

Curso 2004/05
HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES/8
I.S.B.N.: 84-7756-634-8

MAURIZIA D'ANTONI

Universidades públicas y privadas en Costa Rica:
entre comunicación social y representación social.
Una aproximación psicológica a procesos
de comunicación social en las universidades

Directores
JOSÉ MANUEL DE PABLOS COELLO
ROSA GÜEMES ARTILES



SOPORTES AUDIOVISUALES E INFORMÁTICOS
Serie Tesis Doctorales

Universidades públicas y privadas en Costa Rica: entre comunicación social y representación social

Una aproximación psicológica a procesos de comunicación social en las
universidades

Índice

Dedicatoria.....	pág. 11
Agradecimientos	pág. 12
Resumen.....	pág. 13
Introducción.....	pág. 15
01.Antecedentes.....	pág. 27
02.Justificación.....	pág. 41
03.Objetivo general	pág.59
03.1Objetivos específicos.....	pág. 60
0.4 Metodología	pág. 62
0 4.1 Instrumento.....	pág. 66
Capítulo 1 BUSQUEDA DE SÍNTESIS TEÓRICA	
1.1 Marco teórico.....	pág.68
1.1.1 La comunicación.....	pág.69
1.1.2 La comunicación social	pág. 77
1.1.3 Para una mejor comunicación institucional	pág. 81
1.1.4 Para vincular psicología y comunicación social: representaciones sociales y comunicación	pág. 84
1.1.5 Cultura de paz en la investigación.....	pág.96
1.1.6 Resolución alternativa de conflictos.....	pág.99
1.1.7 Cultura de paz, R.A.C. , relación estudiantes y profesores	pág.102
Capitulo 2 EN LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	
2.1 La Universidad de Costa Rica, "centro de investigación y formación humana".....	pág. 104

2.2 Las funcionarias de Vida Estudiantil.....	pág. 118
2.3 En la Defensoría de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica.....	pág. 124
2.4 Encuentro con los estudiantes	pág. 130
2.5 El examen de admisión a la Universidad.....	pág. 139
2.6 La percepción de lo político en costa Rica	pág. 149
2.6 Servicio público y universidades privadas.....	pág. 156
 Capítulo 3 - NUEVAS UNIVERSIDADES	
3.1 Las universidades privadas.....	pág. 162
3.2 Las universidades privadas, cómo se representan.....	pág. 165
3.3 Las privadas en su publicidad: 1999.....	pág. 166
3.4 La publicidad de las privadas: los textos de 2003.....	pág. 187
 Capítulo 4 DISCUSIÓN	
4.1 Las estrategias de comunicación.....	pág. 198
4.2 Estructura, expresión, comunicación en la Universidad de Costa Rica.....	pág. 212
4.3 Estudiantes y profesores.....	pág. 226
4.4 La voz de los estudiantes.....	pág. 232
 CAPITULO 5 PROPUESTA	
5.1 Recomendaciones.....	pág. 255
 BIBLIOGRAFÍA	
ARTICULOS DE PERIÓDICO	pág. 266
ENTREVISTAS.....	pág. 278
	pág. 280

Para mis hermanas Cristina, Nadia y Marinella.

Agradecimientos

A los profesores de la Universidad La Laguna y a sus colaboradores latinoamericanos que conformaron el grupo de docentes del Programa de comunicación latinoamericana para el Siglo XXI mi agradecimiento por haberse comprometido generosamente con la realidad de América Latina.

De especial manera deseo agradecerle al profesor José Manuel de Pablos su disponibilidad para con nosotros estudiantes del Programa: sin su obstinación y dedicación varios profesores de universidades costarricenses no tendrían hoy su doctorado, ni conocimientos que a su vez enriquecen esas universidades. Hago extensivo este agradecimiento a la Dra. Rosa Güemes Artilles.

A mi esposo, Manuel, por la paciencia y el apoyo durante los periodos de clases y el proceso de elaboración de la tesis, durante el cual... no siempre se es tranquilos y relajados. Gracias por haber leído la tesis, por sus consejos y sugerencias.

Gracias a mis amigas Grazia Lomonte y Carmen María Rodríguez por haber leído la tesis, corregido mi español, sugerido cambios.

Un agradecimiento a los compañeros de los cursos del Doctorado, por haber aprendido tanto de ellos.

Gracias a mi familia, a mis amigos y a mis estudiantes que han creído en mi y me han alentado constantemente.

Resumen de la tesis

La tesis toma en cuenta el escenario costarricense entre los últimos años noventa y los primeros del nuevo milenio.

En la época indicada, Costa Rica se ha transformado en uno de los países que tienen mayor número de estudiantes universitarios por número de jóvenes en edad para ir a la universidad. Los mismos costarricenses se preguntan cómo ha podido suceder un fenómeno semejante en un país pobre de América Central y se formulan preguntas acerca de la bondad de las nuevas universidades.

Los cuestionamientos son muchos y el presente documento no tiene la pretensión de darles respuesta. Su objetivo es más bien el de dar una mirada por ese “paisaje” nacional insertando una especie de “sonda” en algunos puntos sensibles, casi a la manera de un geólogo que vaya haciendo sus pruebas en un terreno largamente desconocido hasta el momento.

La tesis toma en cuenta de un lado la Universidad de Costa Rica, a manera de ejemplo de las universidades públicas y se da a la tarea de aclarar temas relativos a la imagen de sí que la universidad tiene y las modalidades comunicativas que la institución emplea para transmitir esa imagen, a través de entrevistas y análisis de documentos escritos.

Se define “representación social” lo que hemos llamado hasta aquí imagen y se utilizan las herramientas teóricas que la psicología social de derivación constructivista pone a disposición para conceptualizar el fenómeno. Uno de los instrumentos utilizados es la entrevista semiestructurada y las personas entrevistadas son algunas profesionales de las oficinas de la Vicerrectoría de Vida estudiantil, psicólogas y trabajadoras sociales que trabajan con los estudiantes; luego se entrevistan a estudiantes voluntarios de la oficina de la Defensoría de los Estudiantes y la presidenta de la Federación de los Estudiantes. Se escuchan los casos de algunos estudiantes que tienen que resolver diferencias con las Oficinas del Registro de la Universidad o que se encuentran durante observaciones que se realizan a áreas importantes de la Institución.

Por el otro lado, siempre con el afán de encontrar un vínculo, teóricamente sostenible, entre los temas de la representación social y el de la comunicación social, se toma en cuenta el discurso emitido sobre sí mismas de las universidades privadas. Se encuentra, con cierta sorpresa, que las universidades privadas, en general, son herméticas en cuanto a la divulgación

de datos sobre sí mismas. Ese hallazgo lo comparten especialistas con los cuales se tomó contacto para la tesis. Se decide por lo tanto analizar la publicidad emitida por las universidades privadas en dos momentos históricos importantes: en año 1999 y el año 2003. Los objetivos son los mismos que en el caso de la universidad pública: analizar la representación social que las universidades tienen de sí (y por oposición de la universidad pública) e investigar acerca de cómo se sirven de esa visión de sí en su acción comunicativa. Para la misma tarea se analizan los nombres de las universidades privadas.

Los resultados confirman una y otra vez la existencia de una representación de la Universidad de Costa Rica como la mejor del país, a pesar de sus muchas fallas burocráticas y de la insatisfacción que estudiantes y trabajadores expresan, ligada sobre todo a la incapacidad de la estructura universitaria de hacerse más ágil y respondiente a las necesidades de sus usuarios. Por el otro lado, la universidad no se ha dado a la tarea de repensar en sus estrategias comunicativas, que demuestran, en los aspectos examinados, haber sido construidas intuitivamente y sin coordinación entre las varias entidades que conforman la institución. Problemas comunicativos se manifiestan también entre las oficinas que quedan más en contacto con los estudiantes y las altas jerarquías, así como entre estudiantes y profesores.

Por el otro lado, la universidad pública desperdicia una gran cantidad de recursos al ofrecer servicios a personas extrañas o a la comunidad, más por falta de controles que por la existencia de proyectos de extensión calibrados.

La universidad privada, por su parte, se demuestra compulsivamente propensa a la comparación con la universidad pública, a partir de los nombres que las diferentes universidades se dan. Cuando quiere liberarse de esa dependencia psicológica, la universidad privada dirige su mirada hacia fuera, aliándose con universidades extranjeras. En los casos de las universidades más grandes y con más inversión dirige esa inversión a la infraestructura: lo nuevo y lo tecnológicamente avanzado son las armas con las cuales intenta ganar posiciones frente a la más establecida universidad pública.

Se asiste, en el último año observado, 2003, a un caso de ataque frontal entre dos de las universidades privadas que, por primera vez, rompen el tácito pacto de no agresión y proceden a lanzar campañas publicitarias en las cuales abiertamente se enfrentan.

Finalmente, en las recomendaciones, se propone una instancia para la resolución de los conflictos que pueda solucionar algunos de los problemas de comunicación de la Universidad de Costa Rica de manera concertada y que pueda servir también como un aprendizaje institucional de una nueva cultura de la concertación.

Introducción

La primera universidad de Costa Rica nació en 1843, con el nombre de Universidad de Santo Tomás. Fue creada mediante la transformación de la Casa de Enseñanza de Santo Tomás, que a su vez existía desde 1814.

En esa época la Universidad Santo Tomás contribuyó a la formación de cuadros dirigentes en el país, en un momento en que se asistía a la construcción de un Estado Nacional en cuanto a acciones administrativas, jurídicas e ideológicas, como lo expresa Ruiz (2001, a).

Los profesionales del país seguían formándose mayoritariamente en el extranjero, entre los años 1888 y 1940, si bien ya se había fundado la Universidad de Costa Rica, y con esta funcionaran además una serie de facultades independientes.

Esa época intermedia, en la cual se asistió a la ausencia de una Casa de estudios superiores en el país, mostró el acrecentarse de la importancia de instituciones de educación media como el Liceo de Costa Rica y la Escuela Normal, una institución importante y que la gente todavía recuerda con respeto, en la que se formaban los maestros.

Fue el gobierno de Calderón Guardia que tomó la decisión de volver a establecer, en el siglo XX, una universidad nacional. El proyecto lo llevó a cabo el Gobierno del presidente Ricardo Jiménez (1932-1936) y el Ministro de

Educación de ese Gobierno, Teodoro Picado. Una Misión Pedagógica fue invitada desde Chile para analizar el sistema educativo nacional. La guiaba Luis Galdames, quien publicó un libro, *La universidad Autónoma*, que sirvió como diagnóstico y guía para la creación de la nueva Universidad. (Ruiz, A, 2001, a.)

Entre 1940 y 1957 la Universidad de Costa Rica funcionó como una federación de facultades, incorporando en sí la citada y prestigiosa escuela Normal y creciendo luego paulatinamente para asumir su estructura actual.

En 1972 se fundó el Instituto Tecnológico de Costa Rica en la ciudad de Cartago, remediando así a la soledad de la Universidad de Costa Rica y activando a la segunda universidad del país. La Universidad Nacional fue fundada en 1973, en la ciudad de Heredia. Las dos universidades citadas, situadas en el Valle Central, fueron ubicadas en dos de las más importantes ciudades de Costa Rica. De las cuatro importantes ciudades del Valle Central, solamente la ciudad de Alajuela queda hasta la actualidad sin una fuerte universidad estatal.

La última universidad pública, la Universidad Nacional Estatal a Distancia UNED fue creada en 1977, para impartir lecciones con la modalidad que sugiere su nombre, aun cuando en la actualidad la universidad no realiza solamente cursos a distancia.

La primera universidad privada fue, en 1975, la Universidad Autónoma de Centro América y se mantuvo por muchos años como la única opción privada en el país.

Como se puede notar, el fenómeno de las universidades privadas en Costa Rica, en cuanto a expansión, es relativamente nuevo.

En las ciudades del Valle Central, como en numerosas ciudades periféricas, un ejército de nuevos estudiantes llena ahora las Universidades privadas que, durante los años noventa, han empezado a surgir en cantidad, y se han multiplicado tanto que la sabiduría popular ha creado chistes y dichos al respecto: uno entre todos la famosa definición "universidad de garaje", que retrata las instituciones privadas apresuradamente instaladas en el espacio del garaje de casa.

A la par de las universidades privadas están las cuatro grandes universidades estatales, de las cuales se ha relatado el nacimiento. Son instituciones públicas tradicionales, con cierto prestigio y la tarea urgente de saber ubicarse frente al nuevo panorama.

Así las cosas, no parece de más aproximarse al fenómeno con un estudio exploratorio que se coloque en el espacio entre lo que las universidades como entes comunicantes producen (en ese caso el ámbito sería la comunicación) y la investigación de cómo los seres humanos organizamos las informaciones para comunicar entre nosotros (psicología social). Por su parte, el estudio de la comunicación social aporta en cuanto al estilo, la eficacia, la intención, la visión de sí que tienen las universidades como instituciones que comunican, siendo ellas a veces hasta dueñas de medios de comunicación masivos. La psicología social, en cambio, nos informa acerca de cómo los ciudadanos, en cuanto colectivo, organizamos e interpretamos el

nuevo conocimiento, le damos un significado válido para toda la comunidad, cosa que nos hace capaces de construirnos un repertorio de conceptos compartidos.

La exploración que deseamos empezar nos lleva a una tierra cambiante, de la que conocemos poco: no sabemos con seguridad quiénes son los estudiantes de las casas de enseñanza superior privadas; si completan o no sus estudios; qué quieren, qué fantasean acerca de su título de estudio; a cuáles clases sociales pertenecen, si es que existe un origen social característica. No sabemos si el empuje a mejorar su condición de vida, a "superarse", para utilizar una palabra de moda aquí, es algo nuevo o si se trata de la re - edición del viejo instinto trepador de la nueva clase media costarricense, nacida de la llamada Guerra Civil de 1948. Se trata de unas cuantas entre las muchas interrogantes todavía sin respuesta en una realidad que se modifica bajo nuestros ojos.

Llama la atención, dentro del panorama señalado, el papel de las universidades públicas. No se puede dejar de recordar que parte de la identidad costarricense se construye sobre su historia de luchas sociales: desde una salud pública para todos, aún con sus contradicciones, hasta la disolución del ejército que convierte a Costa Rica en una nación única entre las latinoamericanas y destacada en el mundo, portadora de valores éticos que se vinculan al pacifismo y a los derechos humanos. Rodeada por países tradicionalmente golpistas, *países de los bananos* en los cuales los ejércitos han gozado de una posición social privilegiada, han tenido sus hospitales o sus

escuelas, Costa Rica exhibe un Nobel de la Paz y una fama mundial de país tranquilo y civilizado.

La consigna que opone los *maestros* a los *soldados* es viva en el imaginario colectivo costarricense. Costa Rica es un país que depone una pobre tradición guerrera y se propone dedicar a la educación pública el presupuesto del Estado, anteriormente destinado a las armas.

La educación pública es vista, a raíz de la historia reciente del país, como un patrimonio colectivo, una realización de todos que a todos pertenece y que forma y funda parte de la identidad, individual y colectiva.

La educación también se reconoce como un medio para ascender socialmente. Nos encontramos en una sociedad que afirma ser igualitaria y democrática, que incorpora en su imaginario ejemplos de personas que, con esfuerzo y dedicación, han logrado dejar su colocación social de origen para convertirse en líderes, en profesionales destacados, en personajes célebres.

La educación superior es un medio para convertirse en personas exitosas, para ganar más dinero, para salir de una clase social desposeída y poderse permitir los gozos imaginarios de la sociedad de consumo: casa, automóvil, viajes, símbolos de *status*.

Para realizar ese ascenso, hasta hace poco tiempo existían solamente las universidades públicas: dotadas de becas pero cuyas carreras parecían eternas para los que necesitaban encontrar pronto un trabajo para no gravar sobre sus familias. Universidades aparentemente igualitarias pero reservadas a los estudiantes mejores y ¿ no es un lujo ser buen estudiante en América

Latina? Se trataba de universidades abiertas a todos, pero en las cuales salir airoso del proceso de selección y alcanzar la carrera de los sueños de cada uno era visto como imposible por algunos; eran universidades destinadas al pueblo pero tradicionalmente no ofrecían y no ofrecen, a parte algunas excepciones, la posibilidad de estudiar en horario nocturno para poder trabajar durante el día.

Las universidades privadas ofrecen, o parecen ofrecer, un espacio a los estudiantes que no alcanzan la nota de admisión suficiente para ingresar a la carrera soñada, a los estudiantes que no pasan o no se atreven a presentarse a los exámenes de admisión y o de idoneidad, a los estudiantes que trabajan de día y quieren estudiar en horario nocturno, o solamente los sábados. Son para estudiantes que parecen no tener tiempo o confianza en sí mismos, tal vez enojados con el sistema, con la burocracia, el escaso interés hacia el individuo que parecen percibir de las casas de enseñanza representantes de la *res pública*. Esa *res pública* no parece ser la misma en los países del próspero occidente o en América Latina, donde la participación y la inserción social no responden a la lógica del mundo industrializado.

Estado y Gobierno (...) no pueden ser identificados sin más con la gente o los seres humanos, pues son realidades referidas a ciudadanos cuyas relaciones sociales se reducen a las contempladas en los órdenes jurídicos. El ámbito político, por lo menos en América Latina, no parece incluir tramas humanas integradas en las cuales un sujeto puede ser contemplado como obrero, padre, joven, creyente, socialista. Hasta hace

poco, ciudadano designaba, en el mejor de los casos, la posibilidad de ser cliente de los partidos políticos y para nada la posibilidad de participar en la constitución del carácter de la cosa pública. (Jiménez, M., A., 2002, pág. 126)

Jóvenes que quieren llegar a ser ciudadanos tocan a la puerta de las universidades, con la esperanza de surgir en la escala social en un panorama marcado por las desigualdades y las herencias coloniales, en un país pequeño, masivamente influido, económica y culturalmente por potencias extranjeras:

(...) En América Latina, los ciudadanos raras veces pueden ser interlocutores competentes de un Estado sólido y de Derecho. Normalmente, no producen ni controlan las leyes con las cuales se rigen sus vidas. En el mejor de los casos, son solo un cliente más de las lógicas oligárquicas, o, desgraciadamente, una de sus víctimas. (Jiménez, M., A. 2002, pág. 127).

Justamente por que estamos asistiendo al fenómeno del crecimiento exponencial de las matrículas en las universidades, nace el interés de ir al escandallo de una situación todavía poco estudiada, que seguramente producirá efectos de modificaciones en cadena en nuestras vidas, nuestras maneras de vernos y de comunicar entre nosotros.

Las posibilidades de estudio, por la escasez de trabajos de búsqueda sobre las Universidades en Costa Rica y el nuevo escenario que se configura, son múltiples, y diferentes disciplinas podrían aportar a la investigación desde sus diversos enfoques.

A manera de ejemplo, estamos seguros de que una de las preguntas que los ciudadanos de Costa Rica seguramente se hacen es acerca de los dueños y de los dineros que están detrás de las universidades privadas o sobre cuáles son las lógicas económico - políticas a las que responde la decisión de invertir mucha liquidez en un *negocio* como el de la educación superior. La visión de universidades privadas como centros alternativos, de más fácil acceso y que responden a las exigencias de horario de los estudiantes trabajadores, de la cual se ha hablado, probablemente no ciega a los jóvenes al punto de hacerles creer que el proyecto político prevalezca sobre la intención comercial. Las personas se están empezando a preguntar de qué manera la proliferación de carreras responde a una planificación del Estado que analiza y proyecta datos sobre la necesidad de nuevos profesionales en Costa Rica y / o en América Central y toma decisiones, o si se le estará escapando de las manos a la Cosa Pública la conducción de las políticas sobre la educación superior. ¿ Le estaremos entregando tales decisiones a alguien más? Si así fuese, ¿ a quiénes y para el cumplimiento de cuáles propósitos? Cabe preguntarse si se trata de propósitos conscientemente perseguidos, que puedan influenciar el rumbo que tome la educación superior o si lo que guía es la "simple" lógica de la acumulación de dinero, dejada a la improvisación acéfala del mercado en un panorama en el cual se asiste al achicamiento del estado. Está claro que, en el caso de un móvil puramente económico como en el de una actividad concertada entre organismos nacionales e internacionales,

la política educativa del país igual se vería influida por los acontecimientos señalados.

La opinión pública costarricense, a su vez, se hace preguntas similares a las nuestras: prueba de ello es el renovado interés de la prensa sobre los temas citados. Un ejemplo entre muchos es un artículo del diario La Nación del día 18 de marzo del 2002 acerca del número impresionante de universidades, públicas y privadas que imparten carreras del ámbito de la Educación, especialmente, la carrera de Educación Preescolar. Diecinueve universidades ofrecen estudios en educación de niños pequeños. ¿El mercado logrará captar tanta mano de obra calificada? Es esa la preocupación del articulista como, probablemente, la de los ciudadanos que hayan leído el artículo.

Otro de los muchos motivos de debate acerca de la educación privada que aparecieron en los periódicos se presenta en el diario La Nación el 23 de marzo del 2002. La noticia hace referencia a un título de estudio atribuido a un diputado del Partido de Unidad Social Cristiana (PUSC) por una universidad privada. La noticia se coloca en el periodo temporal entre las elecciones en las que ganó el presidente Abel Pacheco (del Partido de Unidad Social Cristiana, electo por el periodo de 2002-2006) y su toma de posesión del mandato, que tradicionalmente se lleva a cabo el primero de mayo. En ese periodo de tiempo, el presidente electo trabajaba en la formación de su Gobierno. El diputado mencionado por la noticia, según la periodista, estaba entre los nombres propuestos para la presidencia ejecutiva del Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) y ostentaba un título de maestro de primaria otorgado por la Universidad

privada Florencio del Castillo. La inquietud de la prensa y del público se manifestó cuando un grupo de estudiantes de la misma universidad escribió una carta, fechada 17 de octubre del año 2001, dirigida al Consejo de Educación Superior Privada pidiendo una exhaustiva investigación acerca del título de estudio del diputado, en cuanto, aún apareciendo como compañeros de estudio del mismo, nunca lo vieron en clases, ni realizando una prueba. El político se defendió afirmando haber cursado materias por suficiencias y que otras le fueron reconocidas por haber llevado cursos en varias otras instituciones, una de ellas una Universidad pública.

A raíz de noticias como la anterior, al público no le queda más que preguntarse si están trabajando bien las instancias que regulan la creación de universidades privadas y velan por su buen funcionamiento, si esas instancias tienen suficiente poder o si existe el peligro de la corrupción en tales ámbitos. Y aún más: las universidades públicas, ¿cómo son vistas por sus usuarios?; ¿cómo discrimina la gente el diferente papel que las instituciones públicas son llamadas a desempeñar y el lugar que ocupan en cambio las instituciones de enseñanza privadas?

En el escenario propuesto, destaca la visión de los estudiantes, su ubicación, su representación de las instituciones y de los fenómenos y su capacidad de participar, influenciar, tomar cartas en el asunto en un medio que es de ellos. Es interesante preguntarse si la participación estudiantil se mantiene activa dentro de la universidad pública, si se ha incrementado a lo

largo del tiempo o cómo se refleja en el momento histórico que estamos viviendo.

En cuanto a la participación civil en las instituciones, en la Universidad de Costa Rica, por ejemplo, existe un Taller permanente de corte Ecologista, algunos grupos religiosos, sobre todo católicos. Las comisiones sobre temas específicos (arte, cine, etc.) están conformadas por los mismos estudiantes miembros o simpatizantes de la Federación de Estudiantes, cuyos miembros se eligen por sufragio directo. Funciona un grupo de apoyo para combatir las dependencias de drogas, también cercano a la Federación de Estudiantes. Existen grupos de estudiantes que se dedican a actividades artísticas o deportivas que, sin embargo, son organizados por oficinas de la institución a la cual los estudiantes pertenecen. Se conoce un grupo que aborda inquietudes ligadas a la homosexualidad y algunos grupos que se desarrollan en el ámbito de la actividad político - partidista. La constante queja, a pesar del panorama resumido arriba, es que los estudiantes no se involucren activamente en la actividad política, en la vida académica y cultural de su universidad pública.

El estudio de la problemática relativa a la participación de los estudiantes en las universidades, es importante por que ellos reflejan una visión del mundo y, a su vez, esa visión influye sobre la percepción que se tiene de lo que debería ser la universidad pública.

En las universidades privadas la participación estudiantil se da a otro nivel y está completamente ausente la trayectoria histórica de participación y

trabajo que le ha merecido a la representación estudiantil un peso tan particular en las casas de enseñanza públicas y en la vida política del país.¹ Por esto, la participación estudiantil se desarrollará de manera distinta en las dos categorías de universidades, dándonos la posibilidad de diferenciar posturas y seguir caminos interpretativos diferentes en cuanto a las representaciones de sí de las instituciones y de sus estrategias comunicativas.

Como se ha visto, se trata de muchas problemáticas y muchas preguntas. Nos parece necesario empezar a abordar las cuestiones que han sido propuestas y esclarecer las dinámicas ligadas a los cambios que hemos mencionado, en cuanto la creación de nuevas universidades, impulsada por esperanzas de obtener una mejor posición social, está modificando profundamente la manera de verse a sí mismos de los costarricenses, sus esperanzas y perspectivas a futuro, su manera de comunicar y de procesar los mensajes comunicativos.

¹ Emblemática la trayectoria de Eva Carazo, de representante estudiantil a activista del nuevo Partido de Acción Ciudadana, tercera fuerza política de Costa Rica durante el gobierno del presidente Abel Pacheco (2002-2006).

01. Antecedentes

No existe en Costa Rica, en el ámbito de la comunicación, vasta literatura científica relativa al fenómeno de las universidades públicas y privadas.

En cambio, la prensa se ocupa mucho de las universidades públicas y sobre todo privadas, por dos motivos fundamentales: por un lado, razones de actualidad, ligadas a problemas administrativos o acontecimientos culturales promovidos por las instituciones, y por otro la publicidad de las universidades privadas, cuyos anuncios, al abrirse la matrícula para cada nuevo cuatrimestre,

invaden los diarios y se asoman también en los espacios publicitarios de algunas redes de televisión y estaciones de radio.

En cuanto a la cobertura periodística, la relativamente corta historia de las universidades privadas tiene ya a su haber algunos escándalos: historias sobre títulos de estudio "regalados" y universidades cuestionadas o hasta cerradas por las autoridades. Y las polémicas, como la que surge entre los estudiantes de Medicina de la universidad pública y de la privada: el tema es la prioridad en los cupos para la práctica profesional de los médicos, prevista por Ley, en los hospitales que le pertenecen a la Caja Costarricense del Seguro Social². Del tema se tratará más adelante, en el apartado relativo a la apropiación por parte de los estudiantes de sus espacios de debate sobre las universidades.

Hemos sido testigos, con todos los costarricenses, de una estela de rumores: por ejemplo que algunas poderosas casas de enseñanza estarían ligadas con el narcotráfico, sirviendo de cobertura al lavado de dólares. Algunas universidades, en efecto, han construido grandes edificios en momentos de supuesta crisis de liquidez en el país, y tienen sus filiales en diferentes países centroamericanos, entre ellos Panamá, con sus comercios, sus bancos y su posición geográfica estratégica.

² La Caja Costarricense del seguro Social es una enorme institución a su vez adscrita al Ministerio de salud. Hasta este momento está a su cargo la gestión de los hospitales públicos, así como la salud comunitaria, programas de prevención, el manejo de los fármacos en ámbito hospitalario entre otras tareas. Cada costarricense cotiza mensualmente una suma proporcional a su sueldo para estar afiliado, con su familia, y tener derecho a los servicios de la Caja del Seguro.

Ciertas o no, las voces invaden el espacio de la representación colectiva relativa a las universidades privadas y les dan un lugar especial, que se esté o no a favor de su posicionamiento en el mercado, de su funcionamiento o de su función en el país.

A su vez, por muchas razones, el fenómeno de la publicidad no parece ser secundario: al contrario, sería interesante, por ejemplo, analizar en qué medida la universidad privada financia los medios de comunicación a través de su amplia y regular cobertura publicitaria.

Para el periódico (o en menor medida la red de televisión o la estación de radio), la Universidad se ha convertido en un producto más, que tal vez no aparece en las pautas publicitarias con la misma frecuencia que los demás, pero que vierte constantemente en las arcas del medio de comunicación grandes sumas de dinero, cuanto menos cuatro veces al año, cuando empieza cada nuevo periodo de matrícula.

La ubicación social de las clases medias costarricenses es un fenómeno que merece mucha atención en este país centroamericano. Se ha escrito de su nacimiento, así como de su posicionamiento atípico en una sociedad basada en una economía bananera, en la cual los dueños de la tierra han sido tradicionalmente grandes transnacionales y familias cafetaleras nacionales, que conforman la proverbial aristocracia cafetalera. Su verdadero o pretendido ascenso social a través de la educación, es un tema importante, como se verá más adelante.

Existen contribuciones costarricenses al debate relativo al papel de la Universidad en el momento socio - histórico presente. En cuanto a la literatura que aborda temas vinculados a la Universidad y cómo los estudiantes la ven o interactúan con ella, existe un estudio realizado por parte de dos psicólogos (Rodríguez, S., M. y Riba, B., G., 1998), que reporta los resultados de un taller realizado en la Universidad Nacional. El tema del taller giraba en torno a las dificultades de acercamiento de los estudiantes a la universidad. El trabajo fue propiciado por la Escuela de Psicología de la misma Universidad, con el afán de promover la salud mental de los estudiantes en la institución. La Escuela se proponía seguir los lineamientos de la política de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, respondiendo así a su responsabilidad frente al malestar por los cambios en la vida personal y académica de los estudiantes, al insertarse a la institución de educación superior, así como temas ligados a la recreación.

La metodología escoge la modalidad de taller ya que se quiere una experiencia de construcción colectiva que se vuelve, a la vez, espacio de reflexión grupal. Los operadores escogieron unos ejes temáticos que se abordarían a lo largo de ocho sesiones con los estudiantes. Los estudiantes eran llamados a elaborar **metáforas**, que en sí mismas contienen significados más allá de la intención consciente, por ello mismo reveladores de sistemas de creencias, cuando no de la personalidad del sujeto. La metáfora, figura literaria y eco del funcionamiento de nuestra mente, es aquí presentada por los autores como imagen capaz de penetrar en nuestra vida diaria en el ámbito del pensamiento y de la acción.

Los ejes temático escogidos fueron los siguientes:

- el significado del ingreso a la universidad para los estudiantes;
- el papel que juega la familia en el proceso de separación e individuación del estudiante en cuanto adolescente / joven universitario;
- los retos que se enfrentan al entrar a la universidad
- de qué manera propiciar el desarrollo de la autonomía del nuevo universitario.

Las unidades temáticas fueron sugeridas por los mismos participantes.

En el taller, los dos investigadores asumieron respectivamente el papel de coordinador y de observadora no participante. Ambos compartían la labor de elaboración, después de las sesiones.

Las motivaciones de los estudiantes que participaron, fueron declaradas por ellos al afirmar que no se sentían a gusto en la Universidad, tenían dificultades de inserción y no lograban establecer vínculos satisfactorios con las personas. La investigación cita explícitamente la problemática de un estudiante proveniente de la zona rural, que lamenta su soledad y la dificultad de entender los mecanismos de la vida universitaria y de hacerse entender. Tal situación habrá afectado sin duda alguna, aparte de su bienestar personal, su desempeño académico.

El análisis interpretativo de la información recogida en el taller giró en torno a los mismos temas mencionados en los ejes temáticos del taller. Con respecto al significado que tiene la inserción, los autores notaron primero que

todo la idealización acerca de la vida universitaria. Uno de los estudiantes citados dice, por ejemplo, " entrar a un mundo inimaginable y a la vez deseado". La universidad abre la puerta de El Dorado, y no se trata de la posibilidad de alcanzar un título y una condición profesional futura: la maravilla está en la condición presente, en lo que la universidad promete a la identidad del estudiante.

Por otro lado, el análisis de la metáfora aclara que existen temores y ansiedades ligados a esa condición. Una estudiante afirma que estar en la universidad es como "estar enamorada", con toda la carga de felicidad y miedo de perderla, que esa condición conlleva.

Los autores afirman que en general la condición de universitarios es sentida como extraña a sí mismos, ajena, a la vez que se vive una importante pérdida de lo cotidiano (el hogar, el colegio, la comunidad). Los jóvenes experimentan una sensación de temor ante lo desconocido, que los lleva por un lado a idealizar la institución y su condición en ella, por otro a sentir miedo a lo nuevo y a fracasar.

A través del análisis de las expresiones metafóricas de los estudiantes, los investigadores pueden leer los sentimientos de duelo, de pérdida a causa de la separación de su ambiente y su entorno. Un duelo implica un proceso de elaboración, involucra la identidad del estudiante y un camino hacia el descubrimiento de sí en cuanto adulto. Se trata de un recorrido en el que los padres juegan un papel determinante: la relación padre - hijo no se puede modificar unilateralmente. Si el joven cambia en cuanto cambia su *status* y su

condición de vida en la Universidad, un esfuerzo se requiere por parte de los padres también para adaptarse a la nueva relación que se está creando.

El mundo universitario entonces, puesto allá, en una esfera lejana y deseable, que agrega valor a la identidad, es, sin embargo, un mundo completamente desconocido para muchos. Un estudiante del taller ofrece una metáfora en la que compara su andar por la universidad con el caminar de un ciego, tropezando y dando tumbos. Vemos aquí como probablemente la Universidad tendría que intensificar su función comunicadora, para evitar que el estudiante se sienta tan desamparado y angustiado. Lo cual implicaría un ahorro de recursos.

