

Hospitalidad y choque cultural en el espacio- contexto universitario: Limitaciones, comodidad e inseguridad del estudiante inmigrante

Karin Yarelli Coronado Arteaga, Ana Lucia Santamaria Granados, Mirian Elena Saavedra Covarrubia, Rosa Jeuna Díaz Manchay, Lisseth Dolores Rodríguez Cruz, Mirtha Flor Cervera Vallejos

Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Chiclayo, Perú)

Correspondencia: msaavedra@usat.edu.pe (Mirian Elena Saavedra Covarrubia)

Resumen

Objetivo: Describir y comprender la hospitalidad y choque cultural en el espacio-contexto universitario desde la perspectiva de estudiantes inmigrantes y docentes de la escuela de enfermería de una universidad del distrito de Chiclayo, Perú. **Metodología:** Estudio cualitativo exploratorio descriptivo. La selección de los participantes fue por conveniencia, docentes enfermeros y estudiantes inmigrantes; previo consentimiento informado. El tamaño de la muestra abarcó a 20 participantes, por técnica de saturación y redundancia. Para la recolección de datos se usó la entrevista semiestructurada y procesados por análisis de contenido temático. Y en toda la investigación primaron los principios éticos y criterios de rigor científico. **Resultados:** Emergieron dos categorías: A) Hospitalidad y choque cultural en el servicio del comedor universitario: Limitaciones para preservar costumbres y alimentación equilibrada; B) Hospitalidad en los ambientes y servicios universitarios: Equipamiento, comodidad e inseguridad. **Conclusiones:** En cuanto a los servicios y la infraestructura de la universidad son percibidos como agradables y acogedores por su constante limpieza, orden y mantenimiento en servicios higiénicos, áreas verdes y deportivas; la continua implementación de materiales y equipos en biblioteca, aulas y laboratorios, consideran fascinante tener wifi y la plazuela del estudiante donde pueden descansar y hacer trabajos. Sin embargo, en cafetería sienten la necesidad que haya alimentos nutritivos y de su zona, mientras que a los alrededores de la Universidad perciben inseguridad

Palabras clave: Hospitalidad. Universidad. Estudiante inmigrante. Choque cultural.

Introducción

Una institución hospitalaria es aquella que tiene como finalidad acoger al otro –extraño, pero desde el respeto de su digna condición humana, de sus derechos y su cosmovisión. Esto implica una flexibilidad por parte de la institución en ser capaz de atender a cada uno desde y en sus necesidades y paliar las diferentes formas de vulnerabilidad. Esto obliga a la institución a ser capaz, en la medida de lo posible, de construir entornos donde el otro se sienta como en su casa.¹ Es por ello, que la casa cumple la función de contexto y de marco cultural (marco educativo) en el que se enmarcan los demás elementos. La universidad dentro de un espacio-contexto debe ser agradable y acogedor dado el tiempo que pasan en ella, se dan todas las actividades relativas a la producción y consumo de formación (no sólo conocimiento), reproducción social de los individuos y su integración en la sociedad y en la profesión.^{2,3} Las distintas universidades buscan proporcionar una mayor calidad en cuanto a la formación profesional, y proporcionar un servicio de calidad buscando la satisfacción del estudiante, cuentan con adecuadas infraestructuras y equipamientos.^{4,5} Valera conceptualiza la universidad como la casa de estudios capaz de “hacer sitio al que llega”, como lugar de hospitalidad

