y asistencia, ya que la falta de asistencia a los eventos y juntas en las que se abordaron las actividades a realizar, puede ser una barrera para que se logre cohesión y organización grupal.

Debido a que el programa está conformado por diferentes participantes que a su vez forman diferentes comités, es preciso indicar que éstos forman diferentes grupos. Sánchez (2002) menciona que cada grupo tiene una estructura que se define por la distribución y el orden de elementos que lo componen, la consistencia y estabilidad en la disposición de dichos elementos y los patrones de relación entre ellos. En los resultados se observa que las tareas están divididas de forma desigual, que existe división de trabajo por falta de responsabilidad de algunos de los participantes y que las personas más involucradas son habitualmente las mismas. Además, hay quienes no están dispuestos a realizar las tareas asignadas. Asimismo, puede ser que debido a que no todos los miembros participan y asisten a las juntas organizadas haya una falta de cohesión grupal, la cual según Wilson (2007) cuando es alta puede beneficiar al grupo de muchas formas, como el producir un mayor logro de tareas, puede convertirse en una fuente de satisfacción para el grupo y puede mejorar el acuerdo en relación con las metas, decisiones y normas. De otra manera, si no hay un alto nivel de cohesión será más difícil llegar a establecer una organización satisfactoria y productiva.

Es importante mencionar que la organización y realización de los eventos sí se lleva a cabo, sin embargo la falta de organización genera que algunas personas trabajen más que otras, ya que la división y la responsabilidad desigual de los involucrados genera más desgaste en unos que en otros (Figura 4). Aunque por otro lado, se puede percibir que independientemente de la asistencia hubo comunicación y organización para que los eventos se desarrollaran adecuadamente (Figura 1).

Objetivo 4: Medir el grado de comunicación que se presenta entre guía y I-Buddy.

El análisis de resultados evidenció que existen incongruencias entre los resultados de los guías y los resultados de los extranjeros, ya que la mayoría de los extranjeros mencionan no haber realizado actividades fuera del

la falta de seguimiento por parte de la gente del programa o desánimo de los participantes, ya que se tiene la percepción de que el plan del programa estaba bien, sin embargo la ejecución pudo haber fallado.

Objetivo 7: Evaluar qué tanto el I-Buddy facilita la transición social y cultural de su compañero.

De acuerdo a lo planteado en el objetivo siete, es relevante mencionar que el proceso de adquirir la cultura es llamado enculturación. Gracias a ésta, las personas adquieren normas y reglas que la sociedad que los rodea tiene. La enculturación es el proceso mediante el cual la cultura se adquiere y transmite de generación en generación, las reglas de conducta se interiorizan y las reglas culturales permiten a las personas pensar y actuar con respecto a ciertas características (Kottak, 2000). Los estudiantes internacionales que llegan de intercambio a la Universidad de Monterrey, tienen diferentes culturas y en el caso de los foráneos comparten aspectos de una misma cultura; pero su proceso de enculturación ha sido diferente, por lo tanto su manera de ver su cultura y la de los demás será diferente.

Un proceso importante en la diversificación cultural es la aculturación, siendo éste el proceso mediante el cual una cultura receptora asimila e incorpora elementos procedentes de otra cultura o de otro grupo con los que ha estado en contacto directo y continuo durante cierto tiempo. Estos procesos se llevan a cabo cuando dos culturas diferentes entran en contacto durante un cierto período de tiempo más o menos prolongado. La asimilación, a su vez, es selectiva y se produce más en unos ámbitos que en otros. La aculturación, por lo tanto quiere decir contacto de cultura (Aguirre, 1970). Este proceso de aculturación podría presentarse dentro del intercambio estudiantil, ya que diferentes culturas están en convivencia constante y por lo tanto, se adoptan y adaptan características de las culturas con las que se está en contacto.

Es importante tomar en cuenta a la cultura para poder comprender a los individuos, su interacción con otras culturas y las categorías sociales. La cultura es uno de los factores más importantes que hacen que las categorías sociales tengan un significado psicológico único (Matsumoto, 2000).

Integrando la información anterior con lo obtenido en los resultados, podemos concluir que el *I-Buddy* no ha sido un factor que facilite la transición social y cultural de los alumnos en su mayoría, ya que las relaciones que han hecho los alumnos que pertenecen al programa *I-Link* son externas a éste, e incluso algunos mencionan haber necesitado de su *I-Buddy* (ver figuras 2 y 3, pg. 37 y 39).