Como se verá en las entrevistas realizadas con funcionarios y estudiantes de la Universidad de Costa Rica, es probable que la universidad sienta que ese trabajo ya se está haciendo. ¿Cómo decir otra vez algo que ya se ha dicho muchas veces? ¿Cómo pegar otra vez el cartel si ya está pegado? ¿Cómo anunciar otra vez la asamblea si todo el mundo hace muchos años ya sabe que existe? Los funcionarios sienten que se ha insistido mucho, que la información que dan es obvia, presente, fácilmente accesible. A pesar de todo ello, los estudiantes, como demuestran las investigaciones, por ejemplo ésta de Rodríguez y Riba, no saben, o aún cuando sepan, se sienten solos e inciertos. Se trata de un tema que será necesario ahondar más adelante.

Recurriendo otra vez a la metáfora, la universidad es vista como una mina de oro, y para los estudiantes, las dificultades de acceso a ella son económicas o familiares. La investigación detecta una demanda de apoyo y

orientación hacia la institución, que los investigadores vinculan con una situación de dependencia de los estudiantes de figuras de autoridad y de los profesores. Puede ser esa una de las maneras de interpretar la demanda de los estudiantes.

Por otro lado, analizando la vertiente relativa a la capacidad de comunicar de la institución, una demanda de mayor apoyo por parte de los nuevos estudiantes de la universidad muestra como es escasa la información que se divulga y en general inadecuada la capacidad de la institución de darse a conocer, de volcarse hacia su público y "hablar el idioma" de éste.

El resultado es que, según el estudio de Rodríguez y Riba, los estudiantes no reconocen los obstáculos y las dificultades que se encuentran en el proceso de ingreso y adaptación a la vida universitaria, ni saben reconocer las limitaciones administrativas y académicas propias de la universidad. Este último aspecto es un indicador bastante claro de una aproximación poco informada a la universidad, de personas que encuentran difícil hacerse parte de esa institución, de una falta de políticas en apoyo al sentido de pertenencia. Por lo tanto, los estudiantes no salen del panfleto: se les ha dicho que la universidad es "de todos", una generalización que termina convirtiéndola en "de nadie". Es una confusión en la que se puede ocultar el sentimiento de ser inadecuado, el miedo de fracasar, gritando en cambio en voz alta la consigna de la universidad pública: "¡Esto es mío!". La Universidad es propia en cuanto de todos, no en cuanto se tiene la motivación, la capacidad y la orientación, en cuanto ciudadanos, de aprovechar útilmente el servicio.

Se vio que los estudiantes muestran dificultad en la modificación de un papel social de adolescentes dependientes de la familia, a jóvenes adultos universitarios.

El estudio muestra una diferencia importante entre hombres y mujeres que la Universidad, creemos, es llamada a tomar en cuenta. Sabemos que en Costa Rica los adolescentes son sometidos a procesos de socialización propios de esta cultura y a los varones se les estimula a acercarse a actividades productivas, mientras que a las mujeres son orientadas hacia las actividades del hogar (Krauskopf, 1994) . La investigación destaca la ambivalencia presente en los y las jóvenes en su marcha hacia la edad adulta y los sentimientos de culpa provocados por el alejamiento de su familia de origen y porque sienten que abandonan a sus padres. En el caso de las mujeres, una vez más, los problemas se intensifican. En efecto, son las mujeres las que son adiestradas para ayudar, estar presentes, asistir, limpiar, cuidar a niños y personas mayores de la casa. Las mujeres se encontrarían divididas entre la función de personas de la casa, pesada y gratificante a la vez, y el papel de mujeres que trabajan, que se forman, que crecen profesionalmente. Los estudios nos demuestran (Estado de la Nación, 2001, pág. 89) que son los varones los que más abandonan la escuela primaria y la secundaria, con un 4,8% de deserción a cargo de los hombres en la primaria y un 4,2% de las mujeres. En la secundaria la brecha se agranda: son un 23,1% los hombres que desertan y el 18,6% del estudiantado femenino. Eso confirmaría la posibilidad existente para los varones de orientarse hacia el mundo del trabajo,

al menos como expectativa teórica. El posible razonamiento sería el siguiente: la escuela me rechaza, pero en cuanto varón mi identidad no se ve afectada si me inserto en la actividad productiva. La mayor "resistencia" de las mujeres en la institución, si bien por un lado podría significar que no saben adónde ir, por otro lado muestra que también para las mujeres surge otra imagen que se abre camino en la cultura, la imagen de mujer que trabaja, ejecutiva, realizada en su vida profesional. Si esto es cierto, en Costa Rica, ser esposa y madre de familia no provoca la dicotomía entre familia y mundo del trabajo. Sería más bien la separación de su familia de origen, lo que genera ambivalencia y sentido de culpabilidad específicos en las mujeres, a la hora de su inserción en la Universidad.

Los jóvenes del taller reconocen que la mayor independencia de los padres es una de las prioridades que tienen. Ellos quieren que sus padres les permitan resolver solos sus propios problemas y tomar sus propias decisiones. Lo anterior no es fácil, según los estudiantes, también por razones económicas.

Sienten la necesidad de demostrarle a sus padres que ya no son niños, pero ¿cómo hacerlo si, en sus propias palabras, "lo económico ata"? Cuando se les plantea de qué manera lograr esa independencia económica no saben hacer más que sugerir un incremento en sus asignaciones mensuales. Nadie vislumbra una independencia relativa a través del trabajo, tal vez porque saldrían de su condición de universitarios para transformarse, en su identidad interna, en trabajadores de humilde condición. Las contradicciones y las dificultades recíprocas que tienen la familia y los jóvenes en este camino hacia

la autonomía son evidenciadas por las quejas expresadas por los estudiantes ante las ambivalencias que manifiestan los padres en su conducta: dar un permiso, por ejemplo para salir, y luego "sacarlo en cara". Una estudiante relata que cuando tuvo su primer novio, su padre se emborrachó.

La cultura costarricense no parece facilitar el paso de la dependencia, de la adolescencia, del control, a una condición de joven adulto, responsable de sus acciones, físicamente distanciado de su casa.

Los jóvenes costarricenses y sus familias sufren procesos de cambio en algunos ámbitos: la presencia de mujeres en la instrucción superior no es ninguna sorpresa, pero lo es un cambio importante del papel que juegan la hija y el hijo en la "economía " familiar. Las dificultades de la familia costarricense de abrirse al mundo e inventar nuevas modalidades de interacción, quedan plasmada en varias investigaciones (por ejemplo Rojas, A. L., 1991 o el mismo estudio de Rodríguez y Riba, pág.21).

Es relevante entonces saber qué tanto el fuerte nudo de dependencia de una familia entorpezca la buena inserción de los estudiantes a la universidad, especialmente a las universidades estatales que más que otras cuentan con un servicio de residencias estudiantiles financiadas y tienen estudiantes que se desplazan para cursar estudios.

Un tema adicional es preguntarnos si es tarea de la universidad reflexionar y actuar ante la escasa autonomía de sus estudiantes y el dificultoso y ambivalente proceso de construcción de una identidad que todavía no está clara, ni siquiera culturalmente. Las mujeres son las que más sufren las

contradicciones: desgarradas entre el apremio hacia una realización profesional y económica que el estudio puede dar, lo que sus familias sueñan para ellas y la presión para que sigan presentes en calidad de hijas, cuidadoras, prestadoras de servicios para la familia. La independencia económica de la familia de origen se dificulta por las condiciones del mercado laboral, que ofrece opciones en parte descalificantes en presencia de sueños de escalada social, remuneraciones escasas combinadas con horarios que no se flexibilizan ante los compromisos de estudio.

Por su parte, Carlos Sandoval García (2000) presenta una reflexión desde los dominios de la sociología sobre la comunicación en ámbito universitario. Es uno de los pocos estudiosos costarricenses que investiga en el ámbito de la *comunicación universitaria* y destaca el papel de ésta en la época de la globalización. Al analizar que la globalización contiene tendencias culturales y económicas de grado diferente y que ocupa diferentes espacios, propone estrategias para el diseño de políticas de comunicación y de información novedosas en las universidades públicas.

El autor arranca de una visión que coloca a las universidades en un espacio histórico - cultural que define como de modernidad tardía y les atribuye un papel de una actitud reflexiva. Se trata de instituciones por un lado insertadas en la contingencia histórica de la globalización, por el otro que estimulan en sus usuarios y en el público (se trata de universidades públicas) aptitudes críticas, lecturas menos superficiales del contexto. Por ejemplo: ¿ es posible moverse en un ámbito de globalización no neoliberal? Lo anterior

implica una toma de posición de la institución, de diálogo que considera asuntos políticos claves en el ámbito nacional e internacional. La función de la universidad pública en el escenario perfilado debería ser para Sandoval *prospectiva, propositiva y proactiva*.

Prospectiva en cuanto capaz de vislumbrar escenarios futuros; *propositiva* en cuanto lista para proponer estrategia de intervención en un contexto crítico y autocrítico; *proactiva* en cuanto capaz de innovar y no solo proponer.

La contradicción individuada estriba en el hecho de que se ven a las universidades en cuanto instituciones feudales, que, si crecen desde el punto de vista de las tecnologías, del acceso a la información etc., no emplean tales instrumentos para proponer políticas incluyentes y para transformar todo su potencial de hecho en herramienta para la participación en la vida pública.

Optimizar el uso de los recursos, obtener mayor impacto, todo ello a través de una red asociativa entre las universidades públicas: esa es la propuesta que se hace.

Se individúan tres áreas principales de intervención:

- apertura al sector productivo que acompañe la innovación tecnológica
- posibilidad de participar en la construcción de políticas públicas (con relativa construcción de agendas)
- apertura a las relaciones con la sociedad civil.

En el campo del sector productivo se llega a señalar acciones muy concretas, como la posibilidad de implementar iluminación de las Universidades

públicas con el uso de paneles solares: es superfluo destacar cuán contracorriente con respecto a una propuesta de corte neoliberal sería dotar a las universidades públicas de su propia planta energética, para que la universidad se transformara luego en agente capacitador para la comunidad en el tema de la ecología. Todo ello justo en el momento en que se debate acerca de la posibilidad de vender empresas del Estados que se encargan de energía y telefonía.

Sandoval García se refiere a la ausencia de una discusión política sobre el tema apremiante de la violencia doméstica signo de la construcción social de una masculinidad agresiva (y por otro lado, en mi opinión, autodestructiva) que se confirma igualmente en las cifras relativas a las muertes diarias por adelantamiento en falso, en las calles de nuestras ciudades.

Además, se afirma, muy a propósito, *que el mercado no es la sociedad*: políticas de investigación y acción social dirigidas a un mejoramiento de las condiciones de vida constituirían acciones proactivas por parte de la universidad pública.

Se señala finalmente que la universidad pública no se ha beneficiado de una actividad de búsqueda de recursos humanos que garantice reemplazos calificados y capacitados para asumir el reto de llevar a cabo el proyecto propuesto. La imagen que emerge es de una universidad pública confusa; que a la par de su trayectoria consolidada por los años de actividad como servicio público, dirigido por supuesto a todas las clases sociales, es influenciada por las sugerencias que derivan de la economía de mercado.

En esa dualidad, evidentemente la Universidad pública tiene que confrontarse con la existencia nueva y la toma de posición más y más agresiva por parte de las universidades privadas.

0.2 Justificación

En general, el periodo de mayor expansión histórica de las universidades en Costa Rica fue desde 1967 y 1981: en esos años se pasó de 6 mil a 54 mil estudiantes, con un crecimiento del 760%.

Esa expansión no se dio solamente en Costa Rica o en América Latina, sino que en todo el mundo. En América Latina, sin embargo, el fenómeno fue muy acentuado. Se debió a múltiples causas: el cambio en el papel de la mujer, las políticas gubernamentales y de los organismos internacionales, presiones de naturaleza social, expansión demográfica y otros.

En América Latina en 1950 había 745 instituciones de educación superior, el número había aumentado a 3.357 en 1988, 536 de ellas con la categoría de universidad según la UNESCO (los datos son de Ruiz, 2001 a.)

En Costa Rica se abrieron los primeros centros regionales de la Universidad de Costa Rica: el de Guanacaste, hacia la frontera Norte, fue creado en el año 1971 y en el mismo año se abrió también la Sede Regional del Atlántico, en Turrialba. En 1978 se inauguró el centro de Limón, en la costa Atlántica.

El proceso tuvo causas que lo impulsaron y a su vez generó mejores oportunidades de empleos a miles de estudiantes y en el ámbito social produjo indudables repercusiones en sentido democratizador.

Hay quienes insisten sin embargo (Ruiz, 2001,a) en que la expansión de las universidades causó efectos negativos en la calidad de la enseñanza. El aumento de "volumen" causó una disminución en los salarios de los profesores, medida que se reflejó negativamente en la calidad de la enseñanza. Los recursos tenían que ser suficientes para grupos más amplios de estudiantes, ubicados en varios *campus*³: eso causó un inevitable deterioro de las instalaciones, un achicamiento de los proyectos de investigación, las bibliotecas no se cuidaron como antes, ni se adquirieron equipos científicos como hubiera sido necesario.

La limitación de recursos que acompañó el crecimiento, a partir de ese momento histórico, se arrastra hasta hoy de manera parecida, condenando la universidad pública a continuar, con muchas contradicciones, su mandato de universidad "para todos" y a descuidar la generación y aplicación de conocimiento científico avanzado, poniendo así a la comunidad científica nacional en la posición de tener que emigrar o de mantenerse al margen de la comunidad científica internacional.

³ De ahora en adelante usaremos este vocablo en latín para definir el área en la cual la universidad está situada.

Por otro lado, Costa Rica ha alcanzado resultados satisfactorios en la educación formal, en comparación con otros países pobres. Los últimos estudios del Estado de la Nación (2000, 2001, 2002) señalan muy claramente esos importantes logros en cuanto a la cobertura educativa en Costa Rica, si bien persista una diferenciación en cuanto a las áreas geográficas del país. La misma fuente (2001) arroja datos que evidencian la importancia que la población costarricense le da a la educación formal primaria: en este país, los niños y niñas asisten a la escuela primaria casi en su totalidad. La tasa de escolaridad neta en el año 2001, fue de 92,6%, en lo que concierne a la educación en el ámbito de escuela primaria. Las cifras no son igualmente excelentes respecto a la escuela secundaria; sin embargo es presente una evidente mejora en los datos, en el tiempo. En 1990, la cobertura a escala nacional en cuanto a frecuencia en la escuela secundaria era de un 39,5 %. El 2001 se había incrementado hasta un 54,2%. Si se le agregan a esta cifra los datos acerca de jóvenes insertados en opciones financiadas por el Ministerio de Educación Pública u otros programas con financiamiento especial, modalidades de educación⁴ no formal talleres vocacionales y prevocacionales, se llega a una tasa de cobertura neta de la escuela superior del 61,8%.

⁴ El Ministerio de Educación impulsa diferentes opciones para la enseñanza media. A la par de la enseñanza general básica se promueven, por ejemplo, los colegios nocturnos que permiten cumplir con una jornada laboral tradicional, ya que las clases están comprimidas entre las 6 y la 10 de la noche; el programa "Nuevas Oportunidades" busca re incorporar a los jóvenes que han desertado de la modalidad regular. El programa tiene 122 sedes en el País, se dirige a jóvenes de los 15 a los 18 años (es necesario

El análisis de los datos pretende subrayar, entre otros temas, la esperanza que los costarricenses parecen tener en la educación como medio de ascenso social: tal identificación del estudio como medio para mejorar la posición social, es importante en la representación de la universidad, en la opción de carrera, en eventuales encontronazos entre expectativas y realidades, en las casas de estudios superiores.

El sistema educativo formal, sin embargo, muestra sus problemas en cuanto a escuela secundaria se refiere si se considera que, en el año 2001, por cada 4 estudiantes de la escuela secundaria, uno se encontraba matriculado en modalidades no formales. El problema se evidencia si se toma en cuenta que la migración del sistema formal al no formal se intensifica a partir del noveno año, como salida alternativa para conseguir el bachillerato. Los estudiantes del llamado "ciclo diversificado", o programa formal de la educación secundaria, alcanzan en el tercer ciclo el 19,1% del estudiantado, mientras que los matriculados en la educación no formal ascienden al 12,5%.

Las cifras, de fuentes diversas recopiladas por el Proyecto estado de la Nación, en el documento homónimo (2001), muestran la atención especial que los ciudadanos costarricenses le dedican a la educación. Un país pobre como Costa Rica, insertado en un área geográfica con grandes problemas y portador él mismo de notables dificultades económicas y sociales, adhiere sin embargo a la visión ideológica que lo quiere país con maestros y sin soldados. Lo

ser menores de 19) que han dejado el colegio por más de un año. Solamente se brindan las "materias básicas". La matrícula es gratuita.

anterior lo vemos más en términos de aspiraciones, que de políticas: eso lo prueba de alguna manera la situación de la educación secundaria, donde las cifras parecen indicar cómo, a pesar del sistema tradicional y rígido, los jóvenes aspiran a mantenerse dentro de la institución, acogiendo muchas las posibilidades de educación vocacional y no formal. Si los cupos en la escuela no formal se llenan y la secundaria diversificada aminora su matrícula, parece lógico pensar que la selección de la segunda produce migraciones a la primera. Otro dato que puede arrojar luz acerca de la visión que se tiene de la educación media en Costa Rica, es el relativo a la deserción escolar en el primer año de la escuela secundaria: en la escuela secundaria la institución pierde 1 de cada 5 matriculados en el primer año. El dato es inferior para las mujeres, pues ellas son el 18,6% de los que se alejan de la escuela. Si se toma solamente a los estudiantes varones, la cifra roza la proporción de uno de cuatro: es el 23,1%. (El Estado de la Nación, 2002).

Nos parece que estamos claramente en presencia de una escuela secundaria cuya preocupación fundamental no es ciertamente la de crear mecanismos de captación y conservación de los jóvenes en su seno, sino que, evidentemente, la de seleccionar, a pesar de los esfuerzos de algunos sectores del Ministerio de Educación para crear programas alternativos a los estudios formales. Lo que sorprende es que, a pesar de las dificultades, los jóvenes tratan por todos los medios de mantenerse dentro de la escuela, por tener la esperanza quizás de que uno de los medios de alejamiento de la pobreza sea el estudio. Los jóvenes costarricenses no albergan sueños de independencia o solvencia

económica si se salen del colegio para ir a trabajar, más bien están conscientes en cierta medida de que el acceso temprano al mundo laboral los vuelve vulnerables.

Podemos expresar consideraciones similares si observamos los datos relativos a la Universidad. Sin embargo, si la equivalencia escuela secundaria superior igual alejamiento de la pobreza es una que parece aceptable, las cosas no se ven tan esquemáticas cuando se habla de estudios universitarios. Al acceder a una universidad, en efecto, pensamos que los jóvenes podrían cobijar sueños de ascenso social. Si tener un título de enseñanza media promete, al menos en algunas zonas del país, pasar de una condición obrera a la obtención de un trabajo en el sector terciario o en el comercio, no parece cierto esperar dar un paso de igual importancia en el caso del acceso a la Universidad. No siempre la Universidad permite a la persona subir de un peldaño en la escala social u obtener un trabajo que responda a aspiraciones de *status* social, de mayor ingreso económico o bien, simplemente, obtener un trabajo. Lo anterior se aclara aún más si se habla de opción vocacional. Un ejemplo puede ser el sueño del estudiante que quiere estudiar medicina, proviniendo de una clase social modesta: ese estudiante se presenta frente a un cuadro de saturación en cuanto a la posibilidad de inserción laboral y con varias desventajas adicionales, que van desde la menor preparación que le proporcionó un colegio público respecto de uno privado (crucial para superar el examen de admisión a la Universidad de Costa Rica o como base para los estudios universitarios en general) a la falta de contactos, familiaridad con el

ambiente, preparación (si cursó una universidad privada) en el momento de optar por el servicio civil o enfrentarse con el examen para las especialidades.

En cuanto a las características de los estudiantes de las cuatro universidades estatales, existe un estudio, publicado en el 2001, con datos relativos al año anterior, de la Oficina de Planificación de la Educación Superior del Consejo Nacional de Rectores (cit. por el Estado de la Nación, 2001, pág. 91). Se encuestaron al 68,7% de los estudiantes matriculados en las cuatro universidades, que fueron, en el año citado, 57.521. La población femenina (53,4%) sobrepasaba la masculina (46,6%) en la encuesta, notándose que la proporción varía según la carrera ya que los hombres son mayoría en las carreras técnicas y científicas, mientras que las mujeres sobrepasan con creces a los hombres en las carreras de ciencias sociales y de educación. Los menores de 25 años de edad eran el 67,7% del total, el 26% del total estaba entre 25 y 39 años y el 6,3% del total tenía 40 años o más. Suma un 32,6 % del total entonces el porcentaje de los estudiantes presentes en las universidades estatales que están fuera de la edad canónica para cursar estudios universitarios. Lo anterior dejaría la posibilidad de investigar si la tendencia a querer mejorar la posición social se mantiene en categorías de edades mayores. Las cifras merecen sin duda una profundización para saber qué tanto inciden en ese 26% de los estudiantes universitarios mayores de 25 años y menores de 40 los que están finalizando su carrera tarde o la han abandonado y aparecen todavía en los registros como matriculados. Todos los demás estarían ubicados en la categoría de personas mayores de un típico estudiante

universitario y que quieren seguir capacitándose. La proliferación de cursos de maestría y de doctorado, ya sea en las universidades privadas o públicas, estarían confirmando la tendencia a la escalada. La pregunta es si los títulos de estudio más altos se asocian para las personas a mayor prestigio, a un nivel socio - económico más alto, a la posibilidad de cambiar de trabajo, de mejorar, de surgir o qué otro. Lo que a partir de las cifras está quedando claro es que ese impulso a seguir estudiando existe en Costa Rica y algo le significa a las personas. Creemos que se puede vincular con lo que se mencionaba anteriormente acerca de la *cultura* de las madres y los padres de familia que ahora envían a sus hijos a la escuela que se ha afianzado en Costa Rica y permite una cobertura casi total de la enseñanza primaria.

En tres de las universidades estatales (la Universidad Nacional, la de Costa Rica y el Instituto Tecnológico), el 67% de los estudiantes proviene de colegios públicos, el 14 de los semipúblicos y el 19% de los colegios privados. El porcentaje de estudiantes de colegios académicos en las Universidades públicas oscila entre el 70% y el 88%: la Universidad Estatal a Distancia cuenta con la mayor proporción de estudiantes provenientes de colegios técnicos: allí son el 29,9%. En esa misma universidad el 59,7% de los estudiantes estudia y trabaja al mismo tiempo. En otras universidades, el porcentaje es siempre significativo: en la Universidad nacional son el 31% los estudiantes que trabajan, en el instituto tecnológico el 25,6% y en la UCR el 19,6%, casi un estudiante de cinco. De nuevo se trata de cifras importantes, que indican la voluntad por parte de muchos miles de estudiantes de obtener su título

universitario aún cuando no pueden dedicarse al estudio de tiempo completo. Puede ser esta una de las razones del gran número de estudiantes mayores de 25 años presentes en las universidades: al trabajar concluyen sus carreras con más lentitud. Cabe destacar que aceptamos la presunción de que los estudiantes que trabajan provienen de un estrato socioeconómico modesto o promedio.

Entre 2000 y 2001 (El Estado de la Nación, 2001) entraron a las universidades públicas cerca de 60.000 jóvenes. Lastimosamente los datos acerca de la cantidad de estudiantes presentes en las universidades privadas no son de fácil acceso, ni están publicados. Este último elemento llama poderosamente la atención y propicia la sospecha de que la ausencia de datos no sea casual y que al contrario pueda ser instrumental para intereses privados, más si se reflexiona acerca de la existencia de instancias coordinadoras de las universidades privadas. El Censo Nacional de Población, realizado en el 2001 (cit. por el Estado de la Nación, 2001, pág. 90) estima que en el año 2000 el número de estudiantes de las universidades privadas debía sumar unos 73.000. En total una población estudiantil de 133.000 personas. Representaría al 26% de la población entre 18 a 24 años de edad, solo que hemos visto anteriormente como no solamente las personas hasta los 25 años están presentes en las universidades.

En 2001 se entregaron 22.655 diplomas en área universitaria, de los cuales solo el 38,8% fueron otorgados por las universidades estatales; mientras que las universidades privadas confirieron el 60,2 del total de los títulos. Las

universidades privadas están entonces formando casi a las dos terceras partes de los graduados universitarios del país. Esto muestra el lugar que han tomado esas universidades en el campo de la educación superior, como formadoras y proveedoras de profesionales para el país. La toma de posición de las Universidades privadas se ha venido dando en un espacio de tiempo muy breve, diez años o tal vez menos, considerando las proporciones que ha alcanzado el fenómeno, como demuestra el número de graduados.

Cabe subrayar de nuevo que las universidades privadas no han promovido mecanismos para cuantificar los matriculados en sus aulas, aún cuando hay unidad entre ellas para fomentar proyectos de otra índole, por ejemplo la participación, en el año 2000, en el cuestionado Sistema Nacional de Acreditación, cuya primera producción fue el Manual de Acreditación y la publicación de convocatorias para que las carreras de las diferentes universidades adherentes se prepararan para que su calidad fuera evaluada⁵.

En cuanto a las diferencias entre hombres y mujeres en el número de títulos universitarios, las mujeres obtienen más diplomas que los hombres; estos últimos, sin embargo, alcanzan grados más altos.

⁵ Con la Ley n. 8256 se instituyó el SINAES, Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica. Las cuatro universidades estatales y algunas privadas adhieren al sistema de acreditación. La intención de la Ley era un mayor control de la calidad de las carreras. Los cuestionamientos se han referido al largo, complicado proceso burocrático que implica para las universidades y que les quita recursos para otras tareas, y a la orientación más cuantitativa que cualitativa de los controles. Esos

La reflexión acerca de lo que las Universidades públicas comunican en su interior y el cómo lo hacen, tomará en cuenta particularmente a la más grande, antigua y conocida entre las cuatro universidades estatales: la Universidad de Costa Rica.

Las cuatro universidades son: la Universidad de Costa Rica, con su sede principal en San José, La Universidad Nacional, con sede central en la ciudad de Heredia, el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con sede central en la ciudad de Cartago y la Universidad Nacional a Distancia, con sede central en San José, que imparte carreras principalmente con la modalidad a distancia

La Universidad de Costa Rica le ofrece a sus estudiantes y a toda la comunidad, múltiples servicios en los campos de la educación (en el sentido amplio) así como de salud, de cultura, de investigación, de deporte y de recreación, entre otros.

La Universidad de Costa Rica posee una estación televisiva y dos radiales, un semanario a difusión nacional, Universidad, un sinnúmero de revistas científicas, además de compañías de danza (una oficial de danza moderna, Danza Universitaria), agrupaciones musicales, una compañía de teatro, sin hablar del sector de la informática y de las redes de comunicación virtual.

Sin embargo, las formas adoptadas para la comunicación hacia los estudiantes nuevos y viejos, son sobre todo orales y de papel, como es

controles implican más entrega de documentos por parte de las mismas instituciones al SINAES que inspecciones o verificaciones activas.

evidente a los que transiten por el campus de la Universidad de Costa Rica: los letreros presentes, de tipo diferente, son muchos.

El conocimiento básico acerca del funcionamiento de la atención humana nos dice que es más fácil prestar atención a un mensaje si es especialmente llamativo, por sus características de presentación, la ubicación espacial o por la relación con algún tema de interés para cada uno de nosotros⁶.

De allí la importancia que tiene la información emitida si se considera que, entre los estudiantes, es usada varias veces y se pasa de persona a persona: un mensaje se expande con una reacción en cadena.

Es curioso ver, y se comentará más adelante, que no siempre está bien claro si los recursos y cuáles recursos están a disposición de la comunidad universitaria o de la comunidad de San Pedro de Montes de Oca o del público en general.

Sería importante proponer una revisión de los 'servicios' y, en sentido amplio, de las posibilidades ofrecidas por la Universidad de Costa Rica a la luz de las preguntas ¿para quién?, y ¿por qué?

La compleja maquinaria político burocrática de la Universidad, crecida y consolidada en los años 70 y 80, no parece estar al paso de su deseo de cambio y de las necesidades de cambio que las mutaciones del escenario geopolítico, macro y micro económico imponen.

⁶ Algunas reflexiones básicas acerca de la memoria y su importancia para la construcción del conocimiento estuvieron ya presentes en Aristóteles, en su *Memoria et reminiscencia* (Hothersall, 1997).

Los estudiantes de colegio o de otras universidades utilizan las Bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, los usuarios acuden, en general, a sus actividades de cine y la gente del Este de la ciudad usa el espacio verde de su campus para actividades recreativas o deportivas (carrera, ciclismo, jogging, tai-chi etc.): el hecho no puede considerarse en sí, ni bueno, ni malo, pues esto dependerá de la claridad de las políticas construidas y dirigidas a los usuarios específicos y sustentadas por la conciencia de sí como servicio público, con todo lo que hoy ser servicio público conlleva y las relaciones con las políticas estatales y académicas al respecto.

El problema es que, en cambio, no existe claridad respecto a los servicios que la Universidad, como entidad pública, le ofrece a la comunidad y los servicios que son exclusivos para los estudiantes o / y los profesores o el personal de la institución.

En cuanto a los estudiantes, la hipótesis de trabajo que se podría proponer es que no se les estaría ayudando a percibirse como *los primeros usuarios* directos de tantos servicios. Es más, creemos que ni siquiera se les ayuda eficazmente a saber que los servicios existen.

Lo anterior se vincularía a lo mencionado acerca de una posible incongruencia en la visión de la misma institución sobre sí misma. Allí donde lo 'público' de la denominación '*Universidad Pública*' se estaría entendiendo, en la representación de la gente, como 'de todos', o 'de los pobres', 'de los que de otra manera, no podrían'. 'Público' se transformaría en una tierra de nadie, donde el Estado continúa siendo un gran padre proveedor, bajo la sombra del

cual no se puede tomar posición, ser activos, trazar líneas de demarcación y claras políticas de uso, así como delimitar a los usuarios para cada servicio.

Al no ser capaz de definirse para sí misma como una universidad pública,, la institución reflejará incertidumbre, en la comunicación acerca de su para qué y para quiénes, al dirigirse a las personas que deberían beneficiarse de sus funciones. Lo anterior, en la *praxis*, se convierte necesariamente en la dispersión de recursos, en la dificultad para enfocar la acción y dirigirla.

Todo esto en el marco de una contingencia económica y cultural, de una acción del Estado costarricense que es fácil definir como poco favorable hacia la institución “pública” y coqueteando peligrosamente con políticas neoliberales, amigas del achicamiento del Estado proveedor de servicios.

A esto se pueden vincular las teorías acerca de lo que le pasa a la información, una vez que es leída y archivada, y qué tanto se trata luego de la misma información cuando es “usada” y compartida con otros, a partir de memoria, motivación y elaboraciones personales

El material que se recolecte aquí permitiría vislumbrar algunas líneas de análisis y sugerir hipótesis acerca del tema investigado. Dentro del material impreso (folletos informativos de las Unidades de Vida Estudiantil, por ejemplo) como a lo largo de las entrevistas, se ponen en acto o se mencionan fragmentos de *estrategias de comunicación* de la Universidad de Costa Rica hacia los estudiantes.

Uno de los puntos que se tocarán en las entrevistas, por parte de los funcionarios universitarios, así como de miembros de la Federación de estudiantes, está relacionado con el conocimiento de los estudiantes acerca de

- la estructura de la Universidad
- las posibilidades que ofrece
- las modalidades de acceso a las posibilidades mencionadas.

Lo anterior ya que, para utilizar provechosamente a la Universidad de Costa Rica, las cosas que hay que saber son muchas. La Universidad es un mundo complejo que ofrece becas de estudio así como posibilidad de alojamiento, de alimentación a ningún costo o a un precio subvencionado, posibilidades de esparcimiento, de practicar deporte, de recibir atención médica o apoyo psicológico entre otras muchas.

Dígase lo mismo en cuanto a la orientación vocacional. Puede que los estudiantes no conozcan todas las posibilidades de carrera ofrecidas por la institución, inclusive estando dentro de ella.

El proceso de admisión a carrera es complejo y bastante 'inflexible' y lo tienen que enfrentar muchachos adolescentes, que salen del colegio a los dieciséis, diecisiete años, con muy escaso conocimiento de:

- las carreras ofrecidas
- las materias específicas que es necesario cursar dentro de la carrera escogida

- la dedicación de tiempo que implica una carrera en cuanto a necesidad de asistir a laboratorios o conferencias o todo tipo de actividad obligatoria extra clase
- las posibilidades de trabajo posteriores a la conclusión satisfactoria de los estudios.

En el apartado dedicado al examen de admisión se comentará, además de la capacidad predictiva de esa prueba, la rigidez en cuanto al mecanismo de selección de la carrera de estudio: a pesar de la dificultad, el estudiante puede cambiar de parecer y pedir el traslado a otra carrera. El procedimiento, sin embargo, no es sencillo.

La cantidad de traslados solicitados es la muestra de un tropiezo importante en el funcionamiento de la maquinaria universitaria.

El estudiante que no conoce muy bien acerca de carreras, muy joven y con base en una representación suya de lo que es 'ser estudiante de tal carrera' o 'ser un profesional en tal disciplina' es obligado a señalar, al matricularse, dos opciones de carrera: una primera opción y una segunda.

Podría ser que las dos opciones no se escojan con atención y con realismo.

Si la nota del examen de admisión, a través del sistema de selección adoptado por la universidad, no es suficientemente alta para que los estudiantes accedan a su primera opción, éstos podrían ingresar a la segunda para 'ver qué pasa' o 'mientras tanto', poniéndose de inmediato o muy pronto

en una posición de confusión y descontento que puede transformarse eventualmente en depresión.