y bienvenida. La casa (universidad) se convierte para los estudiantes en su segundo hogar, un ambiente agradable, donde comparten tiempo y espacio con los demás.⁶ Por lo tanto, esta búsqueda de los espacios comunes, de sentirse y hacer sentir a otros que están como en casa, exige repensar nuestras prácticas integradoras. Este relato integrador ha de buscar espacios de multiculturalidad, de belleza y de un éthos común.⁷ Sin embargo, el estudiante inmigrante puede sentir ansiedad, tristeza y malestar en el proceso de adaptación a una nueva cultura porque su propio modelo cultural, con su concepción del mundo y sus pautas de comportamiento, no le ayuda para orientarse-expresar y entender a la comunidad a la que llega; puesto que habla una lengua distinta, por profesar diferente religión, por las costumbres y las tradiciones que practica en su lugar de procedencia.¹ Esta situación se produce como resultado de encontrarse en un ambiente nuevo, diferente y desconocido; de conocer gente nueva, de adaptarse a una alimentación, unas costumbres, un idioma y unas normas sociales nuevas, etc., y al mismo tiempo, de encontrarse separado de la familia y los amigos.⁸ Al respecto, en el Perú existen altos índices de migraciones internas de la sierra y la selva a la costa para realizar estudios universitarios.⁹ En estas circunstancias los estudiantes inmi-

grantes en una universidad del distrito de Chiclayo y específicamente en el primer año de estudios se sienten solos, extrañan su hogar, su familia y hasta los alimentos propios de su localidad. Situación que condujo a formular el siguiente objetivo de investigación: Describir y comprender la hospitalidad en la universidad desde la perspectiva de estudiantes inmigrantes y docentes de la escuela de enfermería de una universidad del distrito de Chiclayo, Perú.

Metodología

Estudio cualitativo exploratorio descriptivo.¹⁰ Se procuró describir y comprender la hospitalidad y choque cultural en el espacio-contexto universitario desde la perspectiva de estudiantes inmigrantes y docentes de la escuela de enfermería de una universidad del distrito de Chiclayo, Perú. El escenario, lo constituyó la escuela de enfermería de una Universidad privada del distrito de Chiclayo, Perú, previa aprobación del comité de ética y de la institución educativa. El muestro fue por conveniencia, y la muestra intencional, por técnica de saturación y redundancia. Participaron diez profesoras de la Escuela de Enfermería, y diez estudiantes inmigrantes procedentes de la selva y sierra del Perú, permitiendo la triangulación de informantes. Se usaron códigos de identificación, en tal sentido para las estudiantes fueron identificadas con: EIN1, EIN2...EIN10, y para profesoras DOCN1, DOCN2...DOCN10, a quienes se aplicó, la entrevista semiestructurada¹¹ previo consentimiento informado, la duración aproximada fue de treinta minutos.

La entrevista fue elaborada por las investigadoras, validada por juicio de expertos y prueba piloto. Los datos fueron procesados con el análisis de contenido temático.¹² Preamálisis: Se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva con el fin de seleccionar información importante, luego se leo y releo las transcripciones de las entrevistas, verificando que respondan a los objetivos de la investigación. La codificación, se procedió a fragmentar o segmentar las entrevistas, y se les asignó un código, nombre o etiqueta (idea principal de los párrafos de las entrevistas) que tuvieron significado relacionado al fenómeno en estudio, se obtuvo diez códigos. La categorización, consistió en agrupar y reagrupar los códigos asignados por semejanzas y singularidades, y que fueron relevantes y significativos para la investigación, obteniéndose dos categorías.

Resultados y discusión

Hospitalidad y choque cultural en el comedor universitario: Limitaciones para preservar costumbres y alimentación equilibrada

Existen empresas que ofrecen servicios de alimentos para las universidades, y buscan la satisfacción del huésped, teniendo en cuenta sus demandas. Si se ignoran sus necesidades, muestran descuido, desprecio y malos modales, habrá una notable insatisfacción y redundará en la imagen global de la institución.¹³ La oferta de alimentos de las cafeterías debe ser congruente con las necesidades nutricionales de los universitarios y cumplir con los estándares adecuados de higiene, calidad, variedad y balance nutricional.¹⁴ La cocina y los gustos alimentarios conforman, en todo el mundo, uno de los más sólidos rasgos culturales, incrustados en la mentalidad colecti-