Después de concluir con los objetivos, se podría afirmar que el punto débil o con menos estabilidad dentro del programa *I-Link*, es la falta de compromiso por parte de los guías, ya que debido a la carencia de contacto que tuvieron con sus *I-Buddies*, éstos los evaluaron de manera negativa.

En relación con nuestro objetivo general podemos decir que la prioridad en *I-Link* sería hacer una selección efectiva de guías, ya que es probable que se inscriban a éste con la finalidad de socializar, pero no se comprometen con las metas del grupo y buscan satisfacer fines personales.

Por otra parte, puede ser que la desorganización y la falta de satisfacción sean debido a que fue el primer semestre que se realiza el programa *I-Link* y que no estaba bien establecido. Sin embargo, dentro de los

evaluación, ya que si alguien realiza la misma evaluación podría encontrar resultados diferentes.

Además, es importante mencionar que se encontró como limitante la posible falta de honestidad por parte de algunos de los entrevistados, debido a que como se mencionó anteriormente, hay incongruencia en los resultados presentados por los grupos de extranjeros y los guías, posiblemente a causa de temor de ser evaluado de manera negativa.

5.3 Sugerencias

A partir de los resultados que se han recabado hasta el momento mediante los diferentes métodos de obtención de información, se hacen las siguientes sugerencias con el fin de que éstas funcionen como retroalimentación para el programa *I-Link*.

Es importante que el estar inscrito en el programa de *I-Link* sea opcional, ya que así se asegurará que aquellos, tanto foráneos como extranjeros que lo acepten, tendrán de inicio un compromiso con su compañero. Además se reduciría el número de personas por cada guía y de esta forma el contacto podría ser más personalizado y más organizado.

Sería muy útil para las parejas que se formen, entre guías y estudiantes de intercambio, relacionarlas de acuerdo a intereses comunes. Esto sería posible realizando una encuesta breve de intereses que podría ser enviada por correo electrónico a los extranjeros y foráneos antes de su llegada y ésta incluiría aspectos tales como el de idioma, deportes, intereses culturales y sociales.

En relación con el idioma, se podrían seleccionar parejas que quieran hacer intercambio de acuerdo al idioma que les gustaría aprender, es decir, sería motivante que los participantes se organizaran para practicar otro idioma, tal vez enseñando español a su *I-Buddy* a cambio de que éste le enseñe su idioma natal o bien hacer grupos entre guías, foráneos y extranjeros para este fin. No es necesario que sea en un salón formal de clases, además, sería atractivo y novedoso para los extranjeros, foráneos y guías el practicarlo mientras visitan algún sitio de interés de la ciudad. De la misma forma funcionaría con las demás áreas de interés.

Sería conveniente promocionar esta materia cocurricular por medio de la base de datos de los estudiantes de la UDEM que anteriormente han estado de intercambio. Esto puede ayudar, ya que esas personas tienen experiencia internacional. Además de que aquellos que se van de intercambio tienen que estar, como mínimo, en quinto semestre y de esa forma se asegura que el rango de edad es mayor y no existiría tanta diferencia de edades entre los participantes, ya que en los resultados se encontró que la edad fue un factor importante para una óptima interacción, de igual manera los guías mencionaron que no podían seguirles el paso pues los estudiantes de intercambio eran mayores que ellos.

Otra forma de hacer publicidad sería anunciar la clase por parte de los directores de carrera, es decir, enviar la información sobre el programa *I-Link* a los alumnos de las diferentes carreras. Asimismo, es necesario que se incluya la información acerca de las responsabilidades que se tendrán al inscribir esa materia. De esta manera los participantes sabrán de antemano los requisitos que tienen que cumplir para aprobar la materia. Además el inscribir la materia

esa forma se pierde la continuidad y el interés en las actividades organizadas por el programa.

Por otro lado, debido a que los resultados de las encuestas muestran que la mayoría de los guías se enteró del programa por medio de amigos, otra sugerencia es el hacer mayor publicidad al programa durante más tiempo antes de que éste inicie. Una forma de llamar la atención de estudiantes para que se inscriban en el programa es que se le cambie de nombre a éste, ya que el nombre de *I-Link* no menciona de qué se trata y es poco probable que la gente quiera saber qué es ese programa si realmente no da pistas sobre lo que es. Una opción de nombre puede ser "Enriquecimiento Cultural", puesto que se especifica que en éste se enriquecerá el conocimiento sobre las culturas, o bien "Enriquecimiento Internacional", puesto que se entiende que se conocerá sobre aspectos internacionales.