Un número considerable optaría entonces, inmediatamente o en el siguiente periodo útil, por el cambio de carrera. Ese paso, genera una serie de costos financieros y burocráticos, tanto para la universidad como para el estudiante, además de los costos obvios desde el punto de vista humano, Igual de costoso desde el punto de vista humano sería que el sistema "forzara" al estudiante a permanecer en su segunda opción, instrumentalmente escogida, y convertirse en profesional en un área diferente de la que hubiera elegido en primera instancia.

Para contrastar la imagen de la Universidad de Costa Rica que se construye en los estudiantes y en la comunidad, es importante presentar a las universidades privadas, necesariamente un *alter ego* de las estatales. Estas representan un fenómeno sorprendente en la cultura costarricense contemporánea. Su número y el numero de estudiantes que gradúan hacen imposible pasarlas por alto en una investigación y pasar por alto las modificaciones que imponen a las universidades del estado, en particular a la mayor y más antigua, la Universidad de Costa Rica. Esta última, por su parte, parece actuar como si las privadas no existieran. Los dos polos de la educación superior se confrontan. Como se verá, en las privadas está presente la referencia a las públicas, comenzando por su mismo nombre. Las públicas, a veces sin querer, amplían sus servicios públicos hasta ponerlos a disposición de los estudiantes de las privadas.

Un tema que se puede empezar a abordar, para ir aclarando el panorama incierto de la educación superior, involucra la manera de representarse a sí mismas de las universidades privadas. Al mismo tiempo, puede ser de sumo interés verificar la hipótesis de si las universidades privadas se han ido construyendo según el modelo de las públicas. Como se verá, la información acerca de las universidades privadas es extremadamente difíciles de conseguir, aún para los organismos reguladores del estado, como el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), que publica con regularidad estadísticas acerca de la educación superior, en su Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES).

Ante la extrema dificultad de conseguir datos brutos, el análisis se puede abordar por otras vías, por ejemplo, a partir del análisis de los anuncios publicitarios de las universidades privadas, que llenan los periódicos nacionales.

Los datos acerca de las universidades públicas, en cambio, no están rodeados por el mismo hermetismo. Será, por consiguiente, más practicable la reflexión que se sirva de tales informaciones.

0.3 Objetivo general

Considerando el panorama del país, que hemos presentado anteriormente y las preguntas que la población se plantea sobre universidades públicas y privadas y después de dar un recorrido que presenta materiales bibliográficos recientes, útiles para el trabajo que nos proponemos llevar a cabo, procedemos a formular los objetivos del mismo trabajo.

- ◆ Abordar la temática relativa a la comunicación social en las universidades públicas y privadas, en relación con la representación que de estas se tenga en Costa Rica.

03.1 Objetivos específicos

- Recoger elementos relativos a la representación social existentes sobre las universidades públicas y las privadas.
- Reconocer elementos comunicativos y estilos comunicativos en mensajes escritos escogidos, emitidos por una universidad pública y las diferentes universidades privadas.
- Formular una síntesis derivada del análisis del material examinado y a la luz de los enfoques disciplinarios escogidos.

El presente estudio se propone abordar el tema de la representación que algunas personas tienen en Costa Rica de la universidad pública y la universidad privada en cuanto a su función. Es interesante investigar la diferencia que existiría, en la representación colectiva, entre institución pública y privada: optar por una metodología de tipo cualitativo permitiría proponer hipótesis al respecto.

Se tendrá en cuenta que las mismas universidades son entidades sociales comunicantes: trabajan utilizando sistemas de información y comunicación de papel y electrónicos; están representadas en (y en algunos casos poseen)

periódicos, revistas, canales de radio y canales de televisión; tienen espacios radiofónicos y utilizan la publicidad en los periódicos.

El conjunto de la acción educadora y política de la universidad, su manera de proyectarse a la comunidad, de verse a sí mismas y proponer tal auto - imagen al público es en sí mismo comunicación.

Se quiere analizar la *calidad* de dicha comunicación universitaria (dirección: de adentro hacia fuera) y, a la vez, examinar en la comunidad costarricense la existencia de una representación social de las universidades públicas y privadas (dirección: de afuera hacia adentro).

El propósito que se tiene es el de lanzar una especie de escandallo del geólogo aquí y allá en el suelo y extraer unas "zanahorias", como son llamadas en el argot de los geólogos, muestras estratificadas del suelo, que ofrezcan indicaciones conforme salen a la luz. La "zanahoria" del geólogo nos muestra la composición no tanto del terreno en su extensión, sino que arroja datos sobre puntos específicos en su estratificación profunda. Después de haber investigado elementos relativos a la profundidad del terreno, probablemente tendremos la posibilidad de decir algo acerca del terreno mismo.

Se pretende hacer esto sin dejar de interrogar a la vez el momento histórico en el que vivimos, evocando la famosa globalización.

Las especificaciones que se han utilizado anteriormente, "de afuera hacia adentro" y "de adentro hacia fuera", sirven únicamente para indicar el camino de la investigación, con el propósito de organizar el material y darle sentido: se

cree, en efecto, que la comunicación y la representación siguen en realidad un camino circular, alimentándose e influenciándose mutuamente.

0.4 Metodología

El estudio a realizarse se considera un estudio exploratorio, por la ausencia de material copioso y estructurado acerca del tema de las universidades públicas y privadas en Costa Rica, ni de las representaciones que de ellas se tiene *versus* su manera de comunicar con el público y sus usuarios.

En el contexto costarricense contamos con estudios limítrofes a lo que se quiere realizar, sin embargo la revisión de la literatura no ha llevado a la identificación de material que aborde el tema en objeto.

El propósito será entonces el de aumentar el nivel de familiaridad con el tema en un ámbito virgen en Costa Rica, material clave para empezar a entender el fenómeno ligado al crecimiento reciente y desmesurado de las universidades privadas en el país y entender qué posición toma la universidad pública ante los acontecimientos indicados.

El enfoque de la investigación será cualitativo, siendo sus planteamientos dirigidos a interpretar los fenómenos en el contexto delimitado.

Los enfoques fenomenológicos y hermenéuticos se complementan, en el marco de la formación de quien escribe, deudor de la psicología humanista y cognitivista: los planteamientos en cuestión se abren a una interpretación de corte sociocrítico por considerar la ciencia no de manera abstracta sino dependiente de un contexto social específico.

Al estar más y más convencidos de la existencia de sistema interactuantes, el carácter de los sistemas es abierto y el potencial predictivo de los modelos, cuestionable. Se opta por lo tanto por una metodología que intente aportar elementos desde la multiplicidad y la complejidad; se examinarán fragmentos de "suelo" diferentes que ayuden a **evidenciar la complejidad** más que a **explicar el fenómeno** (Robert, J., 1992).

La explicación de eventos particulares requiere tanto de información de las propiedades causales de las estructuras estudiadas como de las peculiaridades históricas y situacionales que configuran la cuestión.

Si el propósito es recoger muestras de la complejidad, la metodología de análisis se adaptará, a su vez, al material de la muestra en cuestión.

Se menciona brevemente la trillada polémica entre investigación de corte cualitativo y cuantitativo (Corbetta, 1999) para afirmar que el enfoque del análisis de los datos escogido es el de la investigación cualitativa. Ésta no está construida sobre la variable, sino que está basada en el caso y defiende la convicción que se puede aprender desde los casos específicos más que con

las formalizaciones matemáticas y la reducción de disciplinas de las ciencias humanas a pobres duplicados de las ciencias "exactas".⁷

En la presente investigación, el aporte de las ciencias matemáticas y estadísticas está presente en el caso de datos recogidos por las instituciones de control del Estado como lo es el Consejo Nacional de Rectores.

Una de las herramientas que se utilizarán para la lectura del material recogido será la interpretación de contenido que ha sido definida (Hernández, Fernández y Baptista, 1991-2000) como una técnica para analizar la comunicación que se pretende objetiva, útil para hacer inferencias válidas y confiable de textos a partir de un contexto dado. En lo concreto, se ha utilizado esa herramienta con el afán de describir tendencias en el contenido de la comunicación y comparar mensajes, niveles y medios de comunicación.

Para llevar a cabo la investigación se escogerán y analizarán materiales variados: se pretende ofrecer un mosaico de inquietudes: recuérdese que no se trataría de una investigación cuantitativa, más bien una investigación de corte cualitativo que pretende proceder tomando como inspiración la metodología de una investigación de suelos.

⁷ Para la discusión acerca de la pretendida objetividad, o bien de la misma existencia de ciencias que se puedan llamar exactas, se remite a la clásica contribución de Gregory Bateson (1966), no tanto por qué la propuesta del filósofo inglés haya sido incorporada por el presente documento, sino para recordar hasta qué punto el debate ha puesto en tela de juicio las ciencias "duras" (y el concepto de ciencia en general: ver Manghi, 1998): Véase la afirmación que las supuestas "verdades eternas" de la matemática no son

Se procederá para ver las estratificaciones en determinados aspectos escogidos de la investigación.

Más específicamente:

- Se aplicarán algunas entrevistas semi - estructuradas a estudiantes y a funcionarios de oficinas que se perciben como puntos clave en el proceso de comunicación entre la institución y sus usuarios, así como a representantes estudiantiles;
- Se analizarán las características del mensaje constituido por material informativo escrito que se haga público en la universidad con la finalidad de comunicar información a los estudiantes;
- Se tomará en cuenta el periódico La Nación, que es el diario más leído en Costa Rica, para trabajar varios tipos de materiales: (a) artículos de periódicos que, en momentos varios pero recientes, han puesto en evidencia problemas o acontecimientos salientes relativos a la presencia de las universidades públicas y privadas en el país; (b) inserciones publicitarias de universidades privadas y públicas.
- Se realizarán observaciones en lugares clave de una universidad pública como las bibliotecas, el comedor estudiantil o las oficinas del Registro con la finalidad de detectar características destacadas de su funcionamiento y para entrar en contacto con usuarios que expresen inquietudes particulares,

otra cosa que proposiciones truísticas " (...) *en las que la verdad está tautológicamente limitada a los dominios ocupados por conjuntos de axiomas y definiciones hechos por el hombre*" (cit, pág. 81).

fragmentos de historia de vida en las que los servicios universitarios juegan un papel destacado.

- Se reflexionará acerca de datos estadísticos publicados por fuentes oficiales; los mismos datos "duros" se encargarán de proporcionar elementos adicionales de discusión al contrastarlos entre sí.

Se le recuerda al lector que la intención última del estudio involucra más los criterios de acercamiento y comprensión que de la explicación de fenómenos.

04.1 Instrumento

A raíz de que los temas en el ámbito del estudio indicado han sido muy poco investigados en Costa Rica y, sobre todo, el material no se encuentra estructurado y formalizado, se hace necesario complementar el material

acudiendo también a medios informales como entrevistas con expertos o informados sobre el tema y materiales no publicados.

Los textos así como las entrevistas se utilizarán para investigar su contenido.

La entrevista, semi estructurada o abierta, se articulará a partir de unas hipótesis de trabajo sugeridas por materiales previos estudiados. Se ha construido un machote de entrevista que se va a aplicar una primera vez con función de monitoreo de su eficacia en la captura de la información y para ajustar las preguntas en las entrevistas que se aplicarán posteriormente.

Para investigar entrevistas y materiales documentales escogidos me propongo utilizar el análisis de contenido, a partir de la definición de los elementos base que construyen el análisis.

Capítulo 1

BÚSQUEDA DE UNA SÍNTESIS TEÓRICA

1.1 Marco teórico

Entre las referencias teóricas importantes que se utilizarán para el trabajo están las ligadas a los conceptos de *Representaciones sociales* y de *Comunicación Social*, los cuales se utilizan en el intento de definir un ámbito de convergencia entre psicología y comunicación, identificando ambas como **ciencias de la interacción**.

La tradición de estudios sobre la *Comunicación para la Paz* es tomada en cuenta especialmente en cuanto vertiente teórica que se ha dado la tarea de revisar la actividad de los sistemas de comunicación en tiempos de guerra pos Vietnam. Las reflexiones críticas de tal enfoque teórico acerca del papel cambiante de los medios de comunicaciones de masas desde la Guerra del Golfo a la Guerra contra Irak, son de interés porque muestran la creación de un escenario político diferente, en el que se toman en cuenta los medios de comunicación de manera peligrosamente "moderna", como veremos.

Los medio que pudieron ser, una vez, conciencia crítica, denuncia, disidencia, pluralismo se han transformado en francos voceros de los intereses dominantes en un panorama en el que los gobiernos tienden a no ser más los máximos poderes, o los únicos poderes.

La misma tradición de estudios, Comunicación para la Paz, ha abordado diferentes rumbos: se ha ubicado con respecto a una definición de ser humano y un reconocimiento de su naturaleza positiva; se ha transformado en propuesta para el mundo de la comunicación y de la investigación en comunicación, a la vez que tiene una filiación de los conceptos de Cultura de Paz (Galtung, J.,1995), puede servir por lo tanto como una propuesta de enfoque a través del cual abordar la comunicación intra institucional.

1.1.1 La comunicación

Existe la creencia que la comunicación como disciplina haya nacido hace casi 2300 años, con la *Retórica* de Aristóteles (la entera reseña histórica se debe a Fernández, C., 2000). En la antigüedad, el dios de la comunicación fue Mercurio, mensajero de los dioses, representado con talones alados y portando una lanza. Un salto considerable en la estructura de la disciplina fue dado durante y después de la Segunda Guerra Mundial. En esos años, el tema de la comunicación surgió poderosamente como campo autónomo, pero desintegrado en subespecies. La teoría de la comunicación y la comunicación

de masas atrajeron la atención de estudiosos provenientes de diferentes disciplinas. Se crearon centros de estudios interdisciplinarios en los que la comunicación era uno de los ejes de estudio. Fernández (2000), en su síntesis histórica menciona el periodo de la posguerra como uno en el que la comunicación fue un campo, no una disciplina, una confluencia por la cual muchos investigadores pasaron y en la que pocos se quedaron (pág. 9).

Fue a mediados del siglo pasado que la comunicación fue precisándose como una nueva disciplina. Los teóricos buscaron un modelo del proceso de la comunicación que fuera aceptado por consenso, con el propósito de organizar la investigación y de servir de base para la enseñanza a los nuevos estudiantes. Fue Harold Lasswell, un politólogo norteamericano (cit. por Fernández, 2000) uno de los primeros que lograron concentrar consensos alrededor de un modelo consensual que define la comunicación como el acto intencional de dirigir un mensaje a otro.

En un periodo posterior, la idea fue trasladada al modelo matemático de Claude Shannon y Warren Weaver, en 1949, que hicieron explícita la idea de Lasswell de "seguir el mensaje" (Fernández, 2000). La *fuentes*, a través de un *transmisor*, hace llegar el *mensaje* a un *receptor* que del mensaje puede ser o no el *destino*. El mensaje puede ser enturbiado por el *ruido* presente en la escena.

En los años sesenta un sinnúmero de modelos propuestos y de definiciones de comunicación le agregaron confusión al panorama del estudio de la disciplina. Existe un debate teórico entre los seguidores de la

aproximación *analítica*, que trabaja a través de la descomposición del fenómeno en sus componentes, y los defensores de la aproximación *conceptual*, que algunos creen más apta para entender la comunicación, véase por ejemplo la Teoría general de sistemas.

Los científicos sociales han recordado constantemente el papel básico de la comunicación, primero entre muchos Herbert Mead (*Mind, Self and Society*, 1934) con su teoría del interaccionismo simbólico, fundada en el desarrollo y en el uso de los símbolos. (Fernández, 2000).

La comunicación es un proceso primario, más que secundario. Lo anterior empieza a quedar claro a partir de las investigaciones de Peter Berger y Thomas Luckmann (*The Social Construction of Reality*, 1966), los cuales afirman que las intenciones y los objetos no existen en sí, existen solamente en cuanto participan de un proceso de construcción social. Gaye Tuchman aplica los mismos resultados al proceso noticioso en 1973, mientras que Barnett Pearce y Vernon Cronen (1980) y J. L. Austin (1962) realizan reflexiones similares en cuanto al lenguaje. Según Austin, decir algo no implica solamente describir, sino que modifica el mundo: el lenguaje es un proceso de acción en el que los eventos sociales llegan a ser, si han sido dichos. Un ejemplo aquí podría ser el del oficial civil que "pronuncia" el matrimonio.

La comunicación también es un proceso social primario, es decir, un proceso que crea el mundo en el que se da (como los anteriores citados por Fernández, 2000).

En la primera mitad del siglo XX se defendió un modelo de la comunicación que ahora llamamos *hipodérmico*: al igual que una jeringa, la comunicación sería capaz de inyectar de una vez venenos mortales, sustancias peligrosas en el sistema de las personas.

Igualmente alarmante era la visión del mundo de la llamada *teoría de la bala*. Joseph Klapper, en 1960, con su libro *Los efectos de la comunicación de masas*, trató de definir cuál era el efecto de los mensajes tipo bala de la comunicación para llegar a determinar que los mensajes mediados por las masas casi nunca tienen efecto si no es para fortalecer actitudes o conductas ya existentes. Hoy en día no todos los estudiosos están convencidos de la rigurosidad de la investigación de Klapper, sin embargo se ha incorporado la noción de que los mensajes de la comunicación se comportan de manera más compleja que una peligrosa jeringa o una bala.

Las preguntas de los teóricos se orientaron luego a esclarecer cómo la gente coordina sus conductas para producir patrones que den lugar a diferentes efectos, o bien la manera en la cual se relacionan las conductas de los productores de mensajes con las de los receptores de los mismos: en este caso la respuesta suele ser que los mensajes surgen de limitaciones no reconocidas y llevan a consecuencias no anticipadas. Por ejemplo, Pearce y Foss, en 1990 (citado por Fernández, 2000, pág.13), al analizar los medios de comunicación de masa, los definen como un conjunto de medios para producir patrones culturales a través de lenguajes de la misma forma en que lo hacen las estrellas del espectáculo o los programas de televisión. Se trata de patrones

que a su vez son consecuencia de las estructuras sociales, políticas, económicas en las cuales los medios están inmersos.

Existen estudiosos que, en cambio, investigan la conducta del público ante mensajes producidos por otros: las personas no son entidades pasivas, intencionalmente realizan una selección e interpretación de los mensajes, sobre la base de su placer o necesidad. Cabe destacar el papel de la coordinación de los mensajes: la mayoría de las actividades sociales humanas (algunos dirían que absolutamente todas) implican coordinación entre mensajes, a veces a escala muy amplia. Los mensajes no tienen aquí un significado en sí, lo adquieren de la interacción y del contexto social en el cual las partes ínter actantes están inmersas.

Surgen varios problemas: entre ellos el problema de la comprensión: en su interacción, ¿qué está recibiendo y procesando cada individuo? Jack McLeod y Stephen Chaffee proponen el concepto de la *coorientación*: ¿qué tanto la persona o el grupo se encaminan en la misma dirección hacia los eventos u objetos de su medio? Las relaciones a observarse son en este caso el acuerdo, la congruencia y la precisión.

Otra vertiente de la investigación sobre comunicación (Walter Fisher, 1987, citado por Fernández, C., 2000) plantea que no es necesario, para lograr una buena comprensión o coherencia, comprender o precisar las cuestiones. Las personas son seres que cuentan relatos continuamente, nuestra comprensión de la vida pasa a través de la captación de historias, de *narrativas* y esa manera de funcionar la compartimos con todos los seres humanos. Por lo

tanto, para el teórico, construir la historia es un problema más central del de la comprensión

El estudio de la comunicación se centra, históricamente, en la comunicación de masas cuando la disciplina intenta crecer y encontrar su dominio exclusivo. La comunicación, sin embargo es un campo que desde sus comienzos propone diferentes preguntas y abarca áreas más vastas del ámbito restringido de la comunicación masiva. La comunicación interpersonal, la comunicación social, la comunicación intercultural, la comunicación para la paz o la comunicación organizacional son algunas de estas áreas. Se ha propuesto distinguir a la comunicación interpersonal por el espacio determinado en el que especifica sus características: el medio social donde se intercambian los mensajes. Con el tiempo, estos criterios situacionales fueron puestos en tela de juicio y se consideró que la comunicación interpersonal tenía que tomar en cuenta también los procesos de desarrollo relacionados con la relación comunicativa. Cómo se relacionan los comunicadores entre sí, sus opiniones, la manera de construir y plasmar sus intercambios: se trata de preguntas que los investigadores incluyen como temas de la comunicación interpersonal, más allá de la especificación del medio social en el que intercambian sus mensajes. (Fernández, C., 2000)

Si la comunicación y la psicología son dos disciplinas que comparten áreas limítrofes, por ello mismo se hace interesante esclarecer el aporte de cada una.

Evidentemente el tema de la comunicación interpersonal ha sido abordado por los psicólogos clínicos o los terapeutas de pareja, con una finalidad específica, en el ámbito de la psicología clínica y para responder a consultantes en dificultad.

Aquí lo que interesa es, más bien, indagar las motivaciones, los mecanismos, los patrones, las características en el intercambio de mensajes.

Para los psicólogos sociales, el mundo social es el ámbito primordial de la generación de sentido de las prácticas sociales, en el ámbito individual o social. El mundo social es un ámbito comunicativo en el que cada individuo se encuentra cada día en la necesidad de procesar, descodifica e interpretar una cantidad impresionante de información. Mucha de esa información proviene de los medios de comunicación colectiva. Estudiar los fenómenos que ocurren en la recepción, la interpretación, la descodificación de los mensajes de los medios le ofrece al psicólogo social la posibilidad de construir o probar teorías acerca del funcionamiento del ser humano en general, en la situación comunicativa. En ella confluyen el trasfondo social, los intereses, las intenciones, las motivaciones, las interpretaciones del individuo, o bien del sujeto en cuanto este interactúa con otros: un panorama complejo del que la psicología social trata de dar cuenta. Medios y usuarios, en su proceso comunicativo, construyen una situación compleja. Somos capaces de *deconstruir*, para comprender, los mensajes en tanto producto de un proceso social, a fin de comprenderlos. (Campos, 2001).

Así las cosas, como era de esperarse, desde muy temprano los niños han sido uno de los focos de la investigación en comunicación y a la psicología social le ha interesado la relación entre niños y medios de comunicación colectiva (una reseña en: D' Antoni, 1983). Cuando se estudia a los pequeños en relación con los medios, interesa el proceso de construcción de sí como individuo, vinculado con la comprensión, la capacidad de lectura y descodificación de los mensajes. En Costa Rica, en los últimos años, por ejemplo, Campos (2001) investiga la comprensión infantil del mundo social y del mundo de los medios de comunicación como un fenómeno múltiplemente determinado. A través de entrevistas acerca de la "lectura" infantil del noticiero se indaga la categoría de "función social" en cuanto punto de enlace entre individuo, mundo social compartido, sociedad como sistema social. Los niños asocian a la función de ver noticias una función social, que representa para Campos una tarea que hay que realizar para alcanzar la integración social y la integración sistémica.

Es interesante aquí mencionar al psicoanalista alemán Jurgen Habermas (1969). En su intento de cuestionar el psicoanálisis e indagar su alcance social, él indica en la autorreflexión la clave metodológica capaz de producir el material de la *Interpretación de los sueños* de Freud. La autorreflexión es un tipo especial de hermenéutica que tiene que captar el sentido de un texto, con sus deformaciones, y a la vez el significado de esas deformaciones. Ese sentido reside, según el teórico, en el conflicto entre instancias sociales y motivos de acción (pulsiones) que no encuentran posibilidad de realización o

de representación fuera de un lenguaje privado, insuficientemente simbolizado (Habermas, 1963 y Vegetti Finzi, S., 1986).

Dejamos, en cambio, al apartado que sigue y al capítulo sobre las representaciones sociales la tarea de evidenciar el estudio de campo de investigación específico en la psicología social, el cual, como se ha visto, puede generar puntos de encuentro con la comunicación social.

1.1.2 La comunicación social

La conducta de los seres humanos tiene poco en común con la de los otros seres vivos por su complejidad. Esa complejidad es tan notable que hoy los seres humanos somos demasiado sofisticados para seguir pensando que exista un resultado directo entre la emisión de un mensaje y el efecto producido en el ámbito individual o social del mensaje mismo.

Lo mismo se puede afirmar si en el momento de emitir un mensaje existe una intención clara de promoción de ideas, una ideología definida por parte del emisor o si el emisor mismo es un reproductor, un divulgador consciente solo en parte de lo que está haciendo. La lectura y la asimilación del mensaje por parte del receptor es un acontecimiento complejo y ciertamente no se trata de un fenómeno mecánico. (Arcuri, 1985)

Tomemos, por ejemplo, una de las comedias de Shakespeare: *Much Ado about Nothing* (*Mucho ruido y pocas nueces*). El "mucho ruido" al que el título hace referencia es causado, en efecto, por unas señales

equivocadamente interpretadas. Uno de los *puntos de giro* en la obra está representado por una escena preparada y vista de lejos que unos malvados cómplices, de mala fe, le muestran al héroe para que éste crea que su prometida le es infiel.

Mucho se podría decir de la intención malvada que encuentra terreno fértil en la suspicacia del joven. Uno cualquiera de los lectores de Shakespeare, sin embargo, podría argumentar en contra de la importancia de la escena mencionada en la economía de la obra o leer de manera diferente la que aquí se ha interpretado como la facilidad con la que el protagonista cae en la trampa tejida en contra de su novia.

Nuestra comprensión del mundo está guiada, en efecto, por las estructuras en las cuales y a través de las cuales acogemos la información o la deseamos, la clasificamos a la par de otra ya conocida, la modificamos un poco ya que no podemos mantener activas en nuestra mente contradicciones lógicas demasiado grandes, y demás.

Desde el punto de vista de la recepción psicológica de la comunicación social, es interesante conocer los mecanismos por los cuales una información es recordada mejor que otra. Arcuri (1996) nos recuerda como la investigación ha probado que de muchas informaciones presentes al mismo tiempo escogemos solamente unas cuantas y, al cabo de cierto tiempo, recordamos solamente una parte todavía más pequeña o si se nos presenta una información igual, pero de forma diferente, solamente una de las dos es retenida. El mismo Arcuri (1996) postula que las informaciones a las cuales

estamos expuestos son manipuladas y organizadas con modalidades típicas, que se pueden investigar experimentalmente, lo cual nos acerca a una visión del mundo cognitivista, mientras que nos aleja de una aproximación conductista, más mecanicista. De esa tradición, el estudio de las representaciones sociales posee una filiación directa.

Es sabido que nuestros recursos cognitivos son limitados. Y si en un tiempo dado, las neuronas (finitas) de nuestro cerebro, sus sinapsis, tienen que procesar una infinidad de estímulos en forma contemporánea, será indispensable dejar atrás algunos de los elementos informativos (sin desecharlos) para que nuestra respuesta sea eficaz. Es decir que tendremos que definir prioridades.

Nuestra mente tiene que mantener un criterio de coherencia interna, para lo cual, generalmente se puede modificar un poco la nueva información y así evitar entrar en contradicción con la información anteriormente almacenada.

El resultado final de todas las brillantes operaciones que llevamos a cabo, si bien pretenda ser lógico y racional, no siempre lo es, con base en un criterio externo: no obstante puede tener *una* coherencia interna, para el sujeto. Para encontrar, una vez más, el vínculo con el tema de las representaciones sociales, se podría concluir que esas representaciones construidas por las personas acerca de la realidad, como veremos más adelante, son el resultado de un proceso social, no son solamente meros productos de una operación ideativa de la mente individual. El camino que conduce a su construcción no puede ser interpretado como un modelo causalista o unidireccional: se trata de

un proceso de doble dirección. Múltiples mediaciones intervienen en hilar la vinculación realidad - representación. Si tomamos como ejemplo, entre los medios, a la televisión, las transmisiones son producto de la cultura y juegan un papel determinante en el proceso social de la producción de sentido. El individuo debe atravesar un proceso que le permite desarrollar su competencia en la situación social, en cuanto usuario de un programa (Campos, 2001).

Podemos resumir brevemente, hasta aquí, que consideramos que el término de Comunicación social representa las relaciones económico – sociales en las que se transmite información, mensajes contruidos a partir de signos y que, agrupados, construyen discursos. Se trata de manifestaciones interpersonales, grupales, masivas que implican procesos de distribución y recepción, a veces de retroalimentación. Esos procesos tienen su origen en la necesidad de comprender y orientar la práctica social de acuerdo con la condición de sus actores, en las relaciones con la naturaleza y la sociedad.

Al acercarnos específicamente a la universidad como un contexto comunicativo, repetimos que tenemos que estar concientes de que cualquier comunicación reúne dos aspectos: uno relativo al contenido del mensaje y con características, entonces, de notificación; otro relativo a la manera en la que el contenido es leído y su carácter será entonces metacomunicativo, relacional. Este último es, evidentemente, el aspecto que nos interesa más enfocar, ya que puede permitirnos vincular el discurso con los aportes de las dos disciplinas: la psicología social y la comunicación. En nuestra visión la comunicación social abarca el ámbito de la orientación efectiva de la práctica

social y de la retroalimentación mucho más claramente de la psicología, cuyo ámbito es la construcción de modelos de funcionamiento de los seres humanos con finalidades predictivas, para la aplicación clínica y en general el ámbito psicotecnológico propio de la disciplina.

Según Paul Watzlawick (1967) la capacidad de metacomunicación es un presupuesto necesario para una comunicación eficaz, a la vez de que ella está vinculada directamente con el tema de la conciencia de sí y de los demás. La función de metacomunicación se constituye como legítimo momento de relación, a través de la interacción de elementos verbales y no verbales.

Desenmarañar la complejidad de los aspectos metacomunicativos en los procesos de interacción de las universidades, en su interior así como hacia lo exterior, servirá para hacer hipótesis sobre un mejor manejo de la comunicación institucional.

1.1.3 Para una mejor comunicación institucional

Entre las Universidades públicas se ha decidido escoger a la Universidad de Costa Rica, a fines de la presente investigación, por ser la mayor, la más antigua, por estar ubicada en la ciudad capital y porque se tiene la certeza que se trata de la más representativa entre las instituciones de enseñanza superior del estado. En efecto, el Instituto Tecnológico permite graduarse solamente en algunas disciplinas en el área técnico - científica y la

Universidad estatal a distancia, por su modalidad de estudio tan peculiar, no es representativa de una visión de la Universidad.

La Universidad de Costa Rica tiene enormes recursos para optimizar la transmisión de la información. Posee fondos propios, una parte de los cuales se destinan a la divulgación y a la información. Existe una imprenta interna en la Universidad, así como un canal televisivo (si bien con muy pocos espectadores) y dos canales radiofónicos: uno dedicado a la música "cultura" y el otro identificado como una emisora juvenil.

Alrededor de la Universidad se encuentran diversas paradas de autobuses: se trata de lugares privilegiados para la interacción y por lo tanto, para observar la Universidad como un espacio comunicativo. Este lugar se podría utilizar como espacio de resonancia ya que es un lugar en el que una enorme cantidad de universitarios espera los autobuses que se dirigen a varios puntos del Valle Central (y hacia las sedes regionales) y de éstos, hacia la Universidad.⁸

No obstante éstos y otros muchos recursos, la estrategia comunicativa pareciera no alcanzar sus objetivos.

Se podría decir que la persona que lee con provecho los carteles es la que anteriormente tenía el propósito de hacerlo. El problema para los que instalan los carteles debería ser entonces la elaboración de una estrategia compuesta de dos pasos: prepararlos y preparar a la gente para que los

⁸ Una parada de autobús es un punto estratégico para el paso de la información oral de boca en boca, o escrita, en forma de rótulos y otra. Lo mismo dígase del autobús mismo.

reconozca y los lea, a la vez que la estrategia se acompañaría por otras alternativas, visuales, auditivas, informáticas u otro.

Sería lamentable que estudiantes o funcionarios consideraran terminada su función, una vez que sintieran haber 'dado' las informaciones.

Para una buena estrategia de comunicación es esencial que el emisor esté seguro de que su intención comunicativa haya llegado a la meta. (De Fleur, Ball-Rokeach, 1989)

Una estrategia para informar a los estudiantes que implique reunirlos en una asamblea debe considerarse también como una *premisa* informativa, pero varios pasos más deberán construirse y ponerse en práctica para obtener los resultados esperados y pensar haber realizado una verdadera actividad con finalidades informativas.

Como se reflexionará más tarde, existe también una fase posterior para que la información se asiente coherentemente. Se trata de una fase de repetición y de 'refuerzo' de la información.

La estrategia comunicativa puede proponerse también de proporcionar un esquema que sirva para la clasificación de la información.

Una última consideración se refiere a la importancia del sentido de pertenencia de los funcionarios a la institución para que el trabajo informativo emitido por las diferentes oficinas llegue eficazmente a los usuarios. La Institución y los funcionarios que componen la institución deberían presentarse como un todo, articulado, que pero funciona con cierta coherencia interna. Lo

que es más importante, debería correr, a lo largo de las oficinas, un sentido de identidad institucional.