va de los pueblos con tanta intensidad como la religión o la lengua.¹⁵

El servicio de cafetería dentro de la Universidad es de mucha importancia ya que los estudiantes inmigrantes al vivir solos pasan su mayor tiempo en la universidad, también por los horarios que a veces son muy complicados y no da tiempo para que se puedan regresar a casa esto hace que el estudiante se quede en la institución almorzar, pero ante esto los estudiantes inmigrantes manifiestan muchas limitaciones como son la escasa variedad, el costo, y que no haya alimentos a los que ellos están acostumbrados según su procedencia cultural solo existe alimentos que son propios de la costa, esto genera un alejamiento del servicio. Lo mencionado se puede evidenciar en los siguientes discursos:

“El menú que ofrece cafetería como que no es un menú para los estudiantes inmigrantes de la sierra o la selva, las comidas son totalmente diferentes y los menús que ofrecen aquí son más de costa. A ellos no les gusta comer o no comen, pudiendo perjudicar su salud” (DOCN10).

“En cuanto al cafetín las personas que proceden de la sierra o de la selva tienen otra manera de alimentarse, otras costumbres, en la selva se come el tacacho con cecina, los juanes, chifles, acá en cafetín no los encuentras y eso te choca...a mi particularmente no me gusta su comida, solamente hay comida de la costa” (EIN8, EIN9).

Los precios establecidos en los negocios de comidas son “muy altos” para el consumo dentro de la Universidad que los productos ofrecidos fuera y en los alrededores del campus.¹⁶ En la mayoría los alimentos chatarra son los de mayor disponibilidad y acceso debido al bajo costo y predilección por los estudiantes, en muy pocos casos se encontraron frutas frescas.¹⁷

“A veces sale más económico quedarnos acá comprar una galleta o un frugo, no hay variedad solo vemos que hay tortas, chocolates, carísimo, las porciones son pequeñas y uno deja de comer para ahorrar y comer en tu casa cuando llegues” (EIN1, EIN3).

“La dieta que reciben los alumnos no es la adecuada, cafetería vende más dulces, postres, no hay fruta, comúnmente se conocen como comidas chatarras, los chicos prefieren salchipapas, los van a llenar, pero no los van a nutrir” (DOCN8).

Los horarios a veces son muy complicados y no suelen regresar a casa, esto implica que el estudiante almuerce en la universidad. Llegado a este punto cabe razonar que la cafetería en la universidad, ofertan muy pocos alimentos nutritivos y sí en cambio productos poco saludables como gaseosas, comidas grasosas y snack, (los cuales en esta edad podrían provocar obesidad) de modo similar se debería ofrecer frutas, menús variados tanto de la sierra y de la selva para que los estudiantes se sientan satisfechos. Empero, hay estudiantes que conciben que los precios son muy elevados, o no les gusta porque extrañan sus platos típicos y a veces dejan de comer, lo que puede repercutir en problemas de salud, rendimiento académico e insatisfacción.

Hospitalidad en los ambientes y servicios universitarios: Equipamiento, comodidad e inseguridad

Una adecuada y cómoda infraestructura bien equipada, tiene un fuerte valor de interés en cuanto a la búsqueda de la

calidad dentro de una universidad. El uso de diferentes tecnologías dentro de la infraestructura universitaria va a ser uno de los puntos claves para mayor confort a los estudiantes en su desempeño, ya sean como áreas de trabajo o espacios de estudio que permitan tener una mayor comodidad en el tiempo que se encuentren dentro del campus universitario.⁴

Las docentes y estudiantes inmigrantes refieren que la infraestructura es una forma de dar amabilidad, es acogerlos como corresponde, se les ofrece ambientes limpios y bien equipados, donde el estudiante inmigrante se sienta en un ambiente cómodo, confortable, sofisticado y saludable y eso es parte del buen acogimiento ya que los servicios que brinda la universidad se dan de igual manera para todos. Asimismo, reconocen que las aulas están en buen estado limpias y brindan confort a la hora de escuchar la clase, pero que también la infraestructura está diseñada más para la costa.