Otra sugerencia es que al diseñar los viajes no se piense en lugares de cinco estrellas que elevan mucho el costo del viaje, sino en sitios más austeros. Esto debido a que lo que se busca es la participación tanto de extranjeros como foráneos y guías y el costo que se plantea es un factor determinante.

- Ediciones UNESCO. (1999) *Informe mundial sobre la cultura: cultura, creatividad y mercados*. Acento Editorial. Paris. *Iguals y Diferentes*. Alain Touraine.
- Eguiluz, L. (2003). Las técnicas de la metodología cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*. 8 (1) pp. 115-132.
- Fernández-Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de programas: una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gudykunst, W. & Kim, Y. (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. (4th. ed.). New York, U.S.A.: Mc GrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2000). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). México: McGrawHill.
- Hochschule Furtwangen. (2006). *Buddy program*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://www.fhfurtwangen.de/english/international/tandem/?tq=2>.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences, comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. (2 ed.). California, U.S.A: Sage Publications.
- Kitsantas, A. (2004). Studying abroad: the role of college students' goals on the development of cross-cultural skills and global understanding. *College Student Journal*, 38, 441-453.
- Kottak, C. (2000). *Anthropology the exploration of human diversity*. Michigan, U.S.A.: Mc Graw Hill.
- Leung, C. (2001). The psychological adaptation of overseas on migrants students in Australia. *International journal of psychology*. Victoria University, Melbourne Australia. 36 (4), 251-259.
- Lim, S. (2005). *Learning about each other on campus: exchange program between Korea and the U.S.*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://www.dynamic-korea.com/opinion/view.php?page=4&main=PUB&sub>.
- Matsumoto, D. (2000). *Culture and psychology, people around the world*. San Francisco, U.S.A.: Wadsworth.
- McEntee, H. (1998). *Comunicación intercultural. Bases para la comunicación afectiva en el mundo actual*. México: Editorial McGrawHill.
- Montclair State University. (2007). *Internacional buddy system*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://www.montclair.edu/pages/intlservices/buddy.htm>.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. (J. Piatigorsky Trad.). Barcelona, España: Paidós.

Universidad de Puerto Rico. (2006). Evaluación de programas académicos. Recuperado el 1 de febrero del 2007, de <http://opa.uprrp.edu/evapro.htm>.

Universidad de Windsor. (2007). *Internacional buddy*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://www.uwindsor.ca/units/international/student.nsf/inToc/3BC231211B0DFB6085256E520063B410>.

Universidad Victoriana de Arte. (2007). *Orientation and Buddy Program*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://www.vca.unimelb.edu.au/orientation/>.

University of Cincinnati College of Business. (2007). *Buddy program*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://www.business.uc.edu/global/undergrad/buddy>.

University of Illinois at Urbana-Champaign. (2007). *Internacional buddy program*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://www.ips.uiuc.edu:16080/iss/SpecalizedInfoServices/ExchangeStudents/buddy.html>.

University of Toronto. (s.f.). *Culture Schok*. Recuperado el 29 de enero del 2007, de <http://www.utoronto.ca/safety.abroad/Guide/shock.html>.

Warren, H. (2002). *Diccionario de Psicología*. México: Fondo de Cultura Económica.

Weiss, C. (1983). *Investigación Evaluativa*. (F. González Trad.). México: Editorial Trillas.

Wharton African Student Association. (2007). *Buddy program*. Recuperado el 27 de enero del 2007, de <http://whartonafrica.com/students.html>.

Wilson, G. (2007). *Grupos en contexto: liderazgo y participación en grupos pequeños* (7ed.). India: McGrawHill Interamericana.

Winkelman, M. (1994). Cultural Shock and Adaptation. *Journal of Counseling and Development*, 73, 121-126.

campus. Con este programa, los alumnos internacionales conocen acerca de la vida dentro del campus, la comunidad local y la cultura Americana.