1.1.4 Para vincular psicología y comunicación social: representaciones sociales y comunicación

Es probable que desde la prehistoria los seres humanos se hayan interrogado acerca de cuestiones tales como las características del mundo físico que los rodeaba, los orígenes de ellos mismos, la naturaleza de los seres humanos y la manera de construir un orden social equitativo (De Fleur, Ball-Rokeach, 1989). Obviamente no existe nada escrito que nos alumbre acerca de esos interrogantes, antes del nacimiento de la filosofía. Sabemos en cambio que para los filósofos griegos fue extraordinariamente importante el problema del *ser*, que llevó a los primeros fundamentos de las ciencias físicas. En cambio, el problema del *conocimiento* llevó a lo que hoy conocemos como el estudio de la psicología. Era importante conocer acerca de la naturaleza, entender acerca de la composición del Universo, así como de su funcionamiento. El tema del conocimiento era ligado al de la representación subjetiva de la realidad y a la influencia del conocimiento sobre la conducta humana. La relación entre *saber* y *hacer* fue un tema absolutamente central de la reflexión entre los filósofos de la Grecia antigua, en cuanto de allí se podían desarrollar los conceptos de virtud y justicia. Cuando una persona adquiere un conocimiento interior de la naturaleza de las cosas, ese conocimiento le da la

posibilidad de determinar si sus respuestas son apropiadas ante las mismas cosas. De allí la posibilidad de construir una sociedad justa: si se conoce la verdadera naturaleza social de los seres humanos, se puede hacer que se conduzcan de manera equitativa con los demás.

El antiguo problema del conocimiento comprende el problema de fragmentar el conocimiento mismo en segmentos manejables mentalmente y dar a cada uno de esos segmentos una etiqueta. Al cruce entre estas dos operaciones, de fragmentación y de poner una etiqueta, se le ha llamado *concepto*. Alrededor del concepto rige una especie de pacto social: hay reglas y convenciones para que los significados y las definiciones tengan un valor universal.

Al querer proponer una convergencia que tome en cuenta los estudios sobre la representación social y aquellos sobre la comunicación social es importante mencionar también la postura que se asume sobre cuáles son las razones que impulsan el ser humano a conocer y, consecuentemente, a comunicar. Se trata de temas de una extensión inquietante, ya que han sido abordados por la psicología desde sus orígenes, y no es nuestro propósito realizar una síntesis ni una reseña, más bien queremos proponer un punto de vista en el intento de entretelar una teoría de la comunicación con otra sobre el funcionamiento del ser humano en cuanto ser que conoce y que siente.

La palabra "objeto" de la cual se sirve la psicología se diferencia del uso que del mismo término se hace en el lenguaje de todos los días. En efecto, "objeto" no corresponde, como en nuestras conversaciones de todos los días, a

un sinónimo de "cosa". Para Piaget (Furth, 1992) el conocimiento del objeto, que en los niños empieza a desarrollarse a partir de los dos años de edad y culmina en la formación del símbolo, corresponde a *conocimiento diferenciado por la acción*. Piaget destaca la existencia de un *continuum* ontogenético entre el conocimiento sensoriomotor en los niños pequeños y el conocimiento objetivo de los adultos y de los científicos. La propuesta de Piaget contiene esta gran diferencia con respecto a las posturas sobre el objeto de filósofos abstractos, es decir que en su trabajo se destaca la vinculación al contexto del desarrollo biológico humano. Ese concepto piagetiano "conocimiento diferenciado por la acción" no es de fácil entendimiento: lo que aquí interesa destacar es que *conocimiento del objeto* corresponde a una fase de nuestro desarrollo en la que nos vamos haciendo capaces de incorporar un repertorio de elementos de la realidad externa para "llevarlos" con nosotros aún cuando estén físicamente ausentes. De allí, aprendemos a realizar con ellos operaciones abstractas, los archivamos en la memoria, los recuperamos de diferentes maneras y con diferente eficacia según la circunstancia específica, pero sobre todo ellos se convierten en la base de nuestra posibilidad de comunicar. Entonces "objeto" podría llamarse "representación", término que enfatiza el proceso de reconstrucción interior: volver a hacer presente algo del que se tuvo experiencia, un proceso visto de nuevo como fundamento necesario e imprescindible para la comunicación entre seres humanos.

En cuanto a la vinculación entre la formación del símbolo en el niño y la fuerza que sirve de empuje para que el proceso se de, Furth (1992) propone

vincular las teorías de Freud y de Piaget en cuanto las percibe como complementarias. Freud, según él, buscaría la dinámica que gobierna los impulsos personales, mientras que Piaget investigaría el cómo de las acciones humanas. Furth cree que en cualquier acción están escondidos un componente de impulso sexual y uno de razón, sólo que Freud buscó la base biológica de los instintos humanos y nos aclaró como ésta constituye el "empuje" necesario para las más altas realizaciones humanas, mientras que y Piaget "biologizó" la razón lógica, buscó el origen del poder del lenguaje y de los símbolos y lo encontró en el desarrollo humano. El peligro del solipsismo, que dificultaría en extremo cualquier pretensión de fundar una teoría de la comunicación, se resuelve en Piaget por la combinación de elemento inatistas y ambientalistas. Todo empieza por las acciones reflejas del recién nacido (rastros individuales de un desarrollo filogenético) y por el reconocimiento de un cuerpo humano común. La postura erecta, tener dos ojos, dos oídos, dos brazos, la posibilidad de andar, por ejemplo, suponen una experiencia específica del espacio para nuestra especie. La adaptación significa la suma total de las regulaciones organismo - ambiente, regulaciones que en el ser humano hechas a andar el encuentro del organismo con el ambiente, y que son capaces de comportarse comportan de manera independiente y creativa. El conocimiento humano puede así adoptar la forma de una acción posible (no presente), a pesar de sus limitaciones: una ligada a la esfera emocional y otra a nuestra naturaleza biológica. En cuanto a estas limitaciones, en efecto, por un lado, existe la resistencia emocional al conocimiento, por el otro, nuestro punto de vista es

limitado. Es suficiente con pensar, por ejemplo, que no tenemos una vista capaz de traspasar los objetos o que podemos tener la experiencia de un "aquí" pero no contemporáneamente de un "allá", o bien que el proceso a través del cual accedemos al mundo simbólico dura varios años de nuestra existencia.

La teoría de Piaget se hace marco de referencia teórica al dar origen a la psicología social genética, que se vincula con la teoría del conflicto social-cognitivo y empieza a madurar al final de los años setenta. Son de primaria importancia las variables sociales que inciden en los mecanismos responsables del desarrollo, aún cuando se trate de un tema que tiende a distanciar la psicología social - genética de Piaget. (Flores, 1996).

El conflicto es un tema de gran interés para la teoría en general y en nuestro documento también será tomado en consideración en diferentes puntos, desde diferentes enfoques: en la metodología de la resolución alternativa de conflictos, por ejemplo, se utilizará el concepto de conflicto, así como en la psicología social el de conflicto cognitivo. Tenemos un interés especial, por lo tanto, en evidenciar la fundamentación teórica que hace del conflicto un o de los momentos clave del desarrollo de los seres humanos.

Para Piaget, el conflicto es el momento en le que se produce un progreso, fruto de la confrontación entre las acciones o anticipaciones del sujeto y los resultados de su acción (Inhelder, Sinclair y Bovet, 1974, cit. por Flores, 1996, pág. 45). Para la teoría de la tesis del conflicto socio - cognitivo, esos conflictos no son suficientes en ciertos momentos clave del desarrollo y

son de carácter exclusivamente intraindividual. Es necesario buscar en las confrontaciones individuales la causa de los progresos individuales. Aún con más precisión la interacción social es necesaria en la construcción de nuevos esquemas cognitivos y sucesivamente en momentos en los que la actividad autónoma de la persona permite nuevas construcciones (Doise,1984). El conflicto cognitivo nos lleva a un movimiento en espiral, según el modelo propuesto por la escuela de Psicología Social de Ginebra (Doise y Mugny, 1983): necesaria interacción social, referencia al constructivismo: el sujeto adquiere competencias y se apropia de nuevas construcciones. En casos y condiciones dadas, en el grupo existe una diferencia de respuestas debida a la diferencia de puntos de vista de los participantes: en los sujetos lo anterior provoca un doble desequilibrio (inter e intraindividual) que no se limita a ser conflicto cognitivo individual. Lo cognitivo individual se cruza con lo social: en la investigación acerca del conflicto cognitivo interindividual provoca la superación del desequilibrio cognitivo intraindividual. Los avances individuales provienen de la interiorización de nuevas coordenadas interindividuales, obligadas por la solución del conflicto socio - cognitivo (Flores, 1996). De la compleja y vasta teoría de las representaciones sociales se alumbrarán, más adelante, los elementos que se relacionan directamente con la comunicación y son necesarios para el desarrollo del presente trabajo.

Insertados en un mundo extremadamente rico de estímulos, los seres humanos procesamos y organizamos las informaciones recibidas: las

almacenamos de manera ordenada y coherente, excluyendo (o tratando de hacerlo) las contradicciones de nuestro 'sistema'.

Las representaciones sociales vienen a constituir un puente entre el mundo físico que nos rodea y nuestra capacidad de adueñarnos de él, de comprenderlo para interactuar y poder comunicar entre nosotros a partir de bases comunes (Farr y Moscovici, 1984).

Sumergidos en un ambiente donde nuestros sentidos son continuamente, masivamente estimulados, seleccionamos la información que viene del mundo conocido, con la cual tenemos familiaridad, ya que poseemos la capacidad, entre otras de asimilar lo nuevo a lo 'ya archivado'.

La realidad es entonces conocida, asimilada a lo conocido o procesada y archivada bajo la forma de una 'representación'.

Una representación no coincide con la realidad, es nuestra manera de *tener presente* la realidad y poder actuar sobre ella: pensarla, comunicarla, estudiarla...

Una de las características de la representación es que la misma es compartida: la existencia de una base común es la premisa fundamental para la comunicación entre seres humanos. La expresión 'Universidad de Costa Rica' tiene sentido en cuanto llevamos con nosotros una 'representación' previa de lo que es una universidad y *esa* universidad.

En el *universo informado* en el que estamos sumergidos, las representaciones sociales no solamente existen para permitirnos comunicar con los demás: se trata de construcciones sociales y socialmente compartidas

en el sentido de que muchas veces preexisten al individuo, tienen existencia social en sí: han ido construyéndose y compartiéndose, configurándose hasta tener valor para toda una comunidad que las transmite. Para poder comunicar, intercambiar con los demás tenemos que insertarnos en un sistema de clasificación que ha ido construyéndose a veces por siglos y es conocido y compartido por las personas que nos rodean.

¿Cómo haríamos para comunicarnos, para entender de qué estamos hablando si no fuera así?

Nuestro pensamiento depende de las representaciones y se nutre de ellas; las representaciones están a nuestra disposición como memoria histórica, colectiva, conocimiento compartido.

Así como en un ser humano individual el pasado cuenta más que el presente (consciente o inconscientemente) e interfiere con / informa la vida actual, confundiéndose con ella y superponiéndose a ella, los intercambios humanos son intercambios donde median las representaciones sociales: conocidas, compartidas, preexistentes, aceptadas socialmente, existentes 'independientemente' de las personas, vinculadas entre sí en un sistema que tiende a ser coherente. (Farr y Moscovici, 1984)

Es teniendo presente el anterior encuadre que podremos interpretar las significaciones, las informaciones, los supuestos, las "teorías ingenuas" que para las personas conforman una representación social específica de lo que es una universidad pública y una privada en Costa Rica y podremos, al mismo

tiempo, analizar las modalidades que las mismas instituciones proyectan fuera de sí y sugerir, si es el caso, modalidades más eficaces de hacerlo.

Hemos visto como los seres humanos vivimos en constante interacción los unos con los otros: interacción podría proponerse como una ampliación del término "comunicación". La interacción con los demás nos forma y nos determina. Casi ninguna de las acciones de los seres humanos es simplemente autorreferente y se podría decir que ninguno de sus pensamientos. La psicología social, en sus múltiples facetas y ramas de estudio, ha abordado el tema de la constitución del pensamiento, del lenguaje, de la *humanidad* de la persona, de sus relaciones grupales y las modalidades de la comunicación y sus significados.

La importancia de la comunicación nace de las primeras interacciones del niño con la madre, empezando por la vida uterina, continuando con las circunstancias biográficas del alumbramiento. La vida del nuevo ser humano le debe su constitución a los demás, en sentido ontogenético y fiologenético. Un ser humano está continuamente en interacción, si lo consideramos del punto de vista de la herencia genética de la especie, de lo heredado, lo que ahora sabemos hacer, como nos hemos constituido inclusive físicamente, a partir de la posición erecta, del pulgar oponente hasta la estatura, la presencia de pelos, la cantidad y disposición de los dientes, la percepción del espacio alrededor, la organización visual etcétera. Algunas de nuestras dotaciones en cuanto especie son dadas: de esa forma podemos considerar por ejemplo la presencia de un aparato que nos consiente la escucha, localizado a los dos lados de

nuestra cabeza. Otras particularidades físicas de los humanos, en cambio, podemos considerarlas producto de su historia y de su cultura, aún cuando estén inscritas en lo físico, y no se pueda renunciar a ellas. Un ejemplo es la postura erecta: se optó por ella en un tiempo relativamente "reciente" en la historia de nuestra evolución. En ambos casos, de una dotación "puramente" física en cuanto humanos y otra inscrita en lo físico, pero adquirida en tiempos más recientes por los humanos, nuestras dotaciones más básicas las debemos a la interacción con nuestro pasado histórico, transmitido por vía genética. Se trata de un pasado colectivo, en cuanto especie. Del otro lado, más que la educación, la interacción continua con otros seres humanos nos hacen, contribuyen, en interacción con lo físico a la adquisición de características típicamente humanas. Por ejemplo el lenguaje: tenemos una dotación en cuanto especie que nos permite fonar, pero los estudios acerca de los llamados "niños salvajes" demuestran que sin la complejidad de la interacción con la persona que hace de "madre"⁹ los seres humanos no acceden a lo que entendemos por "lenguaje" solos. Si se quiere, existe una parte cognitiva en el aprendizaje del lenguaje, que aparece evidente, y otra que llamaríamos "afectiva" y que comprende la motivación al aprendizaje, que dispara la imitación, que transmite la adquisición de competencias cognitivas.

⁹ De ahora en adelante se consignará el término entre comillas cuando se quiera indicar que existen personas que cumplen una función de *maternaje*, la cual puede ser llevada a cabo aún cuando la persona que la cumple no pueda ser definida comúnmente como madre. Ese individuo realiza funciones de maternaje, en cuanto a alimentación, cuidados básicos, protección, socialización, enseñanza etcétera.

Lo anterior para argumentar como, desde los inicios, nos hacemos, en cuanto humanos, en la interacción. No se cree posible aquí pensar en un ser humano "puro" o "independiente": hasta en nuestras más íntimas fibras estamos "hechos de los demás": los otros en cuanto herencia genética, los otros en cuanto "madre", luego el tercero que el psicoanálisis llama "padre" en esa constelación específica que conocemos como "Complejo de Edipo", y por lo tanto el resto del mundo.

Hoy incluimos a los niños más pequeños en la aldea global: se nos muestra como las voces de los medios de comunicaciones de masas, sus sonidos, están acoplados a las "madres" en el proceso de constitución de los que llamamos personalidad. Desde muy pequeños tenemos muchas "madres" y son madres compartidas entre todos nosotros.

La psicología social nos puede ayudar para entender de qué manera nos construimos como seres humanos en relación, los mecanismos creadores, la interacción, creadora de lo humano. Si de esa interacción estamos hechos, si está depositada en nuestros genes y a la vez si la hemos aprendido (por usar un término que aquí suena de eufemismo), entenderemos de allí en adelante los mecanismos íntimos de la influencia social, las razones de ser y de funcionar de la interacción.

La comunicación social nos puede ayudar a elucidar el mismo fenómeno, visto desde "afuera" (y, de nuevo, usamos un término cuyo alcance es inadecuado a puros fines explicativos) con respecto a los espacios en que

se genera, y que de él se generan; en síntesis en cuanto a la mirada exclusiva dirigida a ese espacio entre el sujeto y el mundo.

De último, es preciso vincular aquí a teóricos ya citados como los psicólogos cognitivos (desde el constructivismo Piagetiano en adelante) y psicólogos sociales "genéticos" (Doise, Mugny), recordando que han existido momentos históricos de encuentro entre ellos y los comunicadores. Un ejemplo de ello es el ya recordado Shannon, con su Teoría de la Comunicación.

*La **Teoría de la Comunicación** desempeña un papel importante en el surgimiento del paradigma cognitivo. Shannon formula, en 1948, la Teoría de la Información, que permite explicar de forma matemática bajo qué circunstancias ocurre la transmisión de una señal, en presencia de ruido, independientemente del tipo de canal o del contenido del mensaje. La teoría de Shannon proporciona a los primeros psicólogos cognitivos (Miller, 1956; Broadbent, 1958) su primera metáfora: la mente como canal de información. A pesar de que pronto se abandonó esa metáfora, permanecen sus aportaciones, relativas a las limitaciones de las capacidades humanas (límites atencionales, limitación de la memoria inmediata, etc.), la recodificación de los mecanismos para superar dichas limitaciones, así como el procesamiento serial versus paralelo. (Valiña y Martín, cit. págs, 32 y 33).*

A *latere*, quisiéramos mencionar la existencia del concepto de *reputación*, que nos será útil en una parte de las conclusiones del presente documento, concepto que pertenece a la tradición de estudio de la

representación social y se puede vincular con la comunicación. Las sociedades de masas como la nuestra, es sabido, han desarrollado amplias y variadas modalidades de organización social. Una de esas modalidades consiste en la lectura compleja de lo que en el pasado se llamó "reputación" y que ahora llamamos "reputación social", insertando el término en la tradición de estudios mencionada arriba (Emler, 1994). Se trata de mecanismos socialmente compartidos cuya función, al atribuir a sí y a otros una etiqueta social, es la de facilitar la interacción inmediata, por ejemplo con perfectos extraños, al captar elementos de su papel social y ser capaces de responder sobre la misma longitud de onda, una de las funciones esenciales para la comunicación interpersonal

Así, gracias a los roles y al escenario a ellos correspondiente, vendedores y compradores, camareros y clientes, peatones y automovilistas, sacerdotes y fieles entran en interacción de manera ordenada y coherente, aún cuando los individuos en cuestión son, los unos para los otros, unos perfectos desconocidos. (Emler, 1994, pág. 159, traducción nuestra).

1.1.5 Cultura de Paz en la investigación

Por Cultura de Paz se entiende un saber que tienda a mantenerse coherente y orientado a la construcción de una cultura que no usa métodos violentos para la resolución de los conflictos y que, en todos sus aspectos, opta

por construir el bienestar general y la cooperación entre las personas, en armonía con el ambiente (Brenes, 1999).

La palabra 'paz' es una palabra gastada sobre la cual es fácil obtener un consenso teórico entre partes.

El presente trabajo surge también con el afán de impulsar la investigación de manera que promueva, ya sea con su estructura metodológica o su enfoque teórico, el abandono consciente de esquemas mentales, una búsqueda deliberada de coherencia y armonía. La propuesta final acerca de una metodología de resolución alternativa de conflictos es una prueba de ello, así como lo es el procedimiento de investigación con el personal de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y los estudiantes de la Defensoría del estudiantes, que incluyó como momento final y con una intención de reciprocidad, el ofrecimiento de un taller de Educación para la Paz.

Fomentar la Cultura de Paz no equivale a un intento de pasar por encima a necesidades o llamados de las partes involucradas en la búsqueda, que son, en el caso que nos interesa, la Universidad, como organización administrativa y política, con sus divisiones operativas, y los estudiantes. El concepto de conflicto, asunto tratado anteriormente en el apartado del marco teórico que pretende vincular representación social y comunicación social, es central para ubicarse con respecto a un pretendido fomento de la Paz como pretexto para acallar justas reivindicaciones. Conflicto es, en efecto, momento de impacto y momento de crecimiento colectivo, señal de que la situación es madura para un cambio y posibilidad de que el cambio se dé.

En lugar de la promoción de la Paz social a toda costa, el desarrollo de una verdadera cultura de paz se puede dar solamente en un ámbito de justicia social y de baja incidencia de la violencia institucional.

Para no dar la impresión de que se quiera perseguir una imagen no realista del mundo, remitimos a las referencias teóricas de la bibliografía, con especial énfasis a las contribuciones de Johan Galtung en cuanto a investigación acerca de paz¹⁰. Galtung (1995b) advierte en varias ocasiones estar hablando de paz en cuanto objetivo socialmente aceptado y que se puede perseguir en términos realistas, aún cuando los acontecimientos de este año 2003 tiendan a desanimarnos.

El trabajo a realizarse es un trabajo teórico de investigación, que implica metodología así como la construcción de propuestas: esto implica que las modalidades a escogerse para realizarlo pueden promover a su vez una cultura u otra.

Para la investigación sobre Cultura de Paz, la labor se cumple

- rechazando las polarizaciones conceptuales
- buscando comunicación entre las partes

¹⁰ Es necesario hacer la salvedad de que algunos de los autores interesados en el tema de la Cultura de paz persigue su objetivo de investigación y promoción social del tema a pesar de considerarlos una utopía.

- no extrayendo simplemente información¹¹.

La investigación que así se lleve a cabo habrá logrado múltiples objetivos: no solamente habrá cumplido el propósito de proporcionar datos de una parte en causa a la otra, sino de abrir un canal de comunicación.

Una vía abierta para la comunicación es provechosa en sí para fomentar un clima de conocimiento entre las partes, los actores de la experiencia.

La vivencia de un canal abierto de intercambio, a la vez, puede contrarrestar los intentos de resolución violenta de las diferencias que puedan presentarse.

1.1.6 Resolución alternativa de conflictos

De la tradición de estudios de la Paz surge la metodología de Resolución Alternativa de Conflictos. La misma define conflicto como un proceso necesario y natural en cada comunidad humana, fuerza motivadora del cambio social y elemento creativo que surge en el seno de las relaciones humanas (Sanabria, 1997).

La historia de la resolución pacífica de conflictos tiene su origen de la dificultad de resolver los conflictos entre los pueblos en seno de los

¹¹ Es útil recordar aquí que uno de los resultados de la investigación ha sido la realización de un Taller de Educación para la Paz, dirigido a funcionarios universitarios de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, y a representantes estudiantiles, que se llevó a cabo el 22 de junio del año 2000.

organismos internacionales. Antes de la Conformación de las Naciones Unidas, existiendo todavía la Sociedad de las Naciones, en las Conferencias de la Haya en 1899 y 1907 los firmantes se comprometieron a buscar soluciones alternativas a la guerra en buena fe. Lo anterior llevó a buscar formas de arbitraje y al estudio de modalidades de resolución de conflictos que se desarrollaron luego en campos de aplicación para la sociedad civil.

Al situarse Costa Rica en América Central y al ser un país sin ejército, de más firma tradición democrática, le fue casi imposible sustraerse a la participación en un proyecto de pacificación de la Región que habría de culminar en 1987 con la firma del "Procedimiento para establecer la paz firme y duradera en Centroamérica". (D'Antoni, Marinella, 1996)

La teoría que rige la resolución Alternativa de Conflictos (RAC) afirma que en una situación de disputa los seres humanos ponemos en acto respuestas aprendidas, espontáneas que a menudo pueden ser violentas y a la vez no son las más eficaces. Al hacerlo, replanteamos inconscientemente lo que conocemos como conflicto y la respuesta que sabemos. La palabra conflicto alude a lucha, pelea entre dos o más partes: estamos en un contexto de interrelación, entendida como las relaciones que se dan dentro de una relación: por ejemplo, en nuestro caso, entre profesores y estudiantes de la Universidad, o entre funcionarios y poderes centrales de la misma institución. Como hemos visto, la confrontación es algo normal y natural en nuestra vida, inclusive tiene elementos positivos, en cuanto nos avisa que es hora de generar un cambio y crea condiciones para que el cambio se dé.

Las interacciones antagónicas "interacciona" con las atractoras creando un equilibrio dinámico. Las diferencias que se establecen con las otras personas, hacen que podamos ser diferentes y que podamos evolucionar como personas. Si queremos eliminar el conflicto eliminando las interacciones antagónicas eliminaríamos también la evolución, y posiblemente también la vida. (Sanabria, 1997, pág. 13)

Se crea por lo tanto una metodología que le debe teóricamente al estudio de la paz, en su filiación del paradigma humanista, cuando expresa una concepción del ser humano, positivo, animado de una voluntad que naturalmente evoluciona en sentido positivo o a lo sumo neutral, nunca naturalmente agresivo.

Por el otro lado, evoluciona en una metodología que define nociones como conflicto, mediación y ofrece ejercicios para identificar y resolver conflictos en la vida diaria. Esa rama de estudio es la que nos permitirá construir la propuesta, presente en las recomendaciones finales del documento, de una oficina de conciliación dirigida a la resolución interna de diferencias en la universidad, también como creadora de una nueva cultura del conflicto.

1.1.7 Cultura de paz, R.A.C., relación estudiantes y profesores.

Nos interesa proponer algunas breves reflexiones, acerca del papel del estudiante y el papel del profesor en una escala jerárquica y en un contexto socio cultural.

Costa Rica es un país que fue colonizado de manera violenta en un pasado que les parece remoto a algunos. El recuerdo histórico de tal dominación se ha plasmado en la cultura mestiza que nació de la Conquista, desembocó en la Colonia y nos acompaña en la estratificación social de hoy. (Molina y Palmer, 1997). El poseso de las tierras y de los cultivos se ‘moderniza’ en la forma: la presencia en los consejos de administración de las empresas importantes, de los medios de comunicación, en los puestos del gobierno dejan muy poco espacio a las clases ‘burguesas’. El poder sigue en vasta medida heredándose y la fuerza de una clase que se abre campo por su iniciativa y sus puros méritos y esfuerzos es todavía caso aislado.

Dentro de este marco grueso, es fácil para las personas, en su vida cotidiana representarse las relaciones casi únicamente como relaciones de poder.

Los que hablan español y los que hablan otro idioma, los que son de aquí y los que vienen, los que mandan y los que son mandados, los que tienen la tierra y los que no la tienen, los hombres y las mujeres, los padres y los hijos...

Las dicotomías de nuestra 'cultura de guerra' no solo nacen aquí como triste simplificación de la contemporaneidad globalizada: se insertan en un mundo interior que las conoce bien, hace mucho: desde cuando fueron impuestas con la fuerza y cambiaron para siempre el rumbo de un desarrollo posible y hoy perdido definitivamente.

Los burgueses se han rebelado y se han hecho escuchar fuertemente varias veces en la historia del país: los historiadores bien lo han señalado y los acontecimientos de este último siglo al respecto son conocidos e integrados (Molina y Palmer, 1997).

Lo que sí es necesario poner en duda son las consecuencias de tal representación en las relaciones entre grupos y personas. La idea de sí mismos como de un pueblo 'de clase media', igualitario, de posibilidades y equivalencias sufre ante las modernas dicotomías y lleva las personas a devolverse al pasado y retomar fácilmente los conocidos modelos autoritarios.

Del anterior esbozo está excluida la complejidad que la situación de dependencia económico - política del país le otorga a la situación; no por ello se desconoce la centralidad del tema mencionado.

Capítulo 2

EN LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

2.1 La UCR, "centro de investigación y formación humana"

Se quiso extraer una primera muestra del sentir de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica con respecto a su universidad. El eje central que motivó la construcción del cuestionario (en anexos) fue el cuestionamiento acerca de cómo los universitarios se representaban su universidad, en contraste con las demás instituciones de enseñanza superior y sobre la base de qué ellos hacían la diferencia.

En el mes de febrero del 2000 se realizó una investigación, a través de un cuestionario escrito, en un grupo de estudiantes de la Universidad de Costa Rica. Se trataba de estudiantes del curso de Psicopedagogía del adolescente, a los cuales se pidió contestar tres preguntas con respuesta corta y cuatro preguntas de verdadero o falso, éstas con enunciados que en el texto eran listados bajo un título acerca de "servicios ofrecidos" por la Universidad de Costa Rica.

Los 29 estudiantes cursaban una asignatura que en la Universidad de Costa Rica es llamada “ de verano”. Es ofrecida con una modalidad diferente de lo acostumbrado, ya que es intensiva: en lugar de una clase por semana, de cuatro horas, los estudiantes reciben dos clases semanales de la misma duración y la materia se imparte durante los meses de enero y febrero. El inicio regular de las clases universitarias, en la universidad pública, es, por lo acostumbrado, en los primeros días del mes de marzo.

27 estudiantes respondieron el cuestionario anónimo, en clase, luego del horario de la misma.

La profesora les había pedido el favor, con la aclaración, presente por escrito en el cuestionario, de que no había preguntas buenas o malas, pero que interesaba conocer la opinión de ellos para una investigación.

Los estudiantes estaban cursando los últimos semestres de carreras diferentes. Esa diferencia se debía a que estaban llevando un curso de la Facultad de Educación, ofrecido por la Escuela de Formación docente, en cuanto se estaban formando para ser profesores de segunda enseñanza, en diferentes asignaturas. De los 27 estudiantes que contestaron (los dos faltantes de los originales 29 matriculados en el curso, estuvieron ausentes ese día), 17 eran mujeres y 10 hombres.

El cuestionario tenía una pequeña parte de datos generales. Entre estos datos iniciales, se les pedía a los encuestados ubicarse en una de las dos clases de estudiantes: los más recientes y los más antiguos. Los estudiantes tenían que declarar si cursaban estudios hace más de dos años o menos de

dos años en la Universidad de Costa Rica. En efecto, a través de las dos preguntas de verdadero o falso, se quería averiguar qué tanto conocían de los servicios ofrecidos por la universidad siendo relativamente "nuevos" en ella o estudiantes que llevaban ya alguna trayectoria dentro de la institución.

El cuestionario, bajo el título de "opiniones personales", preguntaba qué se esperaba especialmente el estudiante de la Universidad de Costa Rica (A); cuáles eran las principales diferencias entre la Universidad de Costa Rica y las otras universidades (B); quién les dio las informaciones que tenían sobre los servicios que ofrece la UCR (C). En este último caso se listaban los servicios aludidos, luego de un "por ejemplo": carreras, becas, servicios.

Se resume en la tabla que sigue, de manera general, la información obtenida de la respuesta a la pregunta sobre lo que los estudiantes se esperaban de la Universidad:

Tabla 1. Opiniones personales: de la Universidad de Costa Rica me espero especialmente que ... (Cada estudiante indicó más de un tema)

Mujeres	Hombres
1. brinde oportunidades de ser buen profesional, adaptar conocimientos a profesión (4); 2. proporcione excelente formación académica, la mejor del país (8);	1. Que mejore su estructura; 2. que dedique más recursos a la investigación; 3. mejore el acceso a la computación para todos (sic.) los estudiantes;

<p>3. propicie aprender de las personas (profesores, compañeros);</p> <p>4. nunca la privaticen;</p> <p>5. aumente la calidad de los profesores, que sean los mejores profesores; que no se crean superiores (5);</p> <p>6. los profesores transmitan todos sus conocimientos;</p> <p>7. siga brindando servicios (becas, residencias, salud);</p> <p>8. de buenas instalaciones;</p> <p>9. yo pueda obtener título (3);</p> <p>10. brinde las oportunidades que el alumno se merezca;</p> <p>11. la carrera cursada satisfaga;</p> <p>12. ayude a formar criterio amplio sobre realidad social, criterio crítico (2);</p> <p>13. el título sirva para mejor oportunidades;</p> <p>14. haga buenos profesionales;</p> <p>15. tenga clara actitud al cambio;</p> <p>16. me haga obtener empleo;</p> <p>17. me permita estudiar otras carreras;</p> <p>18. me proporcione lo necesario para aprender;</p> <p>19. haga más efectivos los trámites para la matrícula.</p>	<p>4. más oportunidades de cupo;</p> <p>5. estimule el desarrollo para futuros profesionales de la mejor manera (5);</p> <p>6. propicie el ambiente de tertulia, de la posibilidad de tomar café en la tarde;</p> <p>7. proporcione ambiente de calidad;</p> <p>8. facilidades tecnológicas;</p> <p>9. forme ciudadanos para la sociedad CR;</p> <p>10. de más oportunidades para pasar a otra carrera (a los que tienen más años de estar en la UCR);</p> <p>11. de excelente formación académica ;</p> <p>12. de formación personal;</p> <p>13. mi título, una vez obtenido, valga más que en una privada;</p> <p>14. de igualdad de oportunidades;</p> <p>15. de la mejor educación del País.</p>
---	---

Es interesante notar que, para los estudiantes indagados, sean ellos hombres o mujeres, el pedido más frecuente a la Universidad de Costa Rica es, a la par de las mejoras de tipo práctico y burocrático, mejoras (o mantenimiento de la situación) en cuanto a estándar de calidad, profesores, instalaciones, posibilidad de cursar una carrera a pesar cuál sea el *estatus* económico del alumno.

De alguna manera lo anterior resulta curioso, ya que los estudiantes a los que se les sometió el cuestionario parecen estar más interesados en el futuro que en el presente. Una sorpresa agradable, por lo tanto, ya que por lo general nos esperamos un número de solicitudes relativas a los problemas burocráticos, a las filas, a las asignaciones de becas, a situaciones específicas con los cursos... En cambio, estos estudiantes miran hacia el futuro, insisten en tener una Universidad de calidad, la que les prometieron: la universidad mejor del país, es un concepto que se puede localizar en las oraciones que escribieron. Algunos, de manera francamente individualista, le piden a la universidad que les permita terminar sus estudios, recibir un título, que les ayude a insertarse satisfactoriamente en el mundo del trabajo (respuestas n. 9: n.13, mujeres). Otros reivindican y piden que se conserve la estructura de una universidad para todos, barata, que esté del lado de los que no tienen poder en cuanto a lo económico (4, 7, 17 de las mujeres y 4 y 14 de los hombres) y en cuanto a los contenidos: una universidad crítica, que se renueve, que enseñe a pensar y a fortalecerse en cuanto ciudadanos críticos e independientes (respuestas 9, 14 de los hombres y 12, 13,15 para las mujeres). Una de las

respuestas contiene una clara referencia a la privatización, temida aún como posibilidad lejana (n.4 , mujeres).