“La infraestructura es una forma de acoger al estudiante, como corresponde como un ser humano real que necesita estar en un ambiente cómodo, confortable, sofisticado y saludable...tienen la biblioteca que eso les ayuda les beneficia, la biblioteca creo que tiene un ambiente limpio agradable... hay la plazuela del estudiante, allí los estudiantes que se quedan después de sus horas de clase y lo ven como un ambiente para que ellos por ejemplo aprovechan su tiempo a veces son gente de fuera... tienen wifi”(DCN5, DOCN7).

“tanto los beneficios u otros servicios que presta la universidad se dan de igual manera para todos sin distinción alguna. Aunque sus ambientes están estructurados solo con lo que es la costa, pero los ambientes son acogedores dignos de una institución educativa, hay áreas verdes, cochera, lozas deportivas. Los salones son limpios están bien implementadas me siento cómoda al momento de escuchar la clase...tenemos bibliotecas especializadas y sala de estudio donde voy a estudiar...vas y coges los libros porque te dejan coger los libros para sacar información y también hay wifi” (EIN1, EIN3, EIN4, IEN8).

Las bibliotecas universitarias juegan un papel determinante en el desarrollo de los procesos docente-educativo e investigativo en las universidades, por lo que sus funciones están encaminadas a facilitar el acceso y uso de la información sea cual fuere el formato de los documentos que reúne. Contribu-

yen, además, a la formación profesional de los estudiantes universitarios, por medio de sus servicios de información, donde se manifiesta en todo momento la vinculación de los documentos tradicionales con las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un espacio donde confluyen el aprendizaje y el entretenimiento para un bien común: la formación integral de los estudiantes.¹⁸ En relación con la plazuela del estudiante, patio o canchas deportivas, se informa si los planteles cuentan con la existencia de cualquiera de éstos, pues se considera que podrían tener funciones similares en las actividades escolares.⁴

De acuerdo con los discursos las docentes y estudiantes inmigrantes refieren que la universidad brinda una biblioteca a disposición con todos los libros actualizados y computadoras donde los estudiantes tienen acceso a cualquier hora, podemos observar que este ambiente es acogedor porque es un ambiente limpio y agradable, así mismo tenemos una plazuela donde hay sillas y mesitas, donde los estudiantes pueden escribir además teniendo acceso al servicio de fotocopias. Además, la universidad cuenta con wifi y una plazuela donde podemos ver que los estudiantes se quedan ahí después de sus horas de clase y lo ven como un ambiente para que ellos aprovechen su tiempo. Las docentes refieren que debería haber más seguridad al momento de cruzar porque eso también es parte de la hospitalidad darles seguridad y a veces les roban, al cruzar uno se lleva cada susto inclusive los profesores.

Conclusión

En cuanto a los servicios y la infraestructura de la universidad son percibidos como agradables y acogedores por su constante limpieza, orden y mantenimiento en servicios higiénicos, áreas verdes y deportivas; la continua implementación de materiales y equipos en biblioteca, aulas y laboratorios, consideran fascinante tener wifi y la plazuela del estudiante donde pueden descansar y hacer trabajos. Sin embargo, en cafetería sienten la necesidad que haya alimentos nutritivos y de su zona ya que expanden alimentos chatarra y poco nutritivos. Por otro lado, a los alrededores de la Universidad perciben inseguridad por el riesgo a la delincuencia y que no hay puente peatonal.