Por otra parte, también en Estados Unidos, la *Montclair State University* comprende que el traspasar fronteras y culturas para continuar con la educación de una persona puede ser un proceso difícil. Es por esto que la universidad ha puesto en práctica el programa llamado "*International Buddy System*" en donde se contacta a un estudiante líder con otro estudiante durante su primer semestre en la universidad, para ayudarlo con su adaptación al campus y la cultura estadounidense. Se busca que el alumno líder y el alumno nuevo estén en contacto, al menos una hora cada semana, para discutir acerca del sistema educacional del país. Algunas de las actividades requeridas para los alumnos líderes son: el contactar a su compañero antes de su llegada para presentarse; recogerlo en el aeropuerto; ayudarlo si es necesario a encontrar un lugar en dónde vivir; llevarlos alrededor del campus para que sepan cómo moverse; acompañarlo a comprar lo necesario; acudir a los eventos sociales con el compañero; y mantenerse en contacto al menos una vez por semana.

Por otra parte, en Canadá también existen universidades que llevan a cabo un programa similar. La Universidad de Windsor cuenta con este programa, el cual fue diseñado para proveer de información y apoyar a los nuevos estudiantes extranjeros y facilitar la transición a la vida de la universidad y del país. Esto se hace relacionando a alumnos que han estado en la universidad al menos un año, quien ayudará al alumno nuevo con cualquier duda que tenga antes de llegar y se verán al menos una vez al llegar a la ciudad, para que el nuevo alumno conozca el campus. Este programa busca crear una red social para los nuevos estudiantes al entrar a la universidad. Mediante esta red social, la estancia será más agradable. Se lograrán contactos con estudiantes que pueden ofrecer consejos acerca de cuáles son las mejores maneras de resolver las situaciones que se pueden presentar. También le brindará la oportunidad de conocer la cultura canadiense. Esta universidad manifiesta que mediante investigaciones realizadas en su universidad, los alumnos que van en el segundo año y que han tenido alguna ayuda individualizada en cuanto a su estancia en la ciudad, presentan menores niveles de ansiedad, menos problemas sociales y personales y altos niveles de autoestima.

13. ¿Has logrado practicar algún otro idioma aparte de tu idioma natal con tu compañero o algún otro estudiante del programa?

Si No

14. ¿Qué tanto consideras que has aprendido sobre el sistema educativo en otros países gracias a tu compañero?

Mucho Algo Poco Nada

15. ¿Qué tanto consideras que has logrado conocer otras culturas?

Mucho Algo Poco Nada

16. ¿Cómo consideras la organización dentro del programa?

Excelente Buena Regular Mala

17. Hasta este momento, ¿qué tan satisfecho estás con el programa? (1 siendo el nivel más bajo y 10 el más alto)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Hasta este momento, ¿cómo calificas al programa? (1 siendo la peor y 10 la mejor)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19. Sexo F M

20. Nacionalidad _____

21. Idioma(s) que dominas _____

22. Carrera _____

23. Semestre _____

*¿Te gustaría recibir información acerca de este estudio?

Si No

14. Adaptarte al modo de vida en esta ciudad ha sido:

1	2	3	4
Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil

15. ¿Crees que el programa te ha ayudado a establecer relaciones con estudiantes de la comunidad UDEM?

1	2	3	4
Nada	Poco	Algo	Mucho

16. ¿Te avisan con tiempo de las actividades que se van a realizar en el programa de I-Link?

1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Generalmente

17. ¿Cómo percibes la organización en el programa de I-Link?

1	2	3	4
Excelente	Buena	Regular	Mala

18. ¿Te sientes cómodo(a) con tu I-Buddy?

1	2	3	4
Nada	Poco	Algo	Mucho

19. Hasta este momento, ¿Qué tan satisfecho estás con el programa? (1 siendo el nivel más bajo y 10 el más alto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

¿Porqué? _____

20. ¿Cómo calificas al programa? (1 siendo el nivel más bajo y 10 el más alto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

¿Porqué? _____

21. Sexo F M

22. Estado de procedencia _____

23. Carrera _____

24. ¿Cuanto tiempo llevas en Monterrey? _____

14. ¿Recibes invitaciones por parte de mexicanos para realizar actividades?

1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Generalmente

15. ¿Haces invitaciones a mexicanos para realizar actividades?

1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Generalmente

16. ¿Has mejorado tu dominio del idioma español?