Las peticiones relativas a mejoras en la eficiencia existen: las estudiantes piden mejores instalaciones (n.8), que su universidad les permita estudiar otras carreras (n.17, mujeres) y haga más efectivos los trámites de matrícula (n.19). Los muchachos piden reiteradamente mejorar el acceso a la computación para todos (n.3 y n.8), más oportunidades de cupo (n.4), igualdad de oportunidades (14). Es interesante notar como en esta pequeña muestra, los hombres tienden a darle importancia a la computación, las nuevas tecnologías, y al acceso a las mismas y ponen el acento en el momento actual, con respecto a las mujeres. Las mujeres de la muestra no mencionan la computación pero insisten reiteradamente (la respuesta, fichada con el número 5, recurre por 5 veces en los cuestionarios) en la calidad humana y profesional de los profesores. Una de las estudiantes reclama acerca de la posición de superioridad que ella no quiere que los profesores asuman:, tocando el tema importante de la cultura de la autoridad entre los profesores costarricenses, del que se ha hablado anteriormente. Las estudiantes mujeres son las que mencionan la posibilidad de aprender de las demás personas, sean ellas profesores o compañeros (respuesta n.3).

En las respuestas de los estudiantes en general, se nota con más claridad que están orientados hacia lo profesional, la realización a través del trabajo que la universidad tiene que brindar, de manera moderna, ágil, eficaz. Uno de los estudiantes esboza de manera vívida el nivel que la universidad le

da en cuanto "intelectual" y como ese *status* le permite su vida de relación en el tiempo de esparcimiento¹². Las estudiantes valoran un poco más la institución en términos de satisfacciones y relaciones personales. La visión de la Universidad de Costa Rica como la "mejor del país" se reitera una y otra vez por parte de todos los estudiantes, aún cuando se presenta en forma de recordatorio o de exhortación a no bajar la guardia.

La segunda pregunta hacía referencia directa a las diferencias entre la Universidad de Costa Rica y las otras universidades, no importa si públicas o privadas. Los estudiantes afirman que lo que caracteriza la UCR ante las 'otras' universidades es que la primera es:

Tabla n.2
Estudiantes con menos de 2 años en la Universidad.
1. mejor reconocida en el mercado laboral;
2. mejor reconocida, también dentro del país;
3. tiene prestigio al seleccionar con examen de ingreso;
4. tiene prestigio sin costos exagerados;
5. su 'dificultad' académica se concilia con un sistema de becas;
6. que sus años de experiencia proporcionan una formación con calidad y humanista; ayuda a jóvenes de escasos recursos (con sus becas y horarios);
7. su manera de dar las clases sin pedir sumas exageradas de dinero;
8. tiene mejores profesionales trabajando;
9. el estudiante sale más preparado.
Estudiantes más 'viejos' .
1. hay menos atención individualizada pero mejor 'ambiente' por la cantidad de

¹² La respuesta n.6 de la columna de los hombres, completa, recita: " De la Universidad de Costa Rica me espero que mi desarrollo como futuro profesional sea estimulado de la mejor forma. Además de uno que otro cafetín de la tarde con los amigos de tertulia. Lo cual es importante también, y la U brinda este ambiente de intelectualoides enamorados" (*sic*).

estudiantes;
2. es eficiente y reconocida: en cuanto a profesores y cursos;
3. es más reconocida (2), también internacionalmente;
4. exige más y prepara a un mundo laboral exigente;
5. tiene 'mayor excelencia' (sic) académica (2);
6. tiene más opciones de carrera;
7. da una formación integral;
8. proporciona formación profesional completa con carreras más 'largas'(2);
9. ofrece sistema de becas (2);
10. tiene una formación humanista;
11. su nivel académico es superior;
12. el personal es especializado, con preparación y más numeroso;
13. se estudia más a fondo la carrera, se profundiza;
14. cuenta con más experiencia;
15. los estudiantes entran por que saben y les gusta, no por dinero;
16. es mucho más selectiva , pero no permite que los estudiantes estudien lo que quieren;
17. las otras universidades se interesan más por el dinero de los estudiantes que por ellos;
18. garantiza formación más amplia, por ejemplo con materias adicionales a la formación profesional;
19. es un centro de investigación y formación humana.

Algunos estudiantes listaron más de una opinión.

Se reitera aquí la visión de la Universidad de Costa Rica como la mejor del país, convicción expresada en las respuestas número 1 a 6, 8 y 9 entre los estudiantes "nuevos" y de 1 a 8; de 11 a 14; de 16 a 18 entre los "viejos". Vemos como, especialmente entre los estudiantes "viejos", la convicción de que su universidad destaca sobre las demás es notoria. En las respuestas citadas, la referencia a la mejor calidad es clara y directa, a menudo es presente el adverbio *más* como primer término de comparación. En las otras respuestas algunas veces existe la referencia a la mejor calidad de manera refleja o por oposición. Cuando se les pide a un grupo de estudiantes de la Universidad de

Costa Rica que encuentren un criterio para diferenciar su universidad de las "otras", la respuesta es un plebiscito: se podría afirmar que el 100% de los estudiantes opinan que su universidad es la mejor. Acerca del por qué, las opiniones son varias y variadas, a la vez que firmes. La UCR es mejor por que tiene reconocimiento, interno y externo. Algunos aclaran que ese prestigio es también internacional: sería interesante aclarar lo que entienden con eso, si se refieren a los convenios que la UCR ha suscrito en el tiempo con universidades extranjeras, o se trate de la hipótesis más probable, que también fuera del país la UCR es una universidad que goza de cierto prestigio.

Varios de los estudiantes de reciente ingreso relacionan positivamente el nivel de calidad de la Universidad de Costa Rica con las facilidades previstas para los estudiantes de escasos recursos. Es el caso de las respuestas n.3, 5, 6 7: cuatro de las nueve respuestas de este grupo de estudiantes. Los demás novatos destacan el mejor reconocimiento en el mercado laboral (respuesta 1), mejores profesores (n.8), ofrece mejor preparación a los estudiantes (n.9) y también se destaca que la práctica del examen de admisión le confiere prestigio (n.3). El tema del mayor prestigio otorgado a la universidad por tener un examen de admisión fue retomado por una universidad privada, que no solamente incluye el examen de admisión para sus estudiantes, sino que usa esa innovación como un elemento de atracción en sus anuncios publicitarios.

Los estudiantes encuestados son estudiantes de una carrera de educación, la cual se considera a menudo un repliegue. En efecto, es muy raro que un estudiante que haya alcanzado una nota alta en el examen de admisión

opte por una carrera de educación: normalmente sucede cuando le es imposible acceder a su primera opción. Aún así hay quien destaca, entre las características de la UCR sobre las demás universidades, la presencia del examen que probablemente ha representado para el sujeto una experiencia frustrante. Entre los estudiantes "nuevos", existen quienes destacan, entre las características que diferencian a la UCR de las otras una formación de calidad que también es una formación humanista, y se vincula con los años de experiencia de la institución.

Los estudiantes más "viejos" son los que proponen algunas críticas a la institución, aún cuando en general la reconocen como la mejor del país. Dicen por ejemplo que la atención, por la cantidad de los alumnos y a pesar de la calidad de la enseñanza, es menos individualizada que en otras universidades (respuesta n. 1); no permite que los estudiantes estudien lo que quieren, como resultado de ser más selectiva que las demás (n. 16), las carreras son más largas, pero eso es bueno por que así la formación profesional es completa (n.8).

El hecho que la universidad exija más se relaciona con su calidad, reconocida en el país y en el exterior (respuestas n. 4; n.2 y 3). Se afirma que es una universidad con más opciones de carrera como elemento positivo (n.6), aún cuando otros estudiantes protestan por que no se permite acceder a cualquiera de ellas libremente. Se insiste en los servicios y las posibilidades de acceso, ofrecidas a todos los estratos sociales (n. 9, 15, 17). Las respuestas 15 y 17 en especial, a la vez que le reconocen a la UCR su vocación igualitaria,

son críticas hacia las otras universidades y su orientación a la acumulación de dinero sobre el bienestar de los estudiantes. Varios de los estudiantes más experimentados recuerdan que la UCR no es solamente un lugar donde se imparten clases.

Se destaca que en esta universidad también se forma la gente y se investiga (n.19), se imparten materias adicionales con respecto a las estrictamente necesarias para la carrera (n. 18), se profundiza y estudia más a fondo (n.16), se obtiene una formación definida como "humanista" e "integral" (n.7 y 10). La Universidad de Costa Rica, al exigir más estaría preparando para un mercado laboral exigente (n.4).

La representación de la Universidad en los estudiantes de la encuesta va más allá de su experiencia individual y recoge elementos de la representación más vasta que se tiene en general de la Casa de estudios. Esto ya que, en el momento en que se realizó la encuesta, no eran muchas las universidades privadas que ofrecían la posibilidad de estudiar la carrera de los encuestados. Al mismo tiempo, la visión del profesional que se entrevé en las declaraciones de los estudiantes no parece no corresponder al profesor de secundaria, la profesión con creces más probable para ellos, una vez concluidos los estudios. Insistir en el prestigio internacional, por ejemplo, no involucra la posibilidad de ser contratados por el Ministerio de Educación como profesores de colegio, ni el "mundo laboral exigente" o el "mercado laboral" que se citan parece tener relación con el mecanismo de contratación de profesores del mismo. Puede ser que los estudiantes no se vean todavía como futuros profesores, aún cuando

están cursando esa carrera; tal vez tengan abierta en sus esperanzas la posibilidad de cambiar o de optar por una carrera alternativa: los estudiantes del profesorado en música por ejemplo podrían graduarse en un instrumento, los de psicología en psicología, a la vez que en la enseñanza de la misma. A pesar de ello, su representación de la universidad incorpora fragmentos de un pensar más general, una visión oficial de lo que es la Universidad de Costa Rica, que va más allá de su experiencia real y cotidiana que desembocará en una formación profesional dada y en una inserción laboral probable para la mayoría de ellos.

En cuanto a las preguntas sobre servicios ofrecidos por la Universidad de Costa Rica, había que marcar con una X si el dato consignado era verdadero o falso. Los estudiantes con menos de dos años en la Universidad en sus respuestas prueban conocer la existencia de un comedor para los estudiantes: los nueve señalan que la información sobre el comedor estudiantil es verdadera. Cinco de ellos señalan que es verdadera la información acerca de la existencia de una "bolsa de empleo" para estudiantes en la Universidad, tres afirman no saber, mientras que solo uno señala que la información es falsa. La Universidad de Costa Rica en el momento de la encuesta, verdaderamente ofrecía un servicio de bolsa de trabajo para los estudiantes egresados de sus carreras. Aquí está claro que la información no ha llegado a los estudiantes más nuevos en su totalidad. Acerca de la presencia de una central informática en la Universidad, dos de los estudiantes señalan que la información es falsa, tres de ellos no saben, mientras que cuatro afirman que

es verdadero, que la Universidad sí tiene una central informática. Con respecto a esta información el grupo de los estudiantes con ingreso más reciente se divide: en general como grupo no están seguros sobre esta información.

La última pregunta afirma que hay otras universidades que poseen más servicios para los estudiantes. Los encuestados tenían que contestar si era falso o verdadero y, en este último caso, proporcionar unos ejemplos. Aquí el grupo se divide: con excepción de un estudiante que no sabe, cinco dicen que la afirmación es falsa, mientras que tres creen que es verdadera. Entre sus ejemplos uno señala que otras universidades tienen más servicios de cómputo, uno especifica que son servicios de cómputo con las últimas tecnologías a servicio de todos los estudiantes, mientras que el último simplemente señala "más tecnología". Estos tres estudiantes críticos sobre la cantidad de servicio, son mujeres. Una estudiante que escoge definir como falsa la proposición según la cual otras universidades ofrecen más servicios, en cambio, entre paréntesis cita la existencia de la Federación de estudiantes en la UCR, oponiendo esta realidad, evidentemente, a otras en la cual a la participación estudiantil no se le da el mismo espacio.

Se ha comentado en varias ocasiones sobre la existencia de múltiples servicios que la Universidad de Costa Rica le ofrece a sus estudiantes, a la comunidad aledaña, al público en general. En el caso de los centros de salud de base, localizados en el territorio (conocidos como EBAIS) la Universidad de Costa Rica tiene un convenio con la Caja Costarricense del Seguro Social: las estructuras son filiación de un proyecto relativamente reciente y la definición de

su público meta o de las exclusiones está claramente establecida. Hay otros casos, como el del comedor estudiantil que ofrece comidas con costos subvencionados, el control no existe: el servicio cubre por lo tanto una población que no está compuesta exclusivamente por estudiantes con derecho.

Se desea agregar aquí un comentario crítico acerca de una encuesta de opinión realizada por la Oficina de Planeamiento de la Educación Superior de la Comisión Nacional de Rectores (OPES-CONARE, 2001 -26), en la cual una enorme muestra de estudiantes (39.493) de las instituciones públicas responde a la pregunta de por qué escogieron a la universidad en la que están matriculados.

En la Universidad de Costa Rica y en el Instituto Tecnológico, la grandísima mayoría escoge entre las respuestas el prestigio de la institución: en la primera institución son el 45,4 % de los estudiantes que lo hacen, en la segunda el valor relativo crece hasta un 68, 8%. Las dos restantes universidades privadas no parecen compartir ese "prestigio" ya que en la Universidad Nacional esa respuesta recoge el 28,3 % de las respuestas de los estudiantes y en La Universidad Estatal a Distancia sólo el 17,3%. Los porcentajes se desagregan bastante, en estos últimos dos casos. Las respuestas se refieren a la existencia de la carrera escogida en esa única universidad, al costo de los estudios (en la Universidad Nacional a Distancia aquí tenemos al 20% de las repuestas), a la cercanía geográfica al lugar de residencia.

En la Universidad de Costa Rica, además, el 92,3% de los estudiantes no desea cambiar de universidad. El 7,7 % restante, que sí lo quisiera, es el valor relativo a la respuesta de 1000 personas. De ellas, 197 se dirigiría a una universidad privada, 297 se irían al Instituto tecnológico y a 261 sujetos les gustaría irse al exterior.

2.2 Las funcionarias de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil

Al seguir insertando nuestra “sonda de geólogos” en varios puntos sensibles de este terreno accidentado que conforma la representación de la universidad pública, una vez más nos dirigimos hacia la Universidad de Costa Rica para realizar entrevistas con funcionarios de la misma, que están cotidianamente en contacto con los estudiantes, prestando servicios como orientadores o psicólogos. Las oficinas de Vida Estudiantil le pertenecen administrativamente a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, una de las tres vicerrectorías, unidades académicas y administrativas vinculadas con la Rectoría y el Consejo Universitario, máximos órganos decisionales de la Universidad.

Se realizaron entrevistas a cinco funcionarios de la Unidad de Vida Estudiantil. A fines del presente trabajo se presentará el análisis de la entrevista realizada a dos trabajadoras de la Oficina de atención a los estudiantes en el área de Salud (Medicina, Odontología, etc.) La oficina está físicamente ubicada en las instalaciones de la Facultad de Odontología.

La estructura de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil comprende la presencia de oficinas con personal que atiende inquietudes, problemas, preguntas de los estudiantes, en las Facultades. Generalmente se trata de funcionarias que son psicólogas, orientadoras o trabajadoras sociales.

El primer dato que asombra en la entrevista es que las funcionarias piden obtener una copia de la entrevista o que esa copia se mande a una oficina intermedia entre ellas y las oficinas centrales de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil. En las oficinas centrales en efecto, dicen, los materiales "se pierden".

Es evidente la distancia que sienten entre las autoridades y ellas, reconociendo en cambio un vínculo con el Centro de Orientación Vocacional (COVO), en el que quien dirige es una orientadora que tiene la misma trayectoria profesional de las dos entrevistadas. Ellas se muestran incómodas hacia la grabadora que servirá para grabar su entrevista, aún cuando al comienzo han aceptado que se grabe. Suceden cosas raras, por ejemplo se enciende un gran ventilador de pié, muy cerca de la grabadora. Se pide que el aparato se apague por el lapso de la entrevista: lo hacen. Pero luego es encendido de nuevo, tanto así que el cassette con la grabación resultará inutilizable. La entrevista empieza una hora más tarde de lo acordado, por habersele olvidado la hora concertada a una de las dos funcionarias. Se percibe claramente que existe incomodidad, sentimiento encontrados de rebeldía hacia la institución superior y miedo, ya que el rechazo hacia los jefes no es abierto.

Cuando, al fin, llega, la primera funcionaria convoca a la otra. Psicóloga y orientadora de formación, ambas tienen larga trayectoria en la Universidad y destacan muy enfáticamente sus años de servicio.

A la oficina de Vida Estudiantil se acercan los estudiantes por diferentes motivos: entre ellos los malestares de las personas, y la asistencia a talleres que se organizan con un tema definido, orientados a la prevención. En los contactos con los estudiantes emergieron situaciones de abuso, la revelación de secretos familiares, hasta francas psicosis o casos de estudiantes expulsados de la casa por querer estudiar artes. Una de las funcionarias de la Vicerrectoría, al aprender que la investigación es sobre la comunicación entre la institución y los estudiantes, admite tener hipótesis, que sistematizó por escrito, que involucran el "fracaso" de las estrategias de comunicación de la Universidad. La psicóloga no está dispuesta a hacer público el fruto de sus reflexiones: una vez más llama la atención el malestar presente en esta oficina: "...no nos van a escuchar a nosotras, a mí...".

La institución no demuestra tener mecanismos de retroalimentación, desde sus oficinas periféricas, en comunicación con su público, hacia el centro. Si consideramos las iniciativas de la universidad para fortalecer el vínculo con los estudiantes, la información vemos que trata de tomarlos en consideración directamente a ellos, sin involucrar las instancias intermedias. Por las quejas que se escuchan en esta oficina está claro que, al menos en este caso, la institución desperdicia un recurso existente al no tener mecanismos para que lo que la "terminal nerviosa" ha aprendido y aprende del contacto con el mundo

externo informe con regularidad al "cerebro". Se trata de un recurso barato, ya existente. Las funcionarias de Vida Estudiantil nos han sido indicadas a fines de la investigación, en las oficinas centrales, por ser personas trabajadoras, llenas de iniciativas. Es un despacho que, a los ojos de los superiores, sobresale entre los otros. A pesar de ello la sensación es la de no ser escuchadas, de trabajar hacia los estudiantes, que están en condiciones económicamente necesitadas y con otras carencias, solas, sin el respaldo y la escucha de las autoridades. La oficina del COVO, que se ha mencionado anteriormente, no considera su tarea recoger las inquietudes y promover iniciativas de enlace. La psicóloga entrevistada cuenta con cierto cansancio las iniciativas que se toman para que los estudiantes sepan "moverse" en la Universidad, por ejemplo en cuanto a becas y en términos de orientación vocacional, que parecen ser los dos asuntos candentes. Una de las iniciativas más interesantes ha sido promover el encuentro de cada estudiante de nuevo ingreso con un "padrino" o estudiante experimentado que se encargue de la inserción del novato. Las funcionarias relatan sobre otras iniciativas: distribuyen material informativo, mantiene activas unas pizarras informativas, pegan carteles. El material informativo que me facilitan es poco llamativo: se trata de fotocopias con un fondo a color y unos dibujos inspirados a las tiras cómicas. En general se trata de material apagado y aburrido, que presenta información superflua y no destaca la relevante. Por el otro lado, las funcionarias no son diseñadoras gráficas y no son probablemente las más aptas para mejorar el material que reciben o fabrican: los carteles que se pegan resultan

prácticamente invisibles a los ojos de los potenciales usuarios de la información: su falta de colorido, su gráfica plana, su localización previsible, la falta de rotación entre los carteles y de estímulos de otro tipo, a manera de refuerzo, los convierte en una inútil tapicería de paredes que es vista solamente por los que se les acercan previamente interesados en buscar la información. Puede que sea así en muchas universidades: lo que pasa es que ésta se reconoce a sí misma como una universidad con escasos recursos en un país en vía de desarrollo (ver por ejemplo el apartado sobre el examen de admisión) que arriesga no lograr dedicar sus recursos a los estudiantes más merecedores y que pierde a muchos en el camino. Los asuntos relativos a la elección de carrera y de los abandonos por parte de los estudiantes que se quedan fuera por no conocer el trámite de becas son ambos asuntos cruciales que merecen inversión, no solamente económica.

Cuando llega la segunda funcionaria, las dos están de acuerdo en criticar los horarios de la universidad, que penalizan a los estudiantes que trabajan: afirman que solamente algunas facultades (Educación, Administración) tienen algunos horarios vespertinos. Antes la universidad estaba abierta los sábados, dicen, ahora está casi totalmente cerrada.

Existe una grandísima movilidad entre carreras, se quejan las dos entrevistadas, mientras indican la juventud de los estudiantes como una de las causas.

Los estudiantes son demasiado jóvenes cuando entran a la Universidad, se les pide escoger la carrera mientras finalizan el colegio: el examen de

admisión se realiza cuando tienen 16, 17 años y a los 17 o 18 ingresan a la universidad¹³: si el promedio del examen de admisión no alcanza para la carrera que quieren, empiezan con la segunda escogencia¹⁴, tal vez por que piensan que la cercanía del área hace parecidas las dos opciones: por ejemplo que una carrera en salud se parece a otra. La segunda carrera los decepciona. Sienten frustración por no haber logrado acceder a lo que querían o por no lograr pasarse, ya que las modalidades para cambiar de carrera son muy estrictas y demandantes.

Proponen una interesante hipótesis a partir de su observación y sistematización diaria de los fenómenos: la polarización de los estratos sociales en la Universidad de Costa Rica: ahora los estudiantes son de clase alta o de clase muy baja, antes había un abanico más amplio. Ahora los estudiantes de clase media, los que trabajan, no tiene derecho a beca ya que tienen un ingreso, por lo tanto se dirigen a las universidades privadas que les dan horarios nocturnos y pueden trabajar de día para pagarse los estudios. Ha aumentado la demanda de servicios básicos, de becas, vienen a preguntar por residencias, ayuda para comprar libros. La Universidad de Costa Rica, sienten la entrevistadas, ofrece muchísimo, y citan una cantidad de servicios existentes. Están seguras de que los estudiantes creen en la universidad, por sus servicios y por su trayectoria, dicen. Reconocen que el problema de los

¹³ En Costa Rica los niños ingresan a los 6 años a Preescolar, a los 7 a la Escuela primaria, que dura seis años. El colegio dura cinco años más. No hay escuela intermedia.

¹⁴ Se detalla el mecanismo del Examen de Admisión en el apartado correspondiente.

cambios de carrera, de la incapacidad de escoger bien, de verse a futuro de los jóvenes es uno de los problemas centrales de la Universidad.

A eso le agregamos el problema de los cambios de carrera: las esperanzas que tienen los estudiantes no son realistas, calculan de manera equivocada sus "movidas estratégicas", barajan torpemente el tema de las dos carreras que se pueden indicar en los documentos, asunto al que se hará referencia más adelante. Las funcionarias relatan, al final de la entrevista, más relajadas, del trabajo que hacen con los futuros médicos que irán a hacer el Servicio Social obligatorio en localidades descentradas, los seminarios que organizan para sensibilizarlos. Se ha obtenido también que los futuros graduados del sector salud cursen un taller sobre ética, que cualquiera que conozca la situación del ejercicio de la medicina en Costa Rica juzgaría terriblemente necesario.

2.3 En la Defensoría de los Estudiantes de la Universidad de Costa Rica

Una oficina que para nosotros representa otro nudo de especial interés es la Defensoría del Estudiante, localizada físicamente en las instalaciones de la Federación de Estudiantes, está con ella vinculada más allá de la ubicación espacial. Se considera un lugar en el que confluyen muchas inquietudes y descontentos de los estudiantes, por su naturaleza de instancia defensiva de los intereses de los jóvenes ante la institución.

En la entrevista con dos representantes de la Defensoría, ellos hacen patente que existe una gran cantidad de acciones legales en contra de la Universidad, ante las instancias presentes dentro de ella para tal efecto y afuera, en los Tribunales de Justicia.

La Defensoría existe hace algunos años, pero no se ha realizado todavía el proyecto de una oficina para la Resolución Alternativa de Conflictos entre los que se sienten perjudicados por parte de la Universidad y la institución misma. Los casos emblemáticos que los estudiantes voluntarios en la Defensoría, estudiantes de derecho ambos, relatan, oponen un cuadro de intransigencia por parte de los profesores y de desconfianza en la posibilidad de una solución negociada a través del diálogo por parte de los estudiantes. El caso acerca del redondeo en el examen de ampliación es un ejemplo útil para explicar lo anterior: el examen de ampliación es una prueba suplementaria que la Universidad de Costa Rica permite a los estudiantes cuya nota final del curso se acerca mucho a la suficiencia, sin alcanzarla. Los estudiantes que obtienen, como nota final, (que es la, suma de la nota de los exámenes - por lo general son dos o tres -, trabajos, tareas, asistencia o cualesquiera que sean los rubros indicados en el programa, una nota de seis y medio, pueden presentarse para realizar un examen final. La nota suficiente para ganar el curso es 70 de 100. La interrogante por parte de los estudiantes era por que, si en general una nota de 67,5 es redondeada a favor del estudiante a la nota mayor que sigue, es decir el 70, porqué esa misma regla no valía en el examen de ampliación. A

falta de legislación clara al respecto, la Universidad opta por la posición más restrictiva, y no por la regla que favorecería al estudiante.

Es interesante el comentario del representante de la Defensoría al respecto: un número muy reducido de estudiantes se beneficia por la lectura "permisiva" del reglamento pero para aquel que obtiene el redondeo en sede de examen de ampliación, el beneficio es enorme: a pesar de eso, las autoridades fueron renuentes a concederlo. La Universidad, en este caso, a través de las autoridades que la representan, se colocó en una posición conservadora y antagónica hacia los estudiantes, asumiendo una postura enfrentada, casi "de principio", sin considerar cuán exiguo era el número de los posibles beneficiados, y sin considerar las razones más emotivas y personales de los individuos que pidieran esa oportunidad. El estudiante entrevistado se queja, y reporta su descontento, que es un descontento percibido también en la discusión de grupo, fuera de la entrevista, entre los que trabajan en la Defensoría: las resoluciones se toman haciendo referencia a la masa, no al individuo. El número de los estudiantes matriculados en la Universidad de Costa Rica probablemente causaría de todas maneras cierta masificación como producto del funcionamiento de la institución.

Lo que interesa aquí, sin embargo, es destacar el producto de una conversación interna entre los estudiantes practicantes en la Defensoría que sancionan esa negación de la individualidad por parte de las autoridades, en el contexto de un conflicto.

El tema de la individualidad *versus* la masificación se presenta también en el relato de la siguiente estudiante, también voluntaria en la Defensoría del Estudiante, cuando un problema es resuelto, según ella, por una carta que se le agrega al impersonal formulario para lectura óptica. La muchacha, estudiante de derecho y voluntaria en la Defensoría, cuenta su historia: como, al perder su padre por enfermedad, la familia vive con una pensión del Estado. En el colegio, la estudiante siempre había tenido beca y, al entrar a la Universidad, relata que la madre quiere pagar la Universidad, "por que es del Estado", son sus palabras.

Luego la familia se da cuenta, de repente, de cuál es la suma que tienen efectivamente que pagar, al no tener beca, en la Universidad pública y considera que está afuera de su alcance. La representación de la Universidad del Estado es la de una universidad gratuita o casi, al alcance de todos por que es de todos. La realidad contradice la expectativa e interpone un recorrido burocrático que hay que cumplir para que la universidad subvencione el estudio. La ignorancia de las modalidades ha producido un problema grave para esta familia, obligándola a pagar la cuota del primer semestre, por cursos que valen 12 créditos. Esa cuota corresponde, en el momento de la entrevista, a los dos tercios de un salario mínimo. El gasto, según la misma estudiante se convierte en el doble si se le suman transporte, alimentación, libros etcétera. Una vez que la oficina de becas emite el recibo, no hay manera de corregir la situación y la corrección es difícil inclusive para los semestres a venir. Ella escoge "personalizar" el trámite de beca para el segundo semestre.

Pedir una beca de atención socio económica es, para la estudiante, un procedimiento simple. Ella señala dos cosas que un universitario tiene que hacer siempre; ellas son prestar atención a las fechas (tienden a tener variaciones según los años) y preguntar en la Oficina del Registro de la Universidad. Esta estudiante con iniciativa y que se asesora se molesta cuando descubre que el formulario que hay que llenar es para la lectura de una máquina, que decide, según ella, a quien se le dará la beca y a quien no. Insiste sobre el dato de que es obligatorio poner un número de teléfono y ese número sirve precisamente para asegurarse de que los estudiantes no mientan sobre los datos, y varios compañeros le han dicho que esas comprobaciones efectivamente se hacen. Al no estar conforme por la presencia de una máquina que leerá sus datos y emitirá un veredicto, la muchacha agrega a la solicitud, por iniciativa propia, una carta en la que relata su situación. Según la estudiante, esa carta es lo que marca la diferencia entre ella y otros en la misma situación, ya que tiene compañeros que no han obtenido la beca para el segundo semestre. Me recuerda además que la beca tiene que ser renovada cada semestre. No se refiere, en cambio, a las informaciones que se piden en el formulario.

En la entrevista se insiste pidiendo aclaración del por qué no se había pedido la beca en el primer semestre y se obtiene un retrato muy vivo de la familia asustada e incrédula ante el monto del recibo: "Nunca creíamos que iba a ser tanto. (...) Al ser pública (la universidad) debe serlo realmente, y no es tan accesible".

El voluntario que aceptó la entrevista, en su calidad de miembro de la Defensoría, en la Federación de Estudiantes, relata de ocasiones en las que se llegó a recurrir a los Tribunales de Justicia para resolver controversias entre los estudiantes y la Universidad de Costa Rica. Cuenta de un caso en el que un estudiante trabajador perdió un examen por que el profesor cambió la fecha dos veces, durante una huelga. El estudiante necesitaba previo aviso para pedir permiso en el trabajo: en el primer caso obtuvo el permiso, en el segundo, no. Al no presentarse, perdió el examen. Existen casos de profesores que se demuestran intransigentes, o poco flexibles, ante las necesidades específicas de alumnos que trabajan. Después de escuchar varias historias de vida, y recoger quejas de diferentes estudiantes, la impresión general es de encontrarse ante la presencia de una importante dificultad de comunicación entre estudiantes y profesores. Los profesores que se ponen rígidos, autoritarios, interponen barreras y negaciones y los alumnos, por su parte, tienden a hacer trampa, a escudriñar obsesivamente los reglamentos para doblegarlos a toda costa a su conveniencia.

El exceso de autoritarismo provoca exceso de defensa y la interacción se convierte en un círculo vicioso.

La Universidad de Costa Rica, oficialmente, tiene políticas dirigidas a los estudiantes que trabajan. Varias carreras dedican horarios especiales a los estudiantes trabajadores. Sin embargo esas políticas nunca se implementaron y los días de la semana no se habilitan por igual, ni las horas del día. Los días miércoles son los días de las Asambleas en las Escuelas y Facultades y no son

utilizados a plenitud para clases. Algunas escuelas están completamente cerradas los días sábados, mientras que otras utilizan los días tradicionalmente de descanso para la mayoría de los costarricenses, sábados y domingos, para exámenes. En el caso que a un estudiante su religión no le permite dedicarse a tareas laborales o de estudio en determinados días, tiene la facultad de pedir otra fecha para sus exámenes: ha sido otra batalla ganada por los estudiantes con la ayuda de la Defensoría.

"Exceso de defensa" es una expresión que se ha utilizado y con la cual se ha tratado de definir un rasgo de la cultura estudiantil, que consiste en interpretar una frustración en su recorrido universitario como una ilegalidad o injusticia, verdadera o supuesta, por parte de persecutores externos. El "exceso" provoca probablemente la cantidad exorbitante de casos llevados a consulta y la consiguiente falta de respuesta de los órganos prepuestos, según la Defensoría.

El voluntario en la entrevista cita casos que no han tenido respuesta en tres o más meses, un plazo que se encuentra afuera de la legalidad.

2.4 Encuentro con los estudiantes

Se han recogido los testimonios de otros estudiantes de la Universidad, de diferentes carreras, que se han acercado para relatar sus diferentes historias o que han sido entrevistados durante unas observaciones, como es el caso de la que sigue.

Gabriela. Abril de 2000.

La entrevista se ha recogido durante una observación realizada en el comedor estudiantil. El comedor estudiantil tiene el mandato de alimentar a los estudiantes que tienen beca completa en la Universidad de Costa Rica.

Gabriela vive en Pavas, en las afueras del casco metropolitano, pero estudia en una Universidad privada cuyo campus está situado muy cerca del de la Universidad de Costa Rica, en el lado Este de la ciudad. Estudia Publicidad y cursa el tercer año, tiene 21 años. Vive con la madre y un hermano. La madre trabaja y mantiene a la familia. Gabriela usa algunas veces un carro, de la familia, para ir a clases, otras veces usa el transporte público. No tiene teléfono celular y la casa no es propiedad de la familia; no trabaja para pagarse los estudios y, además de la Universidad, ella cursa estudios de italiano y de fotografía, y se trata de cursos caros para una familia costarricense promedio. Se encuentra a Gabriela en el comedor de la Universidad de Costa Rica en un normal día lectivo, a la hora del almuerzo; está acompañada por dos estudiantes más, unos de los cuales exhibe una calcomanía de la misma universidad privada de Gabriela en su mochila. Se les pregunta a cuál universidad pertenecen, aclarándoles que la entrevista tiene finalidades académicas y no administrativas. Gabriela acepta la entrevista, cuenta su historia y dice que acude con regularidad a almorzar en el comedor de la Universidad pública, siempre acompañada por una o dos amigas de su misma carrera universitaria. Solo cuando nadie quiere acompañarla se queda almorzando en su universidad, en la cafetería, cuya calidad define como muy

mala: la comida es grasosa y, dice, comercial. Cuando se le pregunta cómo es la comida aquí en la Universidad de Costa Rica, se ríe y no contesta. Entre los otros servicios de la universidad pública que ella utiliza está la Biblioteca García Monge: la conoció por que una vez el profesor del colegio donde estudiaba le aconsejó que fuera para realizar una tarea. No se siente incómoda utilizando los servicios de una universidad a la que no pertenece por que, dice, la Universidad de Costa Rica es de todos los costarricenses.