Referencias

1. Torralba F. Sobre la hospitalidad Extraños y vulnerables como tú. 2ª ed. Madrid: PPC; 2011. 206p.
2. Casanova E. Bioética, salud de la cultura. Montevideo: Mastergraf; 2005.354p.
3. Levinas E. Educación y hospitalidad En: Bárcena F, Mèlich, J. La educación como acontecimiento ético. Natalidad, narración y hospitalidad. Barcelona: Paidós; 2000.125-147.
4. Vergara. R. Infraestructura universitaria. Disponible en: http://www.academia.edu/19159008/Infraestructura_universitaria [acceso 21/06/2017].
5. Cevallos D. La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. 2014 [Revista en la Internet]. [Consultado el día 23 de junio de 2017]. Documento en línea: <http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-I/ponencia4.pdf>
6. Valera G. Entre la exclusión y la formación. Pilquen Sección de Psicopedagogía [Internet].2015; 12(1): 53-63. Disponible en: <http://www.curza.net/revistapilquen/index.php/Psico/article/view/90/80> [acceso 16/09/2016].
7. Espinoza J. Hospitalidad acogida y belleza: aportes para pensar una ecología humana y de paz. Revista de la Universidad de La Salle [Internet]. c2016; 71: 107-117. Disponible en: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/l/article/view/4132/3127>[acceso 02/06/2017].
8. International center. Estudiante de movilidad guía de supervivencia. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, 2015/2016. 36p. Disponible en: http://www.urv.cat/international/media/upload/arxius/Mobility/Guia/Guia_IN1617_castellano.pdf

[acceso 20/06/2017].

9. Sánchez A. Migraciones Internas en el Perú. Lima: Organización Internacional para las Migraciones (OIM) Perú; 2015. Disponible en:

[http://www.oimperu.org/sitehome/sites/default/files/Documentos/03-03-](http://www.oimperu.org/sitehome/sites/default/files/Documentos/03-03-2015_Publicacion%20Migraciones%20Internas_OIM.PDF)

[2015_Publicacion%20Migraciones%20Internas_OIM.PDF](http://www.oimperu.org/sitehome/sites/default/files/Documentos/03-03-2015_Publicacion%20Migraciones%20Internas_OIM.PDF) [acceso 07/06/2016].

10. Grove S, Gray J, Burns N. Investigación en enfermería. Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia. 6a ed. Barcelona: Elsevier; 2016. 532p.

11. Ruiz J. Metodología de la Investigación Cualitativa. 5a ed. San Sebastián: Universidad de Deusto; 2013. 344p.

12. Do Prado M, De Souza M, Monticelli M, Cometto M, Gómez P, editores. Investigación cualitativa en enfermería. Metodología y didáctica. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 2013. 253p.

13. Walker J. Administración de la hospitalidad. 4ª ed. México: Pearson Educación; 2015. 720p.

14. Vicerrectoría Administrativa Universidad Autónoma de Chiriquí. Reglamento para el funcionamiento interno y operativo de los servicios e instalaciones del departamento de cafetería. Chiriquiri (Panamá): Universidad Autónoma de Chiriquí; 2014. Disponible en:

<http://www.unachi.ac.pa/assets/descargas/catalogo/reglamentoparaelfuncionamientointernooperativodelosservicioseinstalacionesdeldepcafeteria.pdf> [acceso 23/06/2017].

15. Boudan C. Geopolítica del gusto. La guerra culinaria. Gijón: TREA; 2008. 432p.

16. Ramírez K. EL 86% de estudiantes considera altos los precios de alimentación en la UNAH. 2014. Disponible en: <https://presencia.unah.edu.hn/investigacion-cientifica/articulo/el-86-de-estudiantes-considera-altos-los-precios-de-alimentacion-en-la-unah> [acceso 21/06/2016].

17. Dárdano C, Álvarez C. El Ambiente Alimentario en las Escuelas, las Políticas de Alimentación Escolar y la Educación en Nutrición. Grupo de Educación Nutricional y Protección del Consumidor de la FAO. Disponible en: <http://www.fao.org/ag/humannutrition/29281-099a2c34289e10395c79079637288c843.pdf> [acceso 21/06/2017].

18. Figueredo A, Figuerado M, Aponte C. La biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación superior. *Biblios* [internet]. 2013; 50: 27-32. Disponible en: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/77/152> [acceso 21/06/2017].