1	2	3	4
Nada	Poco	Algo	Mucho

17. Adaptarte al modo de vida en esta ciudad ha sido:

1	2	3	4
Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil

18. ¿Crees que el programa te ha ayudado a establecer relaciones con estudiantes Mexicanos?

1	2	3	4
Nada	Poco	Algo	Mucho

19. ¿Te avisan con tiempo de las actividades que se van a realizar en el programa de I-Link?

1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Generalmente

20. ¿Cómo percibes la organización en el programa de I-Link?

1	2	3	4
Excelente	Buena	Regular	Mala

21. ¿Te sientes cómodo(a) con tu I-Buddy?

1	2	3	4
Nada	Poco	Algo	Mucho

22. Hasta este momento, ¿qué tan satisfecho estás con el programa? (1 siendo el nivel más bajo y 10 el más alto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

¿Porqué? _____

23. ¿Cómo calificas al programa? (1 siendo el nivel más bajo y 10 el más alto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

¿Porqué? _____

24. Sexo *F* *M*

25. Nacionalidad _____

26. Idiomas que dominas _____

27. Carrera _____

28. ¿Cuanto tiempo llevas en Monterrey? _____

Apéndice 4**Segunda encuesta a guías**

No _____

La presente encuesta se realiza con motivo de la elaboración de tesis, y ésta busca evaluar al programa "Compañero asesor". Los datos aquí recabados serán tratados con estricta confidencialidad.

Instrucciones: Marca la respuesta que consideres más adecuada.

1. ¿Conoces a todos tus I-Buddies?
Si No
2. ¿Con qué frecuencia te ves con tu I-Buddy?
1 vez al mes
1 vez cada 15 días
1 vez por semana
2 o más veces por semana
3. ¿Se ven fuera del horario establecido por el programa?
Si No
4. ¿Tienes una comunicación abierta con mi/s I-Buddies?
Si No
5. ¿Te sientes cómodo(a) con la o las personas que te fueron asignadas?
Si No
6. ¿Cómo es la relación con la o las personas que te fueron asignadas?
Excelente Buena Regular Mala
7. ¿Has aumentado tus relaciones con estudiantes extranjeros y foráneos con tu participación dentro del programa?
Si No
8. ¿Has invitado a tu casa a estudiantes que están dentro del programa?
Si No
9. ¿Qué tan seguido?
1 vez al mes
1 vez cada 15 días
1 vez por semana
2 o más veces por semana
10. ¿Has logrado practicar algún otro idioma aparte de tu idioma natal con tu compañero o algún otro estudiante del programa?
Si No
11. ¿Qué tanto consideras que has aprendido sobre el manejo educativo en otros países gracias a tu compañero?
Mucho Algo Poco Nada
12. ¿Qué tanto consideras que has logrado conocer otras culturas?
Mucho Algo Poco Nada
13. ¿Cómo consideras la organización dentro del programa?
Excelente Buena Regular Mala
14. ¿Hasta este momento, ¿qué tan satisfecho estás con el programa? (1 siendo el nivel más bajo y 10 el más alto)

Apéndice 5

Encuesta para estudiantes estadounidenses/ ingleses

No _____

This survey has been created to collect data regarding a thesis evaluating the I-Link Program. It is anonymous and the information obtained will be treated with strict confidentiality.

Instructions: Circle the answer you consider to be most suitable.

1. Is your I-Buddy a man or woman?

Man Woman

2. With what frequency do you see your I-Buddy?

1 time per month
once every 15 days
once per week
2 or more times per week

3. What language(s) do you speak with your I-Buddy?

Spanish English French German
Italian Finn Dutch Other: _____

4. Do you do activities with your I-Buddy outside the program?

1 2 3 4
Never Almost never Sometimes Generally

5. Has your I-Buddy been in contact with you to help in anything you need?

1 2 3 4
Never Almost never Sometimes Generally

6. Has your I-Buddy given you the information about the services and activities that the UDEM offers to international students?

1 2 3 4
Nothing A little Some A lot

7. Has your I-Buddy helped you relate with Mexican people?

1 2 3 4
Nothing Little Some A lot

8. Do you have Mexican friends in the UDEM?

Yes No

9. Do you have an interest in relating with Mexicans?

Yes No Indiferent

10. Do you have more contact with your international friends than with the Mexicans?

Yes No Similar

11. Do you feel accepted by the Mexicans?

1 2 3 4
Never Almost never Sometimes Generally

12. Do you feel integrated to the UDEM community environment?

1 2 3 4
Nothing A little Some A lot

13. Do you do social activities with Mexicans outside the university?

1 2 3 4
Never Almost never Sometimes Generally

Enquête pour étudiants françaises

No _____

La présente enquête se situe dans le cadre de l'élaboration d'une thèse et a pour but d'évaluer le programme « I-Link ». Elle est anonyme et les informations collectées seront traitées en toute confidentialité.