Oscar. Febrero del 2000.

Oscar es un estudiante que vive en los alrededores de la pequeña ciudad de Alajuela y viaja a la capital con el transporte público. Tiene 23 años y dos hermanos, uno de los cuales trabaja. Vive con ellos y con la madre, que trabaja en otra universidad pública. El padre falleció siendo él un niño. La familia dispone de un carro y la casa en la que viven es de su propiedad. Estudia Filología, está en el último año y tiene intención de seguir y finalizar también la carrera de Comunicación.

Se le encuentra en la universidad, a la cual acudió para verificar si tiene que matricular de nuevo un curso del Seminario de Realidad Nacional. Se trata de un seminario con el contenido que el título sugiere, obligatorio para cualquier estudiante que quiera cursar estudios en la Universidad de Costa Rica. Se le pregunta por que, al estar en el último año de su carrera, tiene que matricular ese seminario. Cuenta que ya lo había llevado, pero había pedido un cambio de horario, un procedimiento corriente. En su caso no se realizó sin embargo el trámite burocrático: solamente se les avisó a los dos profesores

que el estudiante, matriculado en un grupo, llevaría el seminario con otro grupo y con el profesor al que le correspondía ese grupo. Los docentes no tuvieron inconvenientes. El estudiante completó el seminario y obtuvo una buena nota. Lastimosamente, al finalizar el semestre, uno de los profesores olvidó transmitirle al otro la nota del estudiante. El profesor del curso en el que Oscar estaba matriculado oficialmente no recordó el arreglo y su nota no se incluyó en las actas. Para la Oficina de Registro, el estudiante apareció con un retiro injustificado del curso, lo cual equivale a la nota, insuficiente, de cinco sobre diez. El profesor luego ofreció escribir una carta en la que reconocía que el estudiante había pasado el curso y que el supuesto retiro injustificado correspondía en realidad a un error administrativo. A pesar de eso, no fue posible ningún arreglo con la oficina del Registro y Oscar tuvo que matricular de nuevo el Seminario, pagarlo nuevamente y aceptar que la nota insuficiente anterior apareciera en su expediente académico. Se puede pensar que las anteriores contrariedades para el alumno fueran su responsabilidad, ya que se prestó para ser parte de una práctica largamente aceptada extra oficialmente, pero irregular del punto de vista del reglamento universitario. Sin embargo, se presenta aquí, nuevamente, la imagen de la inmensa máquina burocrática contra la cual no se puede hacer nada que tenga sentido común: modificar un horario o ser exentados del pago de un curso que ya se llevó, someter el estudiante solamente al examen final. La gran bestia burocrática derrocha también sus recursos, ya que otro estudiante pudiera haber estado en el lugar de Oscar cuando llevó nuevamente el seminario. La Universidad nos comunica

que es más rentable estar funcionando masivamente, derramar recursos en cuantía que encontrar canales para corregir situaciones especiales, personalizar el trato, flexibilizar la atención. La maquina no es ágil, es poderosa; reproduce y repite, pero no puede, bajo ninguna circunstancia, detenerse o volverse para atrás.

Mildred, marzo de 2000.

Es una estudiante de 18 años en una Sede Regional de la Universidad de Costa Rica, situada en la ciudad de Turrialba, a unas dos horas de viaje de la ciudad capital. Ella vive en las afueras de Turrialba en una condición económica desfavorecida. Obtiene una buena nota que la convierte en uno de los afortunados que pueden acceder a la carrera de sus sueños, la muy solicitada Psicología. Justo cuando le toca matricularse sabe que se va a abrir esa carrera en la Sede Regional cercana a su casa. La joven trabaja en un establecimiento donde ella opera una fotocopiadora, para pagarse los estudios, a tiempo parcial. Antes de matricularse, visita varias veces la Universidad para obtener información. Habla con sus futuros compañeros, inclusive mantiene una conversación con una representante de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil en el Recinto de Turrialba, para incorporar información sobre la Universidad. Ella conoce la existencias de becas en la Universidad de Costa Rica y cuenta con una de esas becas para realizar sus estudios. Se matricula en el Seminario de Realidad Nacional y a cuatro cursos de la carrera de Psicología pero

desconoce que, para obtener beca, existen trámites específicos y fechas límite para realizarlos.

La estudiante supera exitosamente los primeros exámenes parciales pero, cuando llega el primer recibo de matrícula, no lo puede pagar y opta por retirarse. El año siguiente no se abrirá la carrera de nuevo en la misma sede de la Universidad de Costa Rica, así que Mildred actualmente cursa estudios en una universidad privada, en la misma área geográfica: se matricula a pocos cursos a la vez para poderlos pagar y le parece que hay una gran diferencia de calidad entre esa universidad y la pública, siendo mucho mejor la pública.

En este caso, cabe señalar la "pérdida" de una estudiante que había pasado por un proceso de selección: por ejemplo el examen de admisión, una entrevista acerca de aptitud o la selección constituida por los primeros exámenes parciales de la carrera.

La universidad pierde de nuevo: pierde a la estudiante, pierde los recursos que invirtió en ella durante tres meses, pierde el espacio que ella ocupó en el examen de admisión y luego en la carrera, pierde ya que se desperdicia un lugar en la carrera de Psicología de la Sede Regional. La pérdida para la estudiante es también cuantiosa: una muchacha de limitados recursos, al cambiar de universidad ve alejarse al menos de algunos meses la finalización de la carrera y el paso a una condición profesional que le permitiría solventar mejor sus necesidades económicas; sin hablar de los problemas en su socialización, en su estima de sí, o la decepción de la familia. La Universidad ve alejarse a una representante del estudiante - tipo que se

quisiera capacitar como profesional en una zona geográfica determinada, escogida ya que tiene carencia de profesionales en esa área. Mildred lo es por su situación socioeconómica, su residencia y su destacado rendimiento académico, además de su condición de estudiante - trabajadora.

Mónica: marzo del año 2000.

Mónica¹⁵ tiene dieciocho años y fue alumna de un colegio privado de la ciudad capital, conocido por el énfasis dado a la metodología investigativa, el asesoramiento constante que recibe por parte de profesoras universitarias, y la presencia de un equipo estable de psicólogas, educadoras y educadoras especiales.

Mónica se recibe del colegio con notas sobresalientes en todas las materias.

Proviene de una familia rica en experiencias interculturales: el padre y la madre son extranjeros, han vivido en varios lugares; el padre habla varios idiomas y es dueño de una escuela de idiomas. La estudiante tiene un hermana y un hermano menores.

En el examen de admisión a la Universidad de Costa Rica la muchacha obtiene una nota que le da la posibilidad de escoger casi cualquier carrera: es un 672, en el año 2000. No se había preparado para el examen y se presenta a hacerlo con pocas ganas, dudosa. No tiene idea clara de qué estudiar: su primera idea había sido Arquitectura, sin embargo la detiene el hecho de que

Arquitectura, dice, goza de una mala fama entre los padres de los estudiantes: la de un lugar desordenado, bohemio, con pocas reglas, donde los profesores faltan a clases y se consumen drogas. La detiene también la preocupación de que allí le pidan hacer "muchas maquetas": una cantidad que le han contado ser exorbitante de trabajos prácticos, de construcción de modelos, de compra de materiales. Por esas razones decide matricularse en Ingeniería Civil. Agrega que en el Colegio salía bien en matemática, tenía buenas notas sin que la materia le interesara o le gustara mucho.

Entra a la Universidad de Costa Rica halagada por el resultado, se siente "escogida" por la nota de admisión. La familia es contenta de su éxito, que prolonga el éxito obtenido en el colegio. La Universidad la acoge y la asesora: ella también va diligentemente a las grandes asambleas que organiza la Vicerrectoría de Vida Estudiantil donde se encuentra y habla, dice, con otros estudiantes.

Especialmente los "que viene de afuera" le parecen desorientados y sin información, en peor situación que ella misma. Relata que algunos le confiesan haber escogido la carrera al azar en los documentos, ya que no saben que pueden contar con la ayuda del personal de Vida Estudiantil, presenta en la asamblea con ese propósito.

Mónica decide abandonar Ingeniería Civil y la Universidad de Costa Rica antes de finalizar el primer año de curso: fracasa repetidamente en los exámenes parciales de Cálculo que los estudiantes llaman "coladero". La

¹⁵ Esta entrevista se encuentra en anexos con el n.2.

metáfora parece sugerir que se trata de exámenes que repiten los propósitos del examen de admisión: seleccionar a un estudiante - tipo más que enseñar cálculo. Mónica evidentemente, a pesar de su brillante recorrido escolar y la aprobación que la Universidad le da a través del examen de admisión, no responde al perfil de estudiante que, explícita o implícitamente, requiere Ingeniería Civil.

El caso de Mónica muestra que no necesariamente el examen de admisión sirve al propósito y hace pensar de nuevo a la máquina enorme y masificante de la Universidad: la prueba de admisión, como se verá, existe con el propósito de discriminar los estudiantes que tendrán éxito en su primer año de Universidad y de los que no. Podríamos decir que Mónica, a pesar de su buena preparación de base, a pesar de haber pasado el filtro de la prueba de admisión, a pesar de su acercamiento diligente a las instancias predispuestas para informar y dar orientación vocacional, no ha cumplido con las previsiones de la estructura preparada.

En general, las historias de estos estudiantes tienen algunos lineamientos comunes: se tiene la impresión de que son dejados a sí mismos, ignorantes de las reglas del juego, con escasas informaciones sobre la Universidad que sin embargo sienten suya, sin saber exactamente qué es lo que les pertenece. La Sede Regional en particular se percibe, en la historia narrada, como dejada sí misma: no se pone en acto ninguna acción especial para dar a conocer la carrera nueva en la comunidad o en la Sede Central.

La estudiante de otra Universidad utiliza libremente los recursos de la Universidad de Costa Rica (comedor estudiantil, biblioteca) con aplomo, sin incomodidad, ya que la percibe como parte de los recursos que el estado pone a su disposición y la universidad la deja mantenerse en esa confusión ya que no parece aplicar controles. Da la impresión de que la misma confusión de la estudiante sea la de los funcionarios universitarios que no aplican tales controles: es evocada una especie de pereza estatalista que no deja poner el tema de la eficiencia en el tapete. Otro tema que no aparece en agenda, como recordado, es el de las políticas. ¿La Universidad de Costa Rica ofrece sus recursos, libremente, la comunidad o, simplemente, descuida el control?

En varias de las entrevistas se demuestra la imposibilidad de los funcionarios de devolverse ante un error, de dar una segunda oportunidad o de corregir, con un vago halo kafkiano de irrevocabilidad burocrática.

Un discurso a parte merece la prueba de admisión, históricamente objeto de críticas y a la vez objeto de numerosas investigaciones.

2.5 El examen de admisión a la universidad

A lo largo del documento, así como en las entrevistas, ha sido repetidamente mencionado el examen de admisión a la Universidad de Costa Rica. Se trata de un examen que se creó en 1957. Desde el comienzo, ese examen tenía como objetivo explícito el de responder a las limitaciones

presupuestarias y a la escasez de recursos. Con el filtro del examen de admisión se pretendía seleccionar a los candidatos más idóneos, ya que la universidad no podía permitirse una selección *a posteriori*. (Tapia y Molina1998). El examen en sí ha venido cambiando radicalmente con el tiempo y ha adquirido importancia para la institución. Algunos de los estudiantes encuestados mencionan el examen de admisión cuando hablan de su universidad: en algunos casos como prueba ulterior de la excelencia de ésta, en otros casos para quejarse de que el examen y todo el sistema no les permiten escoger la carrera que de veras desearían. En efecto, los estudiantes obtienen un puntaje final en el examen de admisión y se les pide indicar dos opciones de carrera. Las carreras tienen cupo y los cupos se van agotando con la demanda. Las carreras más solicitadas por lo tanto tendrán un "corte" (puntaje mínimo requerido para esa carrera) más alto. Las personas con un puntaje modesto en el examen de admisión serán admitidas a la universidad, pero matriculadas en la carrera indicada como segunda opción. Si el puntaje obtenido no fuera suficiente para ninguna de las dos opciones indicadas, el candidato no podría matricularse: en la Universidad de Costa Rica, en efecto, se permiten solamente estudiantes matriculados en una determinada carrera. El sistema, como se ha visto, responde a la exigencia de no desperdiciar recursos y en eso cumple su cometido. La otra intención era la de captar a los candidatos más aptos. Los mismos estudiantes dudan que de veras sea así, ya que como se puede imaginar, se realizan complicados cálculos e ilaciones en cuanto a las opciones de carrera a indicar en los formularios: el pesimista

indicará directamente una primera opción menos apetecida pero más segura, el optimista empedernido indicará la carrera de sus sueños infantiles a pesar de no tener buena preparación o / y buenas opciones de alcanzar el objetivo y descuidará la segunda opción. Ni se diga de las elucubraciones con respecto a cuál eventual segunda opción permite obtener notas altas durante el primer año, para poder solicitar así un traslado por excelencia académica en el segundo año, que es una modalidad permitida.

El examen de admisión, a pesar de la polémica que ha generado y continúa generando, sigue representando el criterio básico de selección y admisión de los candidatos a estudiantes de la institución. Diferentes carreras coordinan internamente también exámenes de aptitud: uno de ellos es aplicado por la Facultad de Artes Plásticas. Si el estudiante no supera el examen de aptitud no entrará a carrera, aún teniendo el puntaje suficiente en el examen de admisión.

Esta última prueba está constituida por dos secciones, la primera es verbal y la otra matemática. En la primera se encuentran las sub secciones de Analogía, Comprensión de lectura, Completar oraciones; en la segunda, ejercicios de tipo matemático. Los ítemes están organizados de forma creciente, de los más fáciles a los más difíciles. Todos los enunciados son seguidos por cinco respuestas, de las cuales cuatro están equivocadas y una correcta. La prueba se desarrolla a lo largo de un máximo de tres horas; entre los estudiantes que se someten a la prueba, los cuestionarios son formalmente diferentes (González, 1987, cit. por Tapia y Molina, 1998, pág. 7).

La investigación, producida por la misma universidad, ha relevado que la prueba de admisión en general tiene bajo índice de validez, siendo esto significativo, en términos de la predictividad deseada, solamente para el primer año de universidad. A pesar de las críticas, el examen se mantiene, según los citados Tapia y Molina, por no haber encontrado la Universidad una alternativa. Se ha llevado a cabo cierto volumen de investigación a raíz de las dudas, el malestar y la constatación de la ineficacia del instrumento. En los años ochenta se decidió realizar un taller permanente de investigación que tuviera como objeto de estudio la prueba de admisión, una iniciativa que decayó por razones administrativas e institucionales. Las investigaciones realizadas, citadas por los citados Tapia y Molina, se han preocupado por construir un vínculo teórico con los aportes de la psicología social cognoscitiva contemporánea, con algunas líneas del desarrollo de la psicología cognoscitiva en general, con el aporte de la epistemología y la filosofía de la ciencia contemporánea, a la vez que con aportes teóricos sobre pruebas similares existentes en la actualidad. Todo ello con el afán de desarrollar líneas de trabajo, en el marco general en psicología cognoscitiva, para la prueba de admisión. Entre los trabajos realizados, un estudio de Brenes (1991) sobre pedagogía del pensamiento crítico invita a concentrarse sistemáticamente sobre la formación del pensamiento crítico en la Universidad. Al vincular sus conclusiones con la prueba en objeto, muestra que los instrumentos utilizados no contemplan la evaluación del pensamiento crítico en los candidatos a formación universitaria. Si eso es cierto, el pensamiento

crítico no sería un requisito deseable en los estudiantes de primer año de la Universidad.

Otras investigaciones se interrogan acerca de la validez y confiabilidad del examen, y conforman un *corpus* de estudios que Tapia y Molina (1998) consideran un observatorio permanente de la prueba misma desde el punto de vista psicométrico.

Tapia y Molina escogen para su trabajo la tarea de reflexionar acerca de la articulación conceptual de la prueba, que cuenta únicamente con un marco de referencia psicométrico y explorar la factibilidad de una mejora, utilizando corrientes de la psicometría, perspectivas de la problemática educativa actual así como la teoría sobre las inteligencias múltiples. Los dos autores individúan la debilidad del examen de admisión en la falta de integración entre la psicometría y la nueva teoría de las inteligencias múltiples. La psicometría en efecto, aún teniendo su fundamento en el Análisis de Factores, reconoce a lo sumo tres factores a investigar en cuanto a inteligencia; en el otro caso las dimensiones serían siete u ocho. Las dos posturas no son inconmensurables y el Análisis de Factores debe ser interpretada en el contexto de tendencias culturales que dominan la construcción de tests.

De este modo, un factor psicométrico debe ser entendido como evidencia, no de la estructura cognoscitiva propia de los sujetos estudiados, sino la visión del mundo propia de los constructores de ítems. (Tapia y Molina, 1998, pág.48).

Se trataría por lo tanto de al menos dos contradicciones teóricas importantes, si queremos tomar en cuenta los estudios de Brenes y de Tapia y Molina. En primera instancia el examen no se propone como un *continuum* en la individuación, en sede de admisión, y el fomento, durante los años de estudio, de la capacidad crítica: Luego, la falta de coordinación teórica entre los fundamentos de la psicometría y la tendencias de los estudios de las inteligencias actuales tiene consecuencias notables en la coherencia de la prueba con su cometido, ya que selecciona a candidatos que se destacan en ciertas áreas de la inteligencia y no en otras, lo cual tiene implicaciones ideológicas evidentes. La tentación de vincular esta última afirmación con lo señalado por la investigación de Brenes (1991) es fuerte: los dos estudios nos estarían diciendo que con el examen de admisión a la Universidad de Costa Rica se escogen a futuros estudiantes que tienen algunas características elegidas sobre otras. Entre estas características elegidas no está el sentido crítico ni, en primera instancia, se encuentran facetas de la inteligencia que comprenden la inteligencia inter e intrapersonal, la espiritualidad (para Gardner, 1996, una "media inteligencia"), la inteligencia pictórica, musical, espacial. El estudiante que el examen busca y supuestamente encuentra es más habilidoso en el plano de la inteligencia verbal y lógico matemática pero quizás no tan destacado en cuanto a creatividad, resolución de conflictos, relaciones interpersonales, autocontrol, etcétera (Brockert y Braun, 1996).

Competencias humanas como el sentido común, la originalidad, la creatividad, representan un nivel de la cognición de las personas. La

inteligencia metafórica, el manejo de la analogía y la capacidad de integración son aspectos de la inteligencia, según Gardner, (1993). El mismo autor, al reportar sus datos de investigación desglosa varias habilidades vinculadas con la inteligencia lingüística: por ejemplo esa inteligencia estaría compuesta por la habilidad retórica, que consistiría en la capacidad de un sujeto de convencer al otro acerca de un determinado curso de acción. Se puede notar que las pruebas escritas a las cuales es sometido el estudiante no comprenden ese tipo de habilidad, aún cuando buscan establecer capacidades lingüísticas.

Una concepción restrictiva de lo que es inteligencia sustentaría por lo tanto la construcción teórica que está a la base del examen de admisión. Gardner afirma que la escuela en general destaca la inteligencia lógico matemática y lingüística sobre las demás: los individuos con las citadas áreas fuertes, por lo tanto, se desempeñan bien en las pruebas de corte tradicional, de "lápiz y papel".

La reflexión se extiende a la responsabilidad de la Universidad, a través de un examen concebido como se comenta anteriormente, en fomentar unas inteligencias sobre otras, un "tipo" de estudiante sobre otro. Quien sea apto para desempeñarse en la Universidad de Costa Rica, con un efecto de rebote, se convierte para la sociedad costarricense en el exitoso académicamente. La "mejor universidad del país", la más conocida y más antigua dicta pautas y no solamente tiende a captar un estudiante determinado sobre otros, sino que **promueve** su modelo de candidato, en la sociedad y a través de la prueba de admisión. En las historias de vida de los estudiantes, haber perdido el examen

de admisión (o haberlo ganado) significa mucho, en término de decepción, de dolor, también por que el hecho va a integrarse como un "dato externo "a la visión que el estudiante tiene de sí mismo. Si una cultura considera destacada una determinada conducta, es más probable que los individuos la adquieran, ya que se estimulará, se premiará al individuo que se desempeña en ese sentido, se destinarán recursos para que se produzca, etcétera.

La Universidad de Costa Rica, al responder a sus limitaciones presupuestarias con una prueba de admisión que selecciona a un estudiante modelo, asume responsabilidades hacia sí misma en cuanto capta a personas más destacadas en unas áreas del desarrollo, responsabilidades hacia los estudiantes, ya que los presiona a desarrollarse en una dirección más que en otra, responsabilidades de tipo comunicativo, ya que emite un mensaje dirigido a la sociedad costarricense sobre lo que es inteligente, inteligencia, o al menos exitoso o deseable para la mayor universidad del país.

Se promueve una visión del mundo en la que hay más espacio para la lógica y menos para el pensamiento divergente, la creatividad o la cooperatividad. Cabe reflexionar *cui prodest*, y si realmente el modelo de joven universitario que se busca corresponde al graduado universitario, o a la persona, que la sociedad de ahora más necesita.

Es interesante agregar una última observación, que hace referencia a la noticia aparecida en el periódico la Nación el 17 de junio del año 2001 acerca de la deserción de las universidades del estado. El periódico comenta datos de la Oficina de Planificación de la Educación Superior, afirmando que se trata del

único estudio realizado, hasta la fecha, sobre el tema. 65 de cada 100 estudiantes que ingresan en la Universidad de Costa Rica se retiran antes de finalizar su carrera. La cifra es parecida en la Universidad Nacional y en el Instituto Tecnológico de Costa Rica. La deserción se eleva a un increíble 80% en la Universidad Estatal a Distancia. Para contrastar la noticia, la periodista compara los datos con los relativos a la escuela y el colegio, que comúnmente producen alarma en el país, que, desde hace mucho tiempo se ha desmilitarizado y se reconoce a sí mismo como un país que ha desviado los recursos destinado al ejército hacia la educación. La deserción de los colegiales es del 6,2% y la de los alumnos de primaria del 4,2% durante el año 2000: la deserción en la universidad del Estado es la más alta del sistema educativo y el año más peligroso para la deserción es el primero.

Los rectores de la universidad comunicaron a la prensa que el dato no es alarmante, ya que el hecho de que los estudiantes deserten no significa que no cambien casa de estudios o que no regresen al tiempo. Los jerarcas comentan estar satisfecho de los cambios que se llevaron a cabo en los años noventa que hacen que los estudiantes queden inscritos en alguna carrera. Antes los estudiantes hacían los cursos de nivelación, comúnmente conocidos como Estudios Generales, y se iban, si no lograban entrar a una carrera. Las dificultades que los estudiantes declaran como impedimentos para seguir con los estudios universitarios son el nivel de demanda de la universidad y los horarios incompatibles con exigencias de trabajo o de otra índole.

Parece obvio que el dato relativo a la deserción universitaria sugiere ulteriores dudas acerca del prueba de admisión, más si se observa que ese examen es dirigido a detectar estudiantes aptos para el primer año de carrera y es exactamente el año que más deserción tiene. Una revisión del examen de acceso a la Universidad de Costa Rica y un cambio de estrategia comunicativa de la universidad hacia sus potenciales usuarios se imponen como necesarios.

A pesar de todo ello asistimos al fenómeno de las universidades privadas que aplican examen de admisión y utilizan ese examen para promoverse en los anuncios publicitarios: La Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), fundada en 1987, no solo aplica hace poco tiempo el examen de admisión a los aspirantes estudiantes, sino que hace de ello, en el año 2003, el eje de su campaña publicitaria. Parece bastante curioso que una universidad privada aplique un filtro de selección, ya que las Casas de enseñanza superior costarricenses se ubican, orgullosas y claramente, con la empresa privada y lejos del "Estado paternalista". Aquí no se le permite a todos los usuarios acceder libremente al servicio, lo cual contradice uno de los principios básicos de la libre empresa. Las consecuencias son en parte, a nuestro juicio, la caída en una paradoja. El efecto de la imitación muestra la aceptación de cierta inferioridad de nivel con respecto a la universidad pública y raya en lo gracioso. En el momento en que la Universidad de Costa Rica se cuestiona y reconoce su fracaso al aplicar pruebas de selección que no cumplen con su cometido, una universidad privada acepta ese modelo: su supuesta rigurosidad y su confianza en la inteligencia lógico -matemática y su

desprecio por otros aspectos que hace a un estudiante una persona interesante para la academia y con posibilidad de éxito . Se cree, evidentemente, que tal mensaje a los posibles futuros usuarios, recompensará.

2.6 La percepción de lo político en Costa Rica

En nuestro documento aparecen dos elementos que deseamos vincular con el tema del desencanto de la política por parte de los costarricenses: uno es el porcentaje de los estudiantes que votan en las elecciones estudiantiles; el otro es la reflexión sobre la representación que los costarricenses tienen de su universidad. Ambos temas merecen ser complementados por una breve discusión sobre la participación política y la representación de lo político. En primera instancia porque los jóvenes universitarios que no votan y no participan masivamente en su universidad pública son los futuros ciudadano. Luego, la universidad pública es percibida como parte del Estado y el sentir que involucra este último se refleja muy probablemente en la representación de la universidad pública.

Es evidente en Costa Rica un desencanto de la política, que tiene sus orígenes en lo legal y lo moral. Se trata de una afirmación que sería difícil contradecir. La percepción desencantada de los costarricenses hacia la política se sortea entre continuos escándalos que tienen por trasfondo la corrupción. Los ciudadanos costarricenses van cada vez menos a votar y la propaganda

política es percibida como engañosa por una grandísima mayoría de la población (Jiménez, Oyamburu y González, 1998).

La psicóloga Mirta González (1998), en el artículo que escribe para el libro recién citado, ofrece un análisis desencantado de las razones del alejamiento de la política por parte de los costarricenses. Para empezar, dice que no es cierto que en Costa Rica se pueda escoger a los candidatos que se quieren, en la Asamblea Legislativa como en los Gobiernos locales, porque las cúpulas de los dos partidos mayoritarios en la práctica impiden hacer otra cosa que no sea votar por un "paquete" establecido por anterioridad por ellos. A la vez, es engañosa la publicidad sobre una cuota reservada a las mujeres en las elecciones; las mujeres electas terminan siendo figuras decorativas que no tendrán ningún espacio de maniobra efectivo en la vida política y tendrán que adecuarse a los lineamientos establecidos por las cúpulas de los partidos. De la misma manera, en la Asamblea Legislativa es costumbre de los dos partidos mayoritarios establecer una línea de acción a la cual cada bancada responde compacta y según las directrices de partido: quién no lo haga y decida votar según conciencia es tildado de traidor. Su acción tendrá consecuencias negativas en su futuro político dentro de la agrupación.

Así como en Costa Rica no podemos en realidad escoger a alguien que nos represente, tampoco podemos ser electos, por dos razones fundamentales: una es la que la misma González (1998) llama la "monarquía democrática". Los círculos de la clase política están cerrados a los ciudadanos comunes, que no tienen allegados o parientes en el poder. La otra razón es que es necesario

mucho dinero para lanzarse con alguna probabilidad de éxito en la arena electoral. González explica:

Las jugosas cantidades de colones distribuidas entre los tradicionalmente mayoritarios por medio de la llamada deuda política asegura que la propaganda -alias el lavado del cerebro- se dedique exclusivamente a llevar leña para el fuego de los que ya tiene el poder, produciendo una barrera ¿infranqueable? a nuevas alternativas. (cit., pág.,125)

La autora sigue argumentando que en Costa Rica no hay verdadera división de los poderes, ya que las omnipresentes cúpulas de los partidos políticos proveen de lineamientos el Congreso, como se ha mencionado, en el cual se escogen a los Magistrados, al Contralor de la República y al Defensor de los Habitantes. y a la vez se reparten las butacas importantes, por ejemplo las de las Juntas Directivas de los Bancos estatales, o, y aquí llegamos al centro del discurso que más nos interesa, a los Rectores de las Universidades.

Estos políticos que todo lo maniobran en el país, además, son (no será ninguna sorpresa para el lector) miembros de una clase corrupta:

Los ejemplos de corrupción, los pésimos manejos del pecunio público (...) el narcotráfico inmerso en las altas estructuras partidarias e incluso en las -otrota consideradas santas- oficinas de la Asamblea Legislativo, nos han enseñado sobre el mal que estamos haciendo a la moral espiritual de la clase política reincidiendo en ubicarlos en puestos llenos de tentaciones (cit., pág.126).

En cuanto a los caminos que el país emprende, no han sido construidos por costarricenses y los políticos locales no han hecho otra cosa que ser administradores de directrices de organismos internacionales.

La gente ha reaccionado ante semejante situación con el desprecio y el alejamiento, con la disminución progresiva del número de votantes, ya sea en las elecciones políticas como, y tal vez de manera más dramáticamente evidente, en los comicios para elegir los gobiernos locales. El abstencionismo ha representado para muchos una forma de resistencia, el crecimiento o, en algunos casos el nacimiento, de los partidos minoritarios ha sido otra indicación del desencanto.

El descrédito en el cual ha caído el Estado tiene la misma intensidad creciente de la retirada del estado social, retirada salpicada por innumerables casos de corrupción, huecos negros que han engullido millones y millones de los dineros de los costarricenses, sin rastro y sin castigo.

Un escenario como el indicado afecta la percepción de lo político, aún cuando entre las instituciones haya algunas que mejor "resisten", según la opinión pública, la embestida de los escándalos, de la corrupción y del consiguiente desencanto que involucra el sector público. La Universidad de Costa Rica es aparentemente una de esas instituciones que mantienen parte de su prestigio: tal vez sea también porque de allí han venido, en el pasado y en tiempos más recientes, movimientos de protestas y tomas de posición que se mencionan en este documento. Solamente el 25 % de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica eligen sus representantes; los grupos organizados

dentro de ella son pocos, fragmentados y dispersos, sin canales de comunicación abiertos con la Institución. Se trata de un panorama que no resulta sorprendente si se vincula con la percepción de la política en el país, pero a la vez intriga con sus contradicciones y potencialidades para el cambio.

El panorama observado muestra el desencanto de la gente en general y de los estudiantes costarricenses en cuanto a la participación política, así como su apatía en la gestión de la Cosa Pública. Tal desencanto se debe también a la intuición, o más bien a la conciencia, que las políticas nacionales están fuertemente influenciadas por los organismos internacionales y por el influjo de los Estados Unidos sobre esos organismos y sobre el gobierno local.

En 1990, McGinn, en la revista de Educación de la Organización de los Estados Americanos vislumbraba, en América Latina, cinco diferentes escenarios de desarrollo para la educación. Es interesante resumirlo para que, en las conclusiones, lleguemos al reconocimiento de una posible ubicación en un escenario efectivo entre los propuestos, más de diez años después. No sería una sorpresa constatar que los recorridos del continente latinoamericano se hacen previsibles, enmarcados entre las vicisitudes de la economía y las políticas de la primera potencia mundial.

En el primero de los escenarios la migración en busca de trabajo hacia los Estados Unidos se vería contenida por la creación de polos de desarrollo en países latinoamericanos. La migración interna en América Latina requeriría de trabajadores con más destrezas y con hábitos de trabajo que con habilidades

específicas enseñadas por la escuela. Sería necesario educar en pro de tales necesidades.

El segundo escenario vislumbra las presión hacia el aumento de la calidad de la educación y hacia la uniformidad de los conocimientos de los egresados. ¿De qué manera se obtendría lo anterior? Con la contracción de los cursos de humanidades, el enfoque sobre alumnos más aventajados (en detrimento de los otros), el énfasis sobre la productividad de los maestros, el aumento de exámenes que privilegien los aprendizajes de hechos sobre los de razonamiento y creatividad. Un "escenario" que recuerda mucho, en efecto la "puesta en escena" de las universidades privadas en la contemporaneidad. Del otro lado, se remite al apartado sobre examen de admisión a la Universidad de Costa Rica para verificar una posible coincidencia con el panorama señalado.

Mientras tanto, el tercer escenario profetiza, para la reforma de la Educación Pública, un crecimiento lento, por la resistencia de los "intereses burocráticos" de los maestros, con la confianza en un resultado "positivo" final que venza tales resistencias. De esta manera, crecerá la demanda de la educación para el empleo.

El cuarto escenario pronostica el crecimiento de la educación privada y no formal y, como se ha visto, acierta en su fácil profecía. Propone también la posibilidad de que se vayan reduciendo los programas no formales de aprendizaje y de capacitación y vislumbra una "fuga de cerebros". Para la creación de tal escenario las influencias serán representadas por el panorama de la ideología norteamericana, la reducción de barreras migratorias, las

empresas transnacionales, la reducción de los presupuestos para la educación pública, entre otros. Es fácil para el autor ganar esta última apuesta a un escenario futuro; en efecto los presupuestos para la educación, en los primeros años del 2000, se contraen en cuanto a contenido económico en Costa Rica, pero se quiere mantener el discurso de los altos estándares de rendimiento, a través, por ejemplo, del debate sobre las 200 horas lectivas¹⁶.

El quinto escenario prevé el aumento de la autonomía escolar y universitaria, la creación de sistemas nacionales para los currículos, su homogeneización y estandarización, un énfasis pronunciado en la evaluación externa. Se preveía una creación de redes en ámbito nivel interamericano que, más de diez años después, no existen todavía en una esfera operativa.

Hasta este momento, los controles externos sobre la calidad de la preparación de los graduados de las universidades no se están llevando a cabo, siendo dificultosa también la implementación de exámenes para los

¹⁶ El presupuesto del Ministerio de Educación no contempló para el año 2002 un aumento de salario para los trabajadores de la escuela, quienes trabajarían días adicionales con respecto a su contrato laboral para cumplir con el aumento de días lectivos, establecido por directivas concertadas en el ámbito centroamericano. La Ministra de Educación, Astrid Fischel quiso eliminar los 200 días y los incentivos, sobre los cuales el anterior Gobierno había llegado a un acuerdo con los Sindicatos de la escuela y fue necesaria una resolución de la Sala Constitucional para restituirlos. El aumento de días lectivos había sido presentado a los costarricenses como un logro importante para la educación y el paso atrás de la Ministra Fischel provocó una estela de polémicas en la prensa y malestar en la opinión pública, por haber tenido el Gobierno que aumentar la deuda interna para pagar el incentivo a los educadores (véase el artículo de Raquel Gólcher, La Nación del 9 de abril de 2003).

estudiantes que salgan de las universidades y quieran acceder a los Colegios profesionales. La práctica de exámenes de colegiatura existe para algunos profesionales (los médicos, por ejemplo) y no existe todavía para otros (los psicólogos).

2.7 Servicio público y universidades privadas

Antes de empezar el capítulo que toma en cuenta más de cerca la visión de sí mismas que tiene las universidades privadas y cómo divulgan tal representación, es útil analizar los nombres que las universidades, públicas y privadas se han dado. De ese análisis podemos obtener numerosas informaciones sobre la ubicación que las universidades quieren darse en la sociedad costarricense. Es de dominio común la importancia que tiene la acción de nombrar: los nombres identifican, le dan imagen a la cosa que identifican; a la vez, nos ayudan a construir una idea de la cosa o de la persona nombrada. La lengua posee una doble incidencia interna y externa, refiere hacia el adentro de la persona y la conecta con el espacio externo (Richard, M.,1971). La lengua española posee las dos categorías gramaticales, de nombre y de verbo. Cualquiera de las palabras cumple una doble función de designación y de asignación. La designación, de tipo semántico, remite al referido, lo real, y a un significado o idea. La asignación es de tipo estructural: poniéndole un artículo a una palabra, ésta se puede convertir en sustantivo.

Asignación y designación funcionan de manera diferente para sustantivos y adjetivos. Los adjetivos representan el movimiento hacia lo ajeno, abertura, punto de partida: de nuevo el tema de la incidencia interna y externa que corresponde también a la manera de vivir el espacio de los seres humanos.

La metodología consiste en remontar un poco el camino inverso a la asignación de significado, entre las imágenes y las palabras con las cuales las universidades privadas se presentan al público.

Se quiere proponer una breve reflexión ligada al análisis de los nombres que las Universidades privadas se han dado.

Las dos mayores universidades públicas en Costa Rica se llaman “Universidad de Costa Rica” y “Universidad Nacional”: dos denominaciones que pretenden ser casi sinónimos: una universidad para todo el país, una universidad importante como todo el país, una universidad cuya importancia abarca todo el país.

Lo anterior, para lo que al nombre se refiere, ya que el interés hacia la proyección regional de las dos universidades es inferior a lo que la denominación pretende: la importancia de todas las sedes regionales juntas, en cuanto a número de alumnos, carreras ofrecidas, investigaciones, servicios ofrecidos, personal involucrado, etc., no se puede comparar con la de las sedes centrales.

Las universidades privadas, que empiezan a surgir en Costa Rica en las última décadas del siglo veinte, empiezan a adoptar nombres que parecen también sinónimos del “Costa Rica” y “Nacional”.

La Universidad Estatal a Distancia a la vez *quema* la posibilidad de uso del adjetivo “estatal” y se queda por muchos años la única con su proyecto específico de enseñanza a distancia.

Puede ser que la denominación “Instituto Tecnológico”, con sus asociaciones más inmediatas de “Politécnico”, “Ciencia y Tecnología” o “Científico”, o “Ciencia”, “Tecnología” en un primer momento no pareciera suficientemente “universitario”, por no tener el nombre “universidad” en su encabezamiento o por no lograr representar el tipo de servicio que la nueva universidad quería ofrecerle al público.

La ULACIT, por ejemplo, opta por un importante y redundante “Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología” y la ITEC por Universidad Tecnológica.

Las Universidades privadas, entonces, en su comienzo, arrancan inspirándose, al menos en el nombre, a las dos grandes universidades estatales, ya que en las denominaciones escogidas suenan adjetivos o sustantivos como *americano, centroamericano, continental, hispanoamericano, interamericano, latino, latinoamericano, panamericano, iberoamericano* que son evidentemente un intento de significar en la misma dirección de lo nacional, agrandándolo.

Nombres como *Central* son un poco más alejados del sentido territorial, pero todavía significativamente cercanos a la asociación libre que arranca a partir de los nombres de la dos grandes universidades públicas: recuerdan, de

hecho, la localización geográfica, y la ciudad, a la vez que refieren a lo "central", más importante de lo periférico.

En segundo orden, temporal y numérico, están las universidades que llevan nombres de santos y las que tienen denominaciones en latín (*Veritas, Fidelitas, Alma Mater, Magister*). Algunas de estas denominaciones nacen de la necesidad de diferenciar los "colegios" que son o fueron parte de la misma universidad madre. Tienen una desventaja: los nombres esdrújulos en latín, son percibidos como graves, por no llevar ese idioma los acentos gráficos. Raya en lo ridículo la desfiguración de esos nombres por parte del público en general, que lee sus nombres como graves y el efecto final es la percepción de haber escogido un nombre pretencioso.

Los nombres de Universidades que mejor escapan de la asociación de ideas con las primeras universidades del país son aquellos que describen sus contenidos, intención, propuestas hacia los usuarios, (Universidad de Ciencias Médicas) o describen particularidades o situaciones específicas relativas a su constitución (Universidad Federada).

Los personajes famosos en los campos de la cultura y de las ciencias, internacionales o nacionales, quedan relegados entre los últimos, no se escogen mucho sus nombres, tal vez para rehuir de la semejanza con los nombres de los colegios y los centro de enseñanza media en general.

Adjetivos como "católico" o "autónomo" muestran también la intención ideológica de la Universidad o hasta, como es el caso del adjetivo "autónomo" no puede serle ajeno un propósito de polémica en oposición a lo que es

percibido como no - autónomo. En efecto, el antónimo del vocablo “autónomo” es “dependiente, subordinado, subyugado, sometido...”¹⁷ Cuando la mayoría de las nuevas universidades se inspira a las dos grandes y antiguas universidades, y lo mismo se evidencia en el uso de sus propios nombres, es difícil llegar a pensar que la *autonomía* que una universidad reclama en la denominación no se oponga a una pretendida no – autonomía de las *otras*, las públicas. Las universidades tradicionales, por lo tanto, nos preguntamos de qué serían “dependientes” si no de unas contribuciones económicas, de unas políticas, en fin, del Estado.

Aquí se sugiere de manera bastante abierta la discusión acerca de la función que las Universidades privadas reclamarían para sí, en oposición a un servicio público que es percibido por algunos, como “dependencia” o “no – autonomía”, subordinación, sometimiento al Estado.

El tema del servicio público sale una y otra vez al tapete; se reflexiona si el Estado tiene o no que ofrecer un servicio como el de las Universidades, con las características de tales tipos de servicios: una educación superior sin finalidades de lucro, de provecho comercial, de promoción personal.

Queda muy claro que, a partir de cierta proliferación de universidades privadas, los administradores de las más nuevas tienen que ingeniárselas para salir del molde y buscar *otros* nombres. Sin embargo, voluntariamente o no, el concepto, el esquema, la denominación que la mayoría tiene en mente, en el

¹⁷ Se consultó el diccionario Larousse de la lengua española (1979-1983), en su edición especial para Costa Rica.

momento de inventarse una nueva casa de estudios, es el modelo ya existente en el suelo nacional.

No es común hacer referencia a los nombres de Universidades de otros países, o, cuando se toman en cuenta, no es en un primer momento. La primera referencia que sale a la mente es la de la Universidad de Costa Rica, la Universidad Nacional y de allí palabras sugestivas ligadas a dichas representaciones de base: para nadie es fácil empezar a construir lo nuevo de manera original, escapándose de la referencia y la comparación a lo ya existente.

El análisis de los nombres de las universidades privadas nos muestra como, conscientemente o no, se crean a sí mismas en oposición o se proponen como copia de las universidades estatales. No existe el esfuerzo de crear nombres nuevos, que sugieran quizás una asociación con universidades prestigiosas del extranjero, que el público en general seguramente conocería.

Los responsables tal vez creen ventajoso colocarse en la estela imaginaria de universidades a las cuales reconocen trayectoria y prestigio o, al menos, deben estar convencidos de que sus potenciales usuarios reconocen el “buen nombre” de las universidades públicas. Es difícil no recurrir a la hipótesis que en la base de lo que inspira los nombres de las universidades privadas no exista un sentimiento de amor y odio, un deseo de diferenciarse pero quedándose cerca y haciendo referencia a un modelo que por muchos años en Costa Rica ha sido símbolo de calidad y parte del orgullo nacional.

Capítulo 3

NUEVAS UNIVERSIDADES

3.1 Las universidades privadas

La primera universidad privada fue fundada en Costa Rica en 1975: se trata de la Universidad Autónoma de Centro América, conocida por la gente por su sigla, UACA. Por bastante tiempo la UACA representó la única alternativa a las instituciones universitarias del Estado. En 1985 dejó de serlo, cuando nació la Universidad Internacional de las Américas (UIA).

El investigador costarricense Ángel Ruiz (2000) divide en tres etapas la historia del nacimiento de las universidades privadas: la primera, como hemos visto, con una sola universidad privada, una segunda etapa que va de 1985 a 1991, en la que asistimos a la creación de 7 universidades privadas: al menos una por año, si se exceptúa el año 1991. La etapa más impresionante es la tercera, que comprende prácticamente la década de los años 90: desde 1992 al año 2000 fueron creadas al menos 3 nuevas universidades por año, con un máximo, alcanzado en 1996, de nueve nuevas universidades. En 15 años

nacieron en Costa Rica 48 nuevas universidades privadas: el número de las universidades estatales permanece igual sin modificaciones desde 1977. La tendencia a la creación de nuevos centros de estudio superiores privados tiende a mantener su tendencia al crecimiento. El citado Ruiz realiza una proyección según la cual, si la tasa de crecimiento de las universidades privadas sigue con el mismo ritmo, en el 2009 tendríamos 85 universidades privadas en el país. El mismo autor realiza un análisis comparativo en la matrícula de las universidades públicas y privadas, encontrando que en el año 1992 la población estudiantil de las primeras fue de 58.206 personas, mientras que en el 1998 alcanzó las 58.669: un incremento, insignificante del 0,8%. En las privadas, en cambio, si comparamos el número de graduados, se va de un número inferior a 2000 personas en 1990 hasta los 12.000 de 1998.

Aún cuando no estemos comparando los mismos datos, una reflexión somera y el sentido común nos dirían que algo está sucediendo. Las universidades privadas crecen, no solo en número: evidentemente producen graduados y los producen por que reciben un número creciente de estudiantes. Las universidades públicas, en cambio, se mantienen, en un panorama de evidente crecimiento del mercado. Si se tratara de un producto comercial (y las universidades privadas lo son, aún cuando se trate de un producto / servicio atípico) los gerentes estarían extremadamente preocupados y estudiando las proyecciones a futuro. Estas proyecciones, en el caso de las universidades públicas nos las ofrece Ruiz (2001, a.). Su investigación muestra que, con esta tasa de crecimiento la Universidad de Costa Rica, que tenía en 1992 28.676

matriculados, 26.191 en 1998, con una tasa de crecimiento negativa de -8,6 % llegará a tener en el año 2005, 23.673 estudiantes, mientras que en el 2010 los estudiantes podrían llegar a ser 22.024 (Ruiz, 2001, pág. 41 y 42). La Universidad en cuestión muestra una franca tendencia al descenso en el número de estudiantes matriculado, en términos de proyección, es decir si la situación no es alterada por eventos inesperados o producidos por tomas de decisiones orientadas al cambio de políticas. La Universidad Nacional sufriría la misma suerte, mientras que las universidades estatales mantendrían en general y hasta aumentarían el número total de sus matriculados gracias al incremento de inscripciones en la Universidad Estatal a Distancia y en el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Las grandes universidades tradicionales, por lo tanto, estarían en crisis.

Son la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional las que más sufren, como evidencia la proyección a futuro, el impacto de las nuevas, numerosas universidades. En 1990 las universidades estatales otorgaron 7254 títulos. Diez años más tarde, 26.469. En los mismos años, las universidades privadas emitieron respectivamente 1.625 diplomas y 16.979. El crecimiento de los graduados es exponencial: en el caso de la universidad pública el crecimiento es constante, pero no es igual en todas las casas de enseñanza: la UCR., por ejemplo, gradúa, en el 2000, a 90.590 personas, 177 personas menos que en el año 1999 (datos CONARE-OPES, 2001).

El mercado que la llegada agresiva de las universidades privadas ha revolucionado, está mostrando evoluciones (¿involuciones?) importantes: ¿cuál

será la respuesta de las universidades, públicas y privadas, al desarrollo de los acontecimientos. Nos preguntamos si para sobrevivir, para mantener su prestigio a la vez que garantizarle estabilidad laboral a sus trabajadores o continuidad a los proyectos de investigación en acto, las universidades públicas no estarían llamadas a dar una respuesta masiva, acogiendo propuestas como la de Sandoval (2002), citada en los antecedentes.

3.2 Las universidades privadas, cómo se representan

Una actividad que puede servir para aclarar la imagen que quieren dar de sí mismas las universidades privadas es el análisis de los anuncios publicitarios que, en momentos clave del año académico las casas de enseñanza publican en los medios de comunicación.

La publicidad es evidentemente un elemento central para darse a conocer entre la multiplicación de posibilidades de estudio que el mercado costarricense ofrece actualmente.

Las universidades privadas se hacen conocer por medio de vallas, de anuncios en las redes de televisión y en las radios nacionales.

Destaca la publicidad en los medios de comunicación en papel, ya que, para nuestros fines, hay suficiente texto escrito, eslogan, títulos para realizar cierto tipo de análisis a partir de la escritura y de la imagen.

Es a la vez importante reflexionar qué tanto el medio de comunicación escrita le debe a las universidades: un cálculo que proporciona un dato muy

explícito se deriva del cálculo de la suma de ingresos para el periódico que los anuncios de las universidades proporcionan.

Existen otras líneas de reflexión, un tanto más sofisticadas, que también ponen en claro una conexión entre casas de enseñanza privadas y los periódicos nacionales.

El periódico escogido en este caso es La Nación, indudablemente el diario actualmente más antiguo y popular de Costa Rica, poderoso creador de opinión nacional.

El día 22 de noviembre de 1999 salieron 14 anuncios de Universidades privadas, Instituciones parauniversitarias o superiores en el diario La Nación: dos de ellos de la misma Universidad. De ellos, cinco eran a toda página, dos de ellos también a todo color.

Se decidió enfocar el análisis de contenido a verbos y adjetivos: al buscar una visión de sí mismas que tales universidades quieran dar, los calificativos y las acciones propuestas parecieron elementos centrales para el análisis.

3.3 Las universidades privadas en su publicidad: 1999

En la publicidad de 1999, los textos que se examinaron son fuertemente adjetivados y con una escasa presencia, en general, de verbos. A veces éstos se reducen a uno o dos en todo el texto publicado, y aparecen en las pequeñas leyendas que solicitan informarse acerca de un financiamiento.

Cuando hay verbos, la Universidad propone *apólogos* o breves historias educativas o ejemplificativas de una persona o de personas imaginarias que han cursado estudios en la Universidad en objeto y han logrado éxitos. (2 casos)

En lo que se refiere a la Universidad Latina, esta adopta un estilo publicitario diferente. El texto va Unido a una fotografía tomada de abajo hacia arriba que representa el edificio principal de la Universidad, con el estilo de las fotografías de rascacielos, realizadas con esa perspectiva para reproducir el edificio entero.

Las plantas que se asoma en dos puntos del edificio nos resuenan visualmente como las palmeras que se usan a veces en este tipo de fotos, generalmente relativas a Miami, California, Las Vegas: el lugar tecnológicamente avanzado (el *rascacielos*) a la par de la playa, la *tropicalidad*, las ganas de vivir (las plantas). Entre las cabezas de las tres “torres” del edificio el cielo azul, con nubes blancas en alto contraste aísla del espacio, proyecta hacia lo alto, identifica, acrecienta el volumen y la altura de los edificios, que se quiere “magnífica”.

A la vez, el texto escrito utiliza casi solamente una serie de verbos en el modo imperativo. La gráfica empata con la fotografía ya que el texto se presenta como una pirámide al revés, de la primera palabra, muy grande y con signo de admiración, a las siguientes, más y más pequeñas.

El mensaje es agresivo, desafiante (el texto dice “desafíenos”). La imagen poderosa sugiere que quién desafía se involucra con algo poderosos.

El texto, en una escala “hipnótica”, se va reduciendo a muy pequeño y la última frase, ya pasando del modo imperativo al modo indicativo explica que “usted está aquí”: a la vez ha vencido el gigante que se le ha puesto a “desafiar” y ha sido convencido que “está aquí”. La última frase citada no está estructurada a manera de oferta, o no le da a la persona que busca información a través de la inserción publicitaria el espacio para decidirse, confirmar que está en un proceso hipotético de búsqueda y de toma de decisión.

En el vértigo sugerido por los “rascacielos”, la vista sube hasta el cielo azul en donde encuentra el grande “desafíenos” y el observador termina probablemente ganador de la confrontación y atrapado a la vez (“usted está aquí”). La imagen anticipa, un poco oníricamente, la fantasía de una visita a la Universidad y a esa visita presta algún contenido emocional. El reto, además, resulta ganado por el candidato a estudiante, pero no se le otorga seguridad absoluta: en el medio del sol, el cielo azul y las plantas, queda la sensación aplastante para quien mira de los edificios, el título, los signos de admiración. En medio de la seguridad que otorga haber ganado y alcanzado la alianza con el poderoso, un poco de frustración y ansiedad permanecen. Tal vez hasta que la persona haya realizado la famosa visita a la institución que el anuncio prepara.

El lema “aquí se piensa, aquí se puede” llama a la mente que visto que *aquí sí*, en otra parte, *no*. Es decir, en otra parte no se puede pensar o no se puede *tout court*.

Se tomará seguidamente en cuenta la publicidad en medio de comunicación escrito emitida por las universidades privadas en dos momentos de su historia: en 1999, año en el que se asistió a un primer cambio en la pujanza de la universidad y a la consolidación de algunas instituciones privadas y el año 2003, lo más cercano posible a la fecha de entrega de este documento.

Se verá como, en el lapso indicado, las universidades han evolucionado se ha y están tratando de diferenciar su imagen. El mensaje publicitario es más sofisticado y tiene contenidos y objetivos nuevos, aún cuando la cantidad de pautas publicitarias y la inversión relativa no ha mermado.

Aún cuando no es la intención del presente trabajo considerar la publicidad en la televisión, nótese que ésta era casi totalmente ausente en 1999, mientras que en el 2002 aparecen algunos espacios publicitarios en ese medio.

Las Universidades privadas, se proponen como una alternativa 'autónoma' a las casas de enseñanza estatales y tradicionales. Libres de vínculos con el aparato del Estado, no nos dejan, como se ha visto, olvidar nunca la referencia en la cual se basan, a partir de su mismo nombre. Pocos de los nombres de las universidades, se apartan decididamente de la referencia a 'Costa Rica' o 'Nacional', y, los que o hacen, tienen casi que obligatoriamente que tomar esa decisión por ser las últimas entre las instituciones académicas en aparecer sobre el escenario y por el agotarse de los adjetivos y los sustantivos sugerentes.

Algunas funcionarias de Vida Estudiantil de la Universidad de Costa Rica entrevistadas señalan que esa casa de enseñanza ofrece menos y menos cursos nocturnos, por lo cual le hace imposible a los estudiantes trabajar de día y estudiar de noche.

Las mismas funcionarias ya citadas ponen de manifiesto que, según ellas, lo anterior hace que la población de la Universidad misma se polarice: de un lado estudiantes en buena situación económica, cuyas familias pueden sufragar sus gastos como universitarios, y del otro, personas de muy escasos recursos, que tocan a la puerta de la Universidad pública justamente por ser 'pública'. Le piden entonces todo tipo de facilidades y de ayuda económica: comedores, residencias, becas. La Universidad ante ese 'asalto' no logra responderle a todos.

Las Universidades privadas, en sus anuncios publicitarios, no utilizan de lleno el conocimiento de la situación anterior.

Se presentan a veces como especializadas: el mensaje sería "nosotros lo hacemos mejor por que hacemos solamente esto". Ante la oferta vasta de las universidades públicas, que cubre prácticamente todas las carreras ofrecidas en el país y casi todas las existentes, la privada se especializa, siguiendo al pie de la letra las mismas reglas que seguiría una compañía comercial naciente en una situación parecida del mercado.

En otros casos, las casas de enseñanza privada, siguiendo de la misma manera reglas consolidadas del comercio, tratan de volcar a su beneficio la

aparente desventaja relativa a la mayor antigüedad de las universidades públicas.

Se presentan así como nuevas, pujantes, dueñas de nuevas tecnologías, situadas en edificios nuevos, luminosos, más parecidos a edificios de oficinas de corporaciones que a universidades. Los edificios a menudo aparecen en el mismo anuncio.

Cuando tal edificio no exista, si el anuncio pretende insistir sobre la novedad y la frescura de una Universidad actualizada, usa la imagen de los mismos estudiantes, a veces de unos espacios interiores y de las computadoras.

La operación mencionada es osada, ya que es difícil concluir que una universidad privada, la más rica y la más moderna cuente con tanta infraestructura y tecnología como la Universidad de Costa Rica. El mensaje que se da, por lo tanto, así como se emite, debería resultarle cuestionable al público en general. La Universidad de Costa Rica cuenta con una vasta población de profesores y estudiantes 'en red', una nueva central digital para conexión Internet, además de laboratorios para los alumnos, de investigación, instalaciones deportivas muy grandes, completas de piscina, una radio y una red de televisión en la que los estudiantes de Comunicación pueden hacer sus prácticas profesionales, grupos recreativos de música, teatro, coros, grupos políticos, una compañía de danza, una temporada de teatro, bibliotecas entre las mejores del país, jardines y zonas verdes, solo para hacer algunos ejemplos. Difícilmente, en los próximos años las universidades privadas, a

menos de cambiar de políticas y realizar fuertes inversiones, podrán igualar el número de servicios ofrecidos a los estudiantes, en términos de tecnología, de infraestructura en general ofrecida a los estudiantes, de gama de servicios de la Universidad de Costa Rica. Algunas de ellas están tratando de ofrecer, por ejemplo, cursos libres para el público en general, o de montar estructuras dedicadas a la investigación y no solamente a la docencia, por ejemplo, la Universidad Latina.

Los anuncios tratan de empañar la fuerte representación colectiva que vincula a la universidad pública con la pluralidad de servicios a la comunidad y de convencer en cambio a sus estudiantes / clientes oponiendo el concepto de lo nuevo, tecnológicamente avanzado. La antigüedad de la universidad pública se transforma así en una "desventaja" por que vinculada con lo tradicional, lo viejo, fuera de moda, lo que no está al día.

En la publicidad no se insiste, como podría pensarse, en las facilidades de horario, las becas y los préstamos y los jóvenes representados no son en su mayoría trabajadores de clase media, los esperados usuarios de las universidades privadas.

Un anuncio se dirige a mujeres jóvenes, que aparecen trabajando en oficina en una posición jerárquicamente inferior o mediana, y las estimula a matricularse en una carrera diseñada para ellas al final de la cual podrán 'mandar' en lugar de 'ser mandadas'. ¿Existirá tal cliente potencial? ¿Tendrá las características individuadas por el anuncio? No se trata de preguntas

retóricas y se supone la existencia de un estudio de mercado de la Universidad en cuestión para respaldar la opción publicitaria escogida.

Cabe preguntarse sin embargo qué tanto las universidades privadas y su aparato de mercadeo saben de sus clientes, de la competencia (y de sí mismas) y qué tanto la imagen que hacen pública no contribuya a cambiar el medio a partir de supuestos, modas importadas, equivalencias realizadas por compañías de publicidad que trabajan con productos y servicios diferentes de la educación.

Es posible que de veras exista un grupo significativo de mujeres jóvenes de clase baja y medio baja que aspiran al estudio como un medio para ejercer poder, en el futuro, en su mismo ambiente de trabajo. El anuncio mencionado se basa en la hipótesis que existan mujeres que sienten un malestar relativo a su condición, en general sentida como “impotente”, y se sientan atraídas por modelos de mujeres “pequeñas” que se han hecho “poderosas” a través del estudio o de un título de estudio. Estas personas, si es que la hipótesis se puede probar y existen, serían indudablemente usuarias - meta del servicio público, de la universidad pública en cuanto institución comprometida y cuyo cometido comprende la superación de desequilibrios sociales y la iniquidad de género. A manera de prueba parcial de la existencia de un grupo como él que se describe, podemos considerar la *inversión* de la institución privada, que se dirige a ellas mediante una publicidad cara y llamativa en el mayor periódico del país. La Universidad cree en la existencia de su *target* e invierte a favor de tal convicción. La publicidad sugiere que la institución percibe la existencia de un

grupo importante de clientes potenciales: mujeres jóvenes, de clase media – baja, sin preparación académica o con preparación académica insuficiente o inconclusa que aspiran surgir a través del estudio.

La publicidad más reciente que se escogió fue publicada en el mismo diario, "La Nación", el lunes 6 de enero del 2003. Como se puede observar, una fecha importante: se trata del segundo lunes del año, un normal día de trabajo (los católicos costarricenses no festejan el Día de Reyes), típicamente dedicado a los buenos propósitos del año que empieza. El primer cuatrimestre de las universidades privadas está por empezar y el diario está repleto de costosos anuncios de una página completa (luego media, o un cuarto) que invitan a matricularse en estas universidades. La Universidad Latina "ganó" la página tres, cómodamente situada a la derecha para quien mira el periódico. La mencionada universidad, escoge la sobriedad, muestra una página con mucho blanco y títulos y asteriscos azules (los colores de esta Casa de enseñanza). Arriba, a la derecha en la página, como es común para esta institución, una fotografía del nuevo edificio: la universidad ha invertido mucho en infraestructura y sus edificios tienen entre sí el mismo estilo y los mismos colores, un aspecto moderno e "industrial", paredes grandes con inmensas ventanas oscuras. En la fotografía se destaca al verde de los jardines que la rodean. En realidad los "jardines" son modestos espacios verdes entre la universidad y la ruidosa carretera. Abajo a la derecha, el símbolo de la universidad, también moderno, como es moderno el tipo de letra que se utiliza para el anuncio. El símbolo de la universidad, un cuadrado azul marino,

presenta la leyenda blanca "Universidad latina", más abajo "de Costa Rica" y luego, negro en campo blanco, el lema "Compromiso serio". Debajo de este, direcciones, teléfonos con una leyenda más grande "Matrícula abierta". A la izquierda, una sobria lista de carreras agrupadas por Escuelas, cada escuela lleva un asterisco azul, con las mismas características de color y forma del símbolo anteriormente descrito.

Con respecto a hace dos años y medio la publicidad ha cambiado, las universidades han aumentado de número: por ejemplo no existía la Universidad del Turismo. Las universidades han decidido evidentemente invertir más dinero en anuncios, en algunos casos contratando a agencias de publicidad más sofisticadas o exigiendo más de ellas. Los anuncios publicitarios son más coloridos, más sofisticados, dicen más cosas y las dicen de manera más moderna.

Algunos de los anuncios se parecen más a la publicidad de cualquier otro producto.

Algunas universidades, si esto fuera una apuesta, pondrían sus fichas en la cantidad de carreras, la magnitud de sus edificios, el posicionamiento fuerte en el mercado. Otras universidades, como por ejemplo la Interamericana, escogen anunciar a sus carreras por separado, buscando un estilo especial para cada *target* o público - meta).

Al respecto, la publicidad escogida por la Universidad Interamericana es una de las más novedosas. El *target* de la Carrera de Arquitectura, de nueva creación, parece ser un joven informal, rebelde, involucrado socialmente. En

efecto, el anuncio, que consta de dos medias carillas en vertical ubicadas en dos páginas sucesivas del diario, muestra a una joven vestida según la moda adolescente del momento, con pulseras y collares de cuentas, aretes. pelo largo y una actitud discursiva: las manos gesticulantes y la boca en actitud de afirmar algo. Detrás de la muchacha, casi como *graffiti* en la pared, se encuentra escrito "No me gusta la ciudad donde vivo, pero quiero cambiarla". Más abajo, con la misma gráfica que simula haber sido escrita a mano, el nombre de la "Nueva Carrera de Arquitectura y Urbanismo". La muchacha emerge de unas rayas hechas con plumón que forman un fondo negro sobre el cual está el símbolo de la universidad, su logo (*Para enfrentar el futuro*) y de nuevo, como escrito a mano, blanco sobre negro y pequeño "para aquellos que realmente quieren cambiar las cosas". Dice luego "Matrícula abierta" y los teléfonos.

Acompaña esta media carilla otra, una página después, con el mismo tipo gráfico y con un encabezado que dice: "Si realmente querés (*sic*) cambiar las cosas". Sigue, torcido, con fondo negro: "Matricúlate en la nueva carrera de Arquitectura y Urbanismo". Luego, más pequeño todavía: "Te presentamos un programa de estudio con una nueva visión, que te permitirá experimentar desde el primer curso grandes posibilidades de desarrollo". Sigue, con muchos textos y el encabezado vigorosamente subrayado, siempre con efecto de hecho a mano, una mezcla de promesas de la universidad (podrás desarrollar un compromiso con la ciudad y el territorio) y de descripciones de la carrera y promesas con respecto al floreciente mercado laboral. El anuncio está

"decorado" con dibujitos con el estilo de los garabatos que se realizan cuando estamos concentrados en otra tarea, que representan perfiles de ciudades con chimeneas industriales humeantes. Se trata de la publicidad con el estilo más novedoso: por lo "escrito a mano" y los "garabatos" de la gráfica, por la imagen de chica informal que se presenta, lo más parecido al estilo de la calle de los muchachos burgueses urbanos, por el uso del pronombre personal "vos", típicamente americano y rechazado para la expresión escrita en las escuelas y también en algunos cursos de publicidad. El mensaje está en equilibrio entre la imagen de muchachos rebeldes (hay una versión del mismo con un muchacho, aún cuando no aparece el día escogido) y la actitud comprometida del que quiere cambiar, al amparo de la Universidad Interamericana que promete "capacitación" y la "capacidad de formular y planificar" y, fuertemente en ese "pero" del título que dice "No me gusta mi ciudad pero quiero cambiarla". Curiosamente, la conjunción no es "y": la oración resultaría mucho más fuerte. El "pero" le cambia dirección, casi se excusa de la fuerza del primer enunciado y trata de repararlo. La "chica mala" del anuncio se rescata, promete verse más limpia y trabajadora después de haber cursado esta carrera. El posible cliente de la universidad aplaca su ansiedad en esa promesa de estructura y empoderamiento: no es fácil seguir siendo un chico malo, especialmente dentro de una carrera universitaria.

La Universidad Interamericana escoge, como se ha visto, diferenciar sus anuncio y publicar para cada nueva carrera, uno con mira específica a un determinado público. El anuncio de la carrera de Ingeniería Electromecánica es

muy diferente del anterior: Está en color, en la gama de verdes uno de los cuales caracteriza el *logo* de la Universidad. La media página horizontal está completamente decorada con engranajes, esquemas y planos de instalaciones electromecánicas. La leyenda dice que "Muchas personas son remplazadas por máquinas que hacen mejor su trabajo" y luego, con fondo verde y negro, "...otras los diseñan, los programan, los mejoran, les dan mantenimiento. ¿De qué lado querés estar?". Aquí también se escoge conjugar el verbo en vos, la forma coloquial de tuteo mal vista, cuando se escribe, por parte de la población. El anuncio parece dirigirse a jóvenes hombres informales: ¿quién podría entusiasmarse al ver engranajes y esquemas si no un apasionado de electrónica y mecánica? Ellos son en su mayoría hombres, jóvenes por el lenguaje escogido, Ingeniería Electromecánica es definida, en negro y letra más pequeña, debajo del nombre de la carrera: "la profesión que crece junto al mundo". Lo más evidente de la página es el nombre de la profesión, de un verde más claro sobre un fondo verde más oscuro.

Los engranajes son directamente vinculados así con una carrera universitaria, siendo el mensaje, algo como "lo que te gusta y te apasiona hacer en tu garaje puede convertirse en fuente de éxito profesional". En el momento en que, además muchos son despedidos por no capacitarse suficientemente. Se utiliza cierto temor hacia la máquina, presente en los apasionados, ya que la máquina hace el trabajo "mejor" de un humano y ofrece dominio sobre ellas que necesitan ser inventadas, programadas, mejoradas.