Instructions : entoures la réponse que tu considères comme la plus appropriée.

1. Ton tuteur est un homme ou une femme ?

Homme	Femme
-------	-------

2. A quelle fréquence vois-tu ton tuteur ?

1 fois par mois	1 fois tous les 15 jours	1 fois par semaine	2 fois ou plus par semaine
-----------------	--------------------------	--------------------	----------------------------

3. Quelle langue parles-tu avec ton tuteur ?

Espagnol	Anglais	Français	Allemand
Italien	Finlandais	Hollandais	
Autre : _____			

4. Exerces-tu des activités en dehors du programme avec ton tuteur ?

1	2	3	4
Jamais	Quasiment jamais	Parfois	Souvent

5. Ton tuteur a-t-il été en contact avec toi pour t'aider dans ce que tu avais besoin ?

1	2	3	4
Jamais	Quasiment jamais	Parfois	Souvent

6. Ton tuteur t'a-t-il donné des informations concernant les services et activités que propose la UDEM aux étudiants internationaux ?

1	2	3	4
Non	Un peu	Assez	Beaucoup

7. Ton tuteur t'a-t-il aidé à te mettre en relation avec d'autres mexicains ?

1	2	3	4
Non	Un peu	Assez	Beaucoup

8. As-tu un groupe d'amis mexicains au sein de l'UEM ?

1	2
Oui	Non

9. Es-tu intéressé à établir une relation avec des mexicains ?

1	2	3
Oui	Non	Indifférent

10. As-tu plus de contacts avec tes camarades étrangers qu'avec les mexicains ?

1	2	3
Oui	Non	Similaire

11. Te sens-tu accepté par les mexicains ?

1	2	3	4
Non	Quasiment jamais	Parfois	Oui

12. Te sens-tu intégré à l'ambiance de l'université ?

1	2	3	4
Non	Quasiment jamais	Parfois	Oui

Encuesta para estudiantes italianos

No _____

La presente inchiesta viene realizzata per creare tesi e cerca di valutare il programma Program-link, e' anonima e i dati qui iscritti saranno trattati con la massima discrezione.

ISTRUZIONI: cerchia, per favore, la risposta per te adeguata.

1. Il tuo I-Buddy e' un uomo o una donna?
uomo donna

2. Con che frequenza vedi il tuo I-Buddy?
1 volta al mese
1 volta ogni 15 giorni
1 volta alla settimana
2 o piu' volte alla settimana

3. In che lingua parli con il tuo I-Buddy?

spagnolo	inglese	francese	tedesco
italiano	finlandese	olandese	altro: _____

4. Realizzi attivita' con il tuo I-Buddy fuori dal programma?

1	2	3	4
mai	quasi mai	a volte	spesso

5. Il tuo I-Buddy ti ha affiancato quando ne avevi bisogno?

1	2	3	4
mai	quasi mai	a volte	spesso

6. Il tuo I-Buddy ti ha dato delle informazioni circa i servizi che la UDEM offre agli studenti stranieri?

1	2	3	4
nessuna	poche	alcune	molte

7. Il tuo I-Buddy ti ha aiutato a relazionarti con la gente messicana?

1	2	3	4
per niente	poco	a volte	molto

8. Hai amici messicani all'interno della UDEM?

Si No

9. Ti interessa relazionarti con ragazzi messicani?

Si No mi e' indifferente

10. Hai piu' contatti con compagni stranieri che con messicani?

Si No in maniera uguale

11. Ti senti accettato dai messicani?

1	2	3	4
mai	quasi mai	a volte	spesso

12. Ti senti integrato nell'ambiente UDEM?

1	2	3	4
Per nulla	poco	abbastanza	molto

Encuesta para estudiantes alemanes

No _____

Die folgende Umfrage wird zur Evaluation des I-link Programmes, wie zur Anfertigung einer Abschlussarbeit benutzt. Es ist anonym und alle erlangten Daten werden mit Vertauen behandelt.

Anweisungen: Umkreise die zutreffendste Antwort.

1. Ist Dein I-buddy ein Mann oder eine Frau?

Mann Frau

2. Wie oft siehst Du dein I-Buddy?

1mal im Monat
1mal alle 15 Tage
1mal in der Woche
2mal oder öfter in der woche

3. Welche Sprache(n) sprichst Du mit deinem I-buddy?

Spanisch	Englisch	Französisch	Deutsch
Italienisch	Finnisch	Holländisch	

Andere: _____

4. Unternimmst Du Aktivitäten mit Deinem I-Buddy ausserhalb des Programmes?

1	2	3	4
Nie	Fast nie	Manchmal	Generel

5. Ist Dein I-Buddy mit Dir in Kontakt gewesen, um Dir in deinen Angelegenheiten zu helfen?

1	2	3	4
Nie	Fast nie	Manchmal	Generel

6. Hat Dein I-Buddy dich über den Service und die Aktivitäten informiert, welche die UDEM an die Austauschstudenten anbietet?

1	2	3	4
Garnicht	Wenig	Ein bisschen	Viel

7. Hat Dein I-Buddy Dich geholfen um Dich mit den Mexikanern in Verbindung zu setzen?

1	2	3	4
Garnicht	Wenig	Ein bisschen	Viel

8. Hast Du mexikanische Freunde innerhalb der UDEM?

Ja Nein

9. Interessierst Du Dich um mit den Mexikanern in Verbindung zu setzen?

Ja Nein Gleichgültig

10. Hast Du mehr Kontakt mit den Austauschstudenten als mit den Mexikanern?

Ja Nein Gleichgültig

11. Fühlst Du dich akzeptiert von den Mexikanern?

1	2	3	4
Nie	Fast nie	Manchmal	Generel

12. Fühlst Du dich in die Gemeinschaft der UDEM integriert?

1	2	3	4
Garnicht	Wenig	Ein bisschen	Viel

Encuesta para estudiantes finlandeses

No _____

Tämän kyselyn tarkoitus on arvioida I-link ohjelma ja olla avuksi lopputyön tekemiseen. Kysely on täysin anonyymi ja kaikki saadut tiedot ovat luottamuksellisia.

Ohjeet: Ympyröi sopivin vaihtoehto

1. Onko I-buddyasi mies vai nainen?
Mies Nainen
2. Kuinka useasti näet I-buddyasi?
1 kerran kuukaudessa
1 kerran 15 päivässä
1 kerran viikossa
2 kertaa tai useammin viikossa
3. Millä kiele(i)llä puhut I-buddyasi kanssa?

espanja englanti ranska saksa

italia suomi hollanti muu, mikä: _____
4. Tapaatko I-buddyasi ohjelman ulkopuolella?
1 2 3 4
En koskaan Harvoin Joskus Yleisesti
5. Onko I-buddyasi ollut sinuun yhteydessä auttaaksesi sinua ongelmiesi kanssa?
1 2 3 4
Ei koskaan Harvoin Joskus Yleisesti
6. Onko I-buddyasi antanut sinulle tietoja palveluista ja aktiviteeteistä, joita UDEM tarjoaa vaihto-oppilaille?
1 2 3 4
Ei ollenkaan vähän jonkin verran paljon
7. Onko I-buddyasi auttanut sinua tutustumaan paremmin meksikolaisiin?
1 2 3 4
Ei ollenkaan vähän jonkin verran paljon
8. Onko sinulla meksikolaisia ystäviä UDEM:sta?
Kyllä Ei
9. Oletko kiinnostunut tapaamaan meksikolaisia?
Kyllä Ei En osaa sanoa
10. Oletko enemmän tekemisissä vaihto-oppilaiden kuin meksikolaisten kanssa?
Kyllä Ei Yhtä paljon
11. Koetko itsesi hyväksytyksi meksikolaisten keskuudessa?
1 2 3 4
Ei koskaan Harvoin Joskus Yleisesti
12. Oletko mielestäsi sopeutunut UDEM:in yliopisto yhteisöön?
1 2 3 4
Ei ollenkaan vähän jonkin verran paljon
13. Onko sinulla sosiaalisia aktiviteetteja meksikolaisten kanssa yliopiston ulkopuolella?
1 2 3 4
Ei koskaan Harvoin Joskus Yleisesti