La Escuela de Educación en cambio emite un anuncio muy tradicional, vertical, media página. Es notable la diferencia de estilo con las dos carreras anunciadas hasta ahora por esta universidad. Arriba y abajo tiene los colores verdes típicos de la Universidad Interamericana, pero el tipo de letra, la ubicación de la información es muy previsible, muy tradicional. No hay dibujos o caracterizaciones: lo único que se refiere a la carrera en sí es el lema: "Personas formando personas", que aparece muy pequeño, en alto, debajo del título "Escuela de Educación", enmarcado en un fondo negro. Siguen las informaciones de las diferentes carreras, escuetas, en letras pequeñas casi a demostrar que en esa universidad creen que los estudios de educación no merecen otra publicidad que ser enunciados o bien que su público meta está constituido por "docentes, directores, supervisores, gerentes de instituciones públicas y privadas" como se lee en la descripción de la licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Administración Educativa. Un anuncio colorido, con niños o con los elementos que caracterizan la educación preescolar podría ahuyentar a estos profesionales hombres o señoras, adultos, serios, que necesitan terminar su carrera (tal vez tengan sólo el bachillerato universitario o estudios incompletos) y no quieren mezclarse con demasiadas señoritas recién graduadas del colegio.

Una universidad que escoge un estilo menos rebuscado de publicidad y un poco sorprendente es la Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica, cuya sigla es Única, así con tilde. Escoge para su media página en vertical una letra parecida a la que se usa en las tiras cómicas. Aparece un

fondo que parece un telón con muchas circunvoluciones y, en alto a la derecha, un gato que se trepa de una gruesa cuerda. La leyenda dice "¡Que no lo dejen guindando!... Sea un gato en su profesión!" . El dicho popular vincula el "ser gato" con la habilidad, la ingeniosidad condimentada con un poquito de astucia. El anuncio utiliza la persona Usted, que tiende a ser vista como más formal y elegante por las clases populares. Puede representar un intento ingenuo de capturar a personas que utilicen esa manera de hablar (el usted, el dicho popular), ese tipo de humor y en ellos se reconozcan. La universidad promete no "dejar guindando" a sus estudiantes, haciendo referencia a esas universidades que inician las carreras y luego no las concluyen o bien otorgan títulos de dudosa validez, combatiendo así la duda mayor que podría tener un potencial cliente al acercarse a una universidad menos conocida y menos formal que otras. Se promete no abandonar a los estudiantes y mantenerse a su lado en la obtención de un título de estudio que les provea un firme dominio técnico, casi mágico, probablemente sin agobiarlos con asuntos teóricos.

En cuanto a las imágenes que escogen las universidades para fortalecer su anuncio y presentarse, un total de siete escogen mostrar el exterior del edificio en el que están ubicadas. Algunas de ellas dan mucho énfasis en esa edificación, otras presentan el edificio mismo entre otras imágenes que muestran el exterior y el interior a la vez. La Universidad Fidelitas es ahora obligada a evidenciar en sus anuncios la "e" tildada para evitar que la elegancia del nombre en latín se devuelva en un efecto de ridículo (la mayoría de las personas siguen llamándola Fidelitas). Escoge destacar su nuevo campus con

una imagen desde lo alto en la que sobresalen el edificio y los parqueos que el grafista de la agencia de publicidad llenó de carros con su computadora.

La Universidad Interamericana escoge, como muchas, utilizar el edificio nuevo en su anuncio. Es un edificio, como era de esperarse, de apariencia industrial, con metal y vidrio, imponente, de cinco pisos, que construyó en un nuevo sector de la ciudad de San José, el sector Norte. Ese sector no es una zona tradicionalmente utilizada por las universidades privadas, pero hace un tiempo algunas de ellas se han ubicado allí: la zona se llama Tibás y tiene la ventaja de ser bastante céntrica, el servicio público de autobuses es bueno y se encuentra en la mitad de una imaginaria línea que uniera la Universidad de Costa Rica con la Universidad Nacional, en Heredia. De alguna manera, habilitar esta zona para universidades privadas sugiere una competencia con el público - meta de la Universidad Nacional. La Universidad Hispanoamericana, fundada en 1992, es una universidad conocida también por sus precios más cómodos que los de las anteriores privadas. Los dos elementos conjuran para hacernos intuir cuál es su estrategia de ubicación en el mercado: capturar a personas de un estrato social modesto, las que de ir a una universidad pública, escogerían la Universidad Nacional, de más bajo perfil¹⁸. Su anuncio con el gran edificio nuevo lo hace protagonista absoluto del mensaje: de la edificación salen unas frases escritas a mano en el cielo, como si fueran los pensamientos de estudiantes que están detrás de las grandes ventanas y a la manera de las

¹⁸ Ángel Ruiz (2001, a) afirma que en la creación de la Universidad Nacional, en 1973, influyó el deseo de fundar una universidad popular.

tiras cómicas. Las frases insisten en lo difícil del estudio en esa institución: una oración es acerca de los amaneceres o de las noches en blanco que han significado para el estudiante las tareas de la Universidad Hispanoamericana. El tema es bastante curioso, ya que esta universidad es conocida en la calle como una de las "fáciles" y de las menos prestigiosas, por su costo más contenido y por su nivel de exigencia. El edificio nuevo quiere cambiar las cosas y la nueva fachada edificada es una nueva fachada para la vertiente académica de la universidad también, que en su anuncio, fuerte de la novedad, se lanza a compararse también con las otras a través de una oración que recita: - ¿por qué en la otra U (universidad, *sic*) no vimos esto? El lema es "estudiando aquí aprenderás": un desenvuelto voseo que muchos publicitarios consideran todavía demasiado desenvuelto para el público costarricense, prefiriéndole el más conservador Usted. Las pequeñas letras de los "pensamientos" de los estudiantes, que simulan la escritura a mano como las igualmente pequeñas que conforman la lista de las carreras de estudios disponibles rodean completamente el gran edificio, dando una idea de aglomeración, aún cuando en la foto no aparece ningún ser humano.

Una universidad que recurre a una imagen publicitaria tradicional es la Metropolitana Castro Carazo (UMCA), que se llama así por que surge sobre las cenizas de una Escuela para secretarias con mismo nombre, dedicada a un personaje costarricense. Los apellidos escogidos en el nombre le dan a la institución un aura de prestigio, ya que se trata de dos apellidos

tradicionalmente ligados a la oligarquía costarricense que, juntos, hacen pensar más a esa clase social que a un personaje específico¹⁹.

La publicidad, una media página en blanco y negro, tiene la leyenda, en alto a la izquierda, "Le apoyamos a construir su futuro". Las dos fotografías son pequeñas, en blanco y negro, y representan, la primera una gran biblioteca en la que dos jóvenes sonrientes se han reunido a estudiar con una computadora portátil. Son dos muchachas vestidas de manera tradicional y un tanto modesta.

En la otra foto se aprecia un particular de una foto tomada de espaldas a una clase de informática. Los estudiantes aquí también no destacan ni por su originalidad ni por alguna característica de su vestir o peinado. Al frente, un profesor, varón, robusto y calvo, vestido con una camisa y una corbata, está retratado en el acción de intervenir en la clase. La puerta del fondo está abierta. Hay un reloj de pared la foto sugiere que cada estudiante tiene a su disposición una computadora.

La publicidad hace referencia a la solidez y a la tradición: esta universidad existe hace mucho tiempo y va a seguir existiendo. Todo en su publicidad es tradicional, sólido, predecible. El tipo de letra más grande es para la solidez, pero entre los demás ofrecimientos están la accesibilidad, las facilidades de pago, el programa de becas. Se ofrecen planes de estudio actualizados y calidad garantizada, una afirmación en la que el énfasis en la

¹⁹ Una llamada, que se hizo a la Universidad el día 3 de marzo de 2003, reveló que el personal contactado de la institución no conocía el origen del nombre.

calidad se vincula una vez más con la seriedad. Como se ha mencionado anteriormente, en la historia reciente de Costa Rica universidades fueron cerradas por las autoridades, se fusionaron con otras o desaparecieron.

La insistencia en la tradición tiene el sentido de tranquilizar el probable público meta de esta institución, probablemente de clase media o medio baja que, mediante carreras financiadas o facilidades de pago quiere realizar estudios en secretariado, en administración y muchas ramas relacionadas a la misma (aduanal, banca y finanzas, etc.), Contaduría, Ingeniería informática e industrial, Educación Preescolar, Turismo y Derecho. Como se ha dicho, se trata de una universidad que quiere proponerse como una institución que tiene trayectoria: para los que concertaron la publicidad mencionada la cantidad de libros en los estantes de la biblioteca, las computadoras, los estudiantes vestidos de manera muy conservadora, el profesor, un varón barbudo que ronda los cincuenta años, son los elementos visuales que deberían de convencer al potencial cliente que esa es la universidad apta para (o que esa universidad se parece a) él o ella.

La Universidad del Turismo es una de las más nuevas y, como dice su nombre, es una de las universidades que intentan destacarse del montón a través de la especialización. Esperan probablemente enviarle así a la gente el mensaje de que su intención de especializarse en una sola materia o rama las hace mejores.

Un tema que es importante subrayar es que en los anuncios de 2003 parecen poco las personas, pero los estudiantes se representan como varones y

hembras, casi en la misma proporción, aún cuanto existan diferencias de *status* visibles y los profesores que acompañan tales estudiantes no sean, en ningún caso, mujeres. En cuanto a la diferencia de prestigio social, véase la publicidad de las maestrías de la Universidad Interamericana: se ven a un hombre y a una mujer: él está en la posición central, sentado frente a una computadora, sostiene el teléfono y un lapicero elegante, es vestido con una camisa blanca y una corbata. La mujer que lo acompaña hace justamente lo que se ha dicho: acompaña. Su posición es evidentemente de apoyo, en efecto sostiene para su compañero un libro en el cual él está mirando. La vestimenta, el peinado, la expresión facial de la joven hacen desaparecer la primera suposición, la hipótesis que se tratara de la secretaria del hombre, sin embargo su cuota de poder es visiblemente inferior y su edad aparece ser también menor de la del hombre.

Los estudiantes que aparecen en los anuncios publicitarios en primer plano son todos, rigurosamente blancos, con la tendencia a ser muy blancos. En las fotos de grupo, tal vez en segundo plano, la tez de algunos puede dar alguna sospecha de que se tome en cuenta el componente multirracial de Costa Rica.

Existe la excepción de la universidad UACA Medicina, Colegio Clorito Picado, que ostenta un orgulloso "desde 1976". La fotografía muestra en este caso a un profesor que le da indicaciones a una estudiante que mira a través de un microscopio, A la par suya, otro estudiante hace lo mismo: el joven tiene rasgos orientales. La aparente discordancia con la piel blanca de los

estudiantes que aparecen en la publicidad de todas las demás universidades privadas quizás se deba al interés especial de muchos jóvenes orientales para la carrera de Medicina. Serían un público interesante para ese anuncio.

El hallazgo relativo a las desiguales representaciones de los géneros y de las razas no sorprende, aún cuando sabemos del esfuerzo realizado en los años 80 por el gobierno del país para destacar la pluralidad étnica y cultural de Costa Rica (Molina, 2002).

La imagen de Costa Rica como una feliz arcadia tropical, blanca, pacífica, rural, igualitaria y con las funciones de género claramente definidas, se fracturó definitivamente al calor de la crisis económica de 1980 y de los programas posteriores de ajuste estructural (...). Las luchas populares -sobre todo de las comunidades marginales- y las estrategias estatales de ataque a la miseria extrema contribuyeron a visibilizar en la esfera pública a los sectores de más escasos recursos: en cuanto a edades, género y trasfondo familiar, madres solteras, ancianos desvalidos; y en términos étnicos, los costarricenses de la periferia del país, en particular indígenas (63.876 personas distribuidas en ocho pueblos en el 2000), afrocaribeños (72.784 individuos en el 2000) y guanacastecos²⁰, cuyas diferencias en cultura y lenguaje con los habitantes del Valle Central se aunaban con una piel cobriza o oscura. (Molina, 2002, pág. 111)

3.4 Publicidad de las privadas: los textos de 2003

El análisis de contenido debe ser aplicado, en este caso, a los sustantivos, vinculados con elementos gramaticales próximos para una mejor explicación. Otros elementos gramaticales, en efecto, no se presentan con suficiente frecuencia en esta nueva publicidad.

El primer dato que salta a los ojos, es el cambio de estilo que la mayor parte de las universidades privadas han adoptado en los últimos tres años. El texto publicitario es más reducido: las universidades, al menos muchas de ellas, han aprendido a decir con menos palabras por qué el usuario potencial debería de escogerlas. Para muchas de ellas, es todavía la fotografía la que representa uno de los elementos más importantes a fines de convencer acerca de las virtudes de la institución. Se trata de un primer elemento de reflexión: el convencimiento pasa por los ojos, por elementos relativos a la estructura, que se pueden comprobar a simple vista más que datos numéricos o referencia de quienes conozcan a la institución desde adentro. Sin embargo, a la par de las fotografías por supuesto que aparecen textos, aún que en general más resumidos que en 1999.

Los sustantivos empleados en la publicidad se pueden dividir en categorías: la primera categoría se denominará "de la excelencia académica": se usan palabras altisonantes: "excelencia", "trayectoria", "experiencia",

²⁰ El autor se refiere a la población, de tez oscura, de la región nortea de Guanacaste.

razones (excelentes para preferirnos)", "reconocimiento", "calidad", "siglo". Palabras a las que no hace seguimiento, sin embargo, una explicación: la compostura del anuncio y la seriedad elocuente de los términos serían más bien puestos en duda por una explicación: el público podría ponerse a reflexionar sobre la razones ofrecidas o contrastarlas con las informaciones que se recibieron por parte de amigos o conocidos sobre el mismo tema.

La segunda categoría la llamaremos "de la promesa", ya que se usan sustantivos como "futuro", "éxito", "calidad de vida", "poder". Este último sustantivo lo utiliza en cambio, la Universidad Fidelitas asociado a "del pensamiento": el pensamiento tiene el poder de cambiar las cosas, sí, pero también con el pensamiento se adquiere poder. "Calidad de vida" lo utiliza la Universidad Santa Paula y constituye una alusión a la mejor calidad de vida que el graduado de esta universidad le proporcionará a los demás, ya que las carreras ofrecidas paramédicas (audiología, terapia física, terapia respiratoria etc.). A la vez, la "calidad de vida" funciona en el anuncio como promesa de una mejor calidad de vida del estudiante, una vez graduado y un vínculo con la inclinación de los jóvenes a una actividad con características pro sociales.

Lo anterior nos lleva a una nueva categoría, la "del compromiso social": entre ellas está la que se menciona arriba y las publicidades de la Universidad Interamericana que promueven la carrera de Arquitectura y Urbanismo mostrando jóvenes con un aspecto "alternativo" (una de las modas del momento), que se matriculan allí por que quieren "cambiar la ciudad" y las

"cosas", el contexto en el que viven. Contrastan la proyección ecologista, los garabatos que representan fábricas humeantes y desastres urbanísticos.

Una cuarta, muy definida categoría es la "del edificio". Sustantivos como "infraestructura", "tecnología", "instalaciones", "máquinas", "edificio" hacen pareja con las fotografías, mencionadas al inicio, en las que las universidades muestran con orgullo sus edificaciones nuevas, construidas especialmente para la enseñanza superior.

Tradicionalmente varias universidades privadas han surgido en casas de alquiler, utilizando los espacios de la que fue una casa, para transformar aposentos en oficinas y aulas. A veces, tema al que nos hemos referido en la Introducción del documento, en los garajes de habitaciones, dándoles el uso de salones de clases. Ésta es una de las razones por las cuales el edificio en la que las universidades privadas ejercen su actividad ha dejado huella en la representación de la gente.

Desde hace siempre, las universidades privadas que han decidido invertir en la construcción de un edificio *ad hoc* lo han ampliamente utilizado en la publicidad. Las universidades que apuestan a esa inversión son más, así como en varios casos deben ser importantes los ingresos que autorizan el gasto millonario.

La planta física es, en la opinión de los dueños de universidades y de los publicitarios que los asesoran, un elemento clave para el éxito. El crecimiento de la matrícula, se cree, premiará el esfuerzo y castigará a quienes no hayan llegado a las mismas conclusiones. Las universidades privadas tienen

un "enemigo" común: operan en contraposición a las universidades públicas. Sin embargo, su esfuerzo para fortalecerse a través de un edificio propio es un elemento que muestra claramente la condición de competencia entre sí en la cual se mueven.

Estas instituciones privadas no han maniobrado de manera concertada para ganar mercado. Si en algunos momentos sus intereses son intereses comunes y su frente de batalla comercial un frente común, han escogido en muchos casos la independencia. La ausencia de datos sobre universidades privadas que los investigadores lamentamos no se debería entonces tanto a una práctica concertada, a una política común contra la injerencia (control académico, fiscal, político, otros) por parte de las instituciones del Estado. El individualismo más bien las llevaría a actuar conjuntamente en momentos dados y a poner en acto conductas de abierta competencia en el libre mercado.

Podemos proponer la hipótesis de que esa doble estrategia, en presencia de un mercado pujante pero reducido en términos numéricos (Costa Rica es un país de 4 millones de habitantes), a lo largo del tiempo mostrará como algunas Casas de enseñanzas privadas están destinadas a sucumbir. Las universidades que se sienten más poderosas, que cuentan con liquidez y están dispuestas a invertir (o ya lo han hecho) en tecnología e infraestructura (como orgullosamente muestran en su publicidad), están dispuestas a ubicarse fuertemente en el mercado y a sacrificar a sus "hermanas".

Es necesario contrastar la hipótesis propuesta, que se asoma a partir del análisis aplicado a su publicidad, con unos datos que proceden del texto de

Ruiz (2001, a.) sobre el nuevo escenario histórico de la educación superior en Costa Rica. El investigador nota que del análisis de los graduados de las universidades privadas en los últimos años se nota que algunas de ellas tienen un crecimiento exponencial, mientras que otras no crecen de la misma manera. La Universidad Autónoma de Centro América, por ejemplo, ha graduado unos 800 a 900 estudiantes por año desde 1995 a 1998, con una reducción en el año 1996, en el que graduó a 1996 estudiantes. La Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, en el mismo plazo, ha crecido paulatinamente hasta el incremento del 1998, con un abrupto 54%. Otro caso es el de la Universidad Florencio del Castillo, con sede en la ciudad de Cartago, que en su primera graduación confirió 273 graduados y el año siguiente incrementó este número del 279%: los estudiantes graduados fueron 1036.

En general, las universidades privadas más viejas tienen un crecimiento moderado o un número de graduados estable (lo cual nos hace suponer que el número de matriculados sea casi estable, a menos que se verifiquen masivos abandonos u otros fenómenos bizarros con respecto a la línea de tendencia mostrada hasta aquí por los datos). Las privadas tradicionales, por lo tanto, se ha radicado en el mercado fuertemente y establemente.

¿De dónde proviene entonces el fuerte incremento de las universidades privadas que todos perciben? La explosión numérica de nuevas instituciones no puede significar que permanezcan vacías. En efecto, el fuerte crecimiento de graduados se debe a las nuevas privadas, las que han empezado a otorgar

títulos de estudio después de 1994. En número de graduados de estas instituciones privadas más recientes. En el último año presente en la tabla, el 1998, las universidades citadas otorgaron 4.698 títulos, lo cual equivale al 39 % del total. La conclusión de Ruiz (2001, a.) es que

(...) la explosión del número de graduados en el sector privado tiene que ver con el número de nuevas universidades que con el aumento (salvo los casos mencionados) de las capacidades de universidades de más edad. (pág. 49).

No sabemos si la tendencia se repetirá igual: si las proyecciones muestran que se abrirán más y más universidades privadas la pregunta que nos hacemos es a quiénes favorecerá el público y a quiénes penalizará.

Al seguir analizando, a través de la publicidad, cuales son los elementos que se utilizan en la pugna entre universidades privadas, encontramos dos más destacados: se trata de la especialización y de los vínculos con el extranjero. Las universidades les transmiten a su público meta el mensaje de que son especializadas, que allí se estudia un solo grupo de materias o una sola carrera y todos sus recursos e intereses están concentrados allí: el público puede elegir, así como lo haría escogiendo entre a un médico generalista o a uno que tiene una especialización. La cooperación internacional, los convenios, los congresos que incluyen invitados ilustres son maneras para atraer el público: no se crean vínculos entre universidades privadas costarricenses pero sí se recurre a las redes y al prestigio que ofrece el contacto con el extranjero, la posibilidad de continuar estudios a fuera o de que el título sea un título

conjunto, otorgado con alguna institución foránea. Véase a este respecto la publicidad de la Universidad Católica, que destaca en ella los programas de "cooperación" internacional.

Un evento peculiar se verifica durante el primer semestre del año 2003 en la publicidad de las universidades privadas. La acentuación de la competencia interuniversitaria es tan evidente que, por primera vez, es manifiesto un despliegue publicitario fuerte, caro, frontal en el que algunas de las privadas se responden directamente. En los días que preceden la Guerra de los Estados Unidos y sus aliados contra Irak, y en un clima general anti belicista en el país, la Universidad Fidelitas imprime y difunde, acompañando el diario La Nación, unos adhesivos con fondo blanco y la palabra Paz en letras negras grandes. Los adhesivos muy rápidamente aparecen en los automóviles y las mochilas de los estudiantes. La Universidad acompaña la iniciativa con la aparición de anuncios con la figura del famoso ex presidente Oscar Arias Sánchez, quien fuera presidente del país de 1986 a 1990 y premio Nobel por la Paz en octubre de 1987. Los anuncios de prensa y la cobertura de televisión tienen la misma apariencia: el famoso político sentado, que sugiere con sus palabras que todos tenemos posibilidad de cambio y de acción, y la relaciona con una preparación universitaria. Es de esperarse que el público haya reaccionado de dos maneras: de un lado se ha sentido apoyado en su mayoritaria ambición pacifista en el caso de la Guerra contra Irak.²¹ Del otro

²¹ Es útil aclarar que el presidente del momento, Abel Pacheco de la Espriella, entra en una polémica con los medios de comunicación al hacer en una entrevista una afirmación de apoyo a los

lado, es esta una manera de indicar, por parte de la Universidad, que el ex presidente, todavía amado y apreciado por la mayoría de la población²², como lo demuestra cualquier encuesta de opinión, está ligado a la institución. El público debe haber tenido la percepción de que esa cercanía implicara más que estar contratado para impartir lecciones por un salario, que, en el caso del personaje citado, sería menos que simbólico. La última es una hipótesis nuestra, pero aparece altamente verosímil.

En los meses de abril y mayo del 2003, aparece en el diario La Nación la "respuesta" de la Universidad Latina. Se trata de una serie de anuncios de una página completa, en blanco y negro, con la excepción de asteriscos y del símbolo de la Universidad, que aparece en el fondo a la derecha, en un brillante azul.

Estados Unidos, que da pié a la controversia. En ella afirma que, entiende la preocupación del Presidente de los Estados Unidos: en el lugar de su homólogo del Norte, él también le daría la prioridad al bienestar de los niños sus conciudadanos sobre los niños de Irak. La prensa y los observadores reaccionan vivamente, diciendo que no se puede establecer una prioridad, si se está hablando de la muerte de niños.

²² Entre otras encuestas de opinión, se escoge la que realizó el semanario Dominical del diario La Nación y fue publicada el 25 de mayo del 2003 por el mismo semanario (páginas 6-19). Los lectores pudieron llamar desde el 16 de marzo al 1° de abril para señalar su personaje público más amado o más detestado. Se buscaban a los diez personajes más amados y más odiados de Costa Rica. Los 1,318 lectores que contestaron ubicaron a Oscar Arias en el segundo lugar entre los personajes más amados, detrás del Presidente actual, Abel Pacheco, quien sin embargo, ocupaba a la vez, en el mismo sondeo, el lugar número dos entre los más detestados.

Las dos terceras partes de la página están ocupadas por la fotografía de la cara de un profesor²³. Los diferentes profesores que aparecen en diferentes días son todos varones; son cinco y entre ellos hay un afro costarricense²⁴. En la esquina superior izquierda destaca el currículum de cada profesor, el nombre, sus cargos en la Universidad Latina. Los títulos obtenidos y los cargos que ocupó.

Es curioso notar que, en los primeros anuncios que salen, se nota en evidencia en el currículum del profesor a licenciatura obtenida por el mismo en la Universidad de Costa Rica, directa competencia, al menos en el sentido territorial, de la Universidad Latina, cuya sede se ubica a menos de un kilómetro de la universidad estatal citada. La mención a la Universidad de Costa Rica desaparece luego en un anuncio posterior y en el currículum vitae se destaca solamente el título de Maestría, obtenido, por supuesto, en el

²³ Un ejemplo de tal publicidad aparece en anexos, así como la "respuesta" de la Universidad Interamericana.

²⁴ Es útil indicar que en el mes de abril se estaba discutiendo en los medios de comunicación costarricenses acerca de un libro de texto para niños de la primaria, que el Ministerio de Educación acababa de excluir de la lista de libros de lectura obligatoria. El libro, de Joaquín Gutiérrez, se llama *Cocorí* y su protagonista es un niño de raza negra. Parte de la comunidad afro costarricense lo juzga un libro racista y realizó varias acciones legales para que el libro se excluyera de la lectura obligatoria. La comunidad blanca costarricense reaccionó emotivamente en contra de tal interpretación de la obra. Véase, entre los muchos ejemplos, Ramos A., Domingo, 2003. "Mortal zarpazo a la cultura." En: *Semanario Universidad*, pág. 17, n.1525, 15 de mayo. La Universidad Latina no pierde, aprovechando el calor de la polémica, la oportunidad de exhibir en los anuncios uno de sus escasísimos profesores de raza negra.

exterior. Uno de los profesores de la publicidad es el Magíster Scientiae Edwin Aguilar Sánchez, Decano de Ingeniería en Sistemas Informáticos, que obtiene su Maestría en la Universidad de Essex, Gran Bretaña. Su fotografía aparece el día domingo 18 de mayo del 2003, en la página 11A del diario La Nación. A la par del currículum aparece una leyenda, con los caracteres más grandes de todo el anuncio que dice: "Él podría enseñar en cualquier universidad del mundo. Enseña aquí." A la izquierda, una larga columna blanca corta la fotografía; aparece una lista de todas las carreras que se pueden estudiar en la universidad.

El día lunes 19 de mayo del 2003, sorpresivamente, en la página 9 A del mismo diario citado aparece una página completa con la misma estructura gráfica que se acaba de comentar: fotografía en blanco y negro, página completa, cuadro de texto en la esquina superior izquierda, sólo que el color, esta vez, no es el azul brillante de la Universidad latina, sino que el verde esmeralda de la Universidad Interamericana y la fotografía no es la un personajes conocidos sino la de un joven varón, con gafas y camiseta. La leyenda en letras más grandes ahora afirma: "Cinco buenos profesores no me harán el profesional de éxito que quiero ser." A la par la Universidad Interamericana asegura, entre otras afirmaciones, que "... cada uno de nuestros profesores es de excelente calidad académica..."

El ejemplo de la "guerra" publicitaria se escoge a raíz de su originalidad: es novedoso asistir, en Costa Rica, a una respuesta directa, muy rápidamente estructurada en el tiempo, para responder a los anuncios en los días

inmediatamente siguientes. Las tres universidades involucradas en la dinámica de anuncios y respuestas publicitarias están entre las que han invertido mucho dinero en la infraestructura, entre las que ambicionan ser "grandes" en lugar de especializarse, que ambicionan crecer a través de la captación de un número muy grande de estudiantes. La aparente paz y colaboración entre las universidades privadas se rompe clamorosamente: hasta este momento la publicidad había aludido a pretendidas superioridades en este o aquel ámbito, pero sin atacar directamente a otra universidad privada de la manera en que se hace ahora. El oponente sugerido por las publicidades de 1999, que mostraban edificios o tecnologías, eran evidentemente las universidades estatales. El detonante del cambio ha sido sin duda la movilización de la Universidad Fidelitas en el momento de la guerra contra Irak y la promoción de su fuerte personalidad de renombre, Oscar Arias. Al hacerlo, parece que la Universidad Fidelitas de un lado aumenta significativamente su matrícula (un dato que no ha sido posible confirmar visto el hermetismo de la institución al respecto). Del otro lado, se tiene la impresión de que se rompa definitivamente un pacto tácito, una alianza y que la publicidad, de ese momento en adelante, por algo más que la casualidad, se vuelve más agresiva que nunca. Probablemente, el momento histórico era propicio para eso y es igual de probable que no haya vuelta para atrás con respecto a la tendencia comparativa entre universidades privadas.

Capítulo 4

DISCUSIÓN

4.1 Las estrategias de comunicación

El presente documento no pretende ubicarse acerca de la oportunidad o no de la existencia de las universidades privadas y el objetivo que lo anima no es tampoco el de realizar un análisis de los fallos y aciertos de esas universidades, nacidas con propósitos comerciales, entre otros.

A pesar de ello, quien escribe, como es lógico, no lo hace desde una pretendida neutralidad, sino que de una posición propia: esa posición le reconoce a las universidades públicas un papel importante en cuanto promotoras, en el país, de cultura y de democracia, de igualdad social, de investigación, prestadoras de servicios culturales y de salud a la comunidad, para mencionar algunas de las funciones que han tenido históricamente. A la vez, está presente en nosotros una hesitación en reconocerle tales funciones positivas a las universidades privadas, motivada por varias razones. Una es su móvil originario, en contraposición con la trayectoria histórica de las públicas, y que se puede fácilmente percibir a partir del nombre de las primera de ellas, de "hacerse autónomas". Esa "autonomía", de las privadas, como se ha visto en

el apartado relativo a los nombres de las universidades, tiene una dirección orientada hacia el libre mercado, en sentido conservador y francamente neoliberal: un enfoque de la formación de los estudiantes y futuros profesionales alejado del humanismo de las casas de enseñanza tradicionales y respondiente a las necesidades de la empresa privada. No lo creemos el móvil mejor para asegurar buena calidad de enseñanza y buena formación global para los estudiantes: en el presente capítulo explicaremos con ejemplos por qué.

Jiménez (2002) resume así los elementos clave de la identidad de los costarricenses, identidad que mucho le debe al tema de la educación:

Las señas de identidad dominantes son las de un país democrático sostenido por los pequeños productores de café; se idealiza la época colonial; se atribuye a las clases oligárquicas la destrucción de la democracia rural de origen colonial. El Valle Central adquiere fuerza en el imaginario como cuna de nación y como ideal del modo de ser nacional; el comunismo es el peligro extremo, lo ajeno y lo extranjero. El sistema escolar sigue siendo clave en la difusión del imaginario nacionalista. De hecho, la población rural del Valle Central empieza a sentirse costarricense gracias a la expansión de la educación primaria. (pág. 187)

Los cambios relativos a la educación, en cuanto a estructura, a volumen, la relativa modificación en la representación de las mismas no son tangenciales en la identidad de los costarricenses, sino que representan uno de los asuntos

central en la construcción de esa identidad, en la edificación de la estima de sí. Por esto, la irrupción incontrolada de casas de enseñanza superiores en el escenario de la educación costarricense afectará más y más profundamente el imaginario de los ciudadanos que si se tratara de un crecimiento desmedido de, digamos, restaurantes japoneses. Lo dicho implica que la reglamentación, el estricto control y la planificación del crecimiento de las instituciones privadas de enseñanza superior hubieran representado, y todavía pueden representar, una barrera ante la irrupción de cambios sociales producidos por variables introducidas de manera incontrolada. Piénsese solamente en la frustración provocada por el desempleo, después de haber dedicado años, esfuerzos, recursos en pagar y cursar estudios en una universidad de estudiantes que no encontrarán empleo. Esa universidad, luego de haber insistido en la construcción de un imaginario en el que el éxito es resultado forzoso del estudio llevado a cabo de manera eficaz, otorga un título que no sólo no garantiza una inserción satisfactoria en el mercado laboral sino que contribuye a una "inflación" de trabajadores demasiado calificados por los trabajos de oficina que realizan, con sueldos muy bajos y horarios extremadamente demandantes, sin responsabilidades ni esperanzas de ascenso y promoción.²⁵

²⁵ El malestar causado por el desempleo es grande en cada latitud, pero en Costa Rica tiene su dimensión específica por varias razones. Algunas de ellas son el fenómeno relativamente nuevo del desempleo de graduados universitarios y la falta casi completa de orientación clara y de fácil acceso (por ejemplo en la prensa) a opciones de estudio que proporcionen mejores posibilidades de empleo. Las personas conocen acerca de la situación del paro por observación directa de la realidad: no son orientadas a escoger mejor.

Un elemento que motiva reflexiones críticas sobre las universidades privadas se deriva de la observación, por parte de la opinión pública así como de quien escribe, de su actuación durante los años de su existencia. En la introducción de este libro y en el presente capítulo se recuerda una trayectoria de acontecimientos discutibles o que rayan en lo delictivo (y lo sobrepasan, en ocasiones): se otorgaron títulos de manera "desenvuelta" y hubo universidades privadas que fueron obligadas a cerrar, luego de haber sido investigadas. Antes de la creación de regulaciones más estrictas para autorizar el funcionamiento de una nueva universidad, los escándalos en la prensa relativos a universidades privadas no eran una excepción. La visión que el público tiene de esas universidades fue seguramente influenciada por lo que la gente leía en los periódicos y por lo que pasaba de boca en boca, por los chistes y los dichos que a raíz de los acontecimientos se inventaban. Un ejemplo: parece provechoso reportar aquí una reflexión de Ruiz (2001, a.) acerca de un fenómeno extraño. Una nueva universidad privada ya produce nuevos graduados en el mismo año en que empieza sus labores.

(...) muchas de estas nuevas universidades producen graduados casi desde el inicio. Por ejemplo, La Universidad Véritas fue creada en 1994 y ese mismo año tuvo 96 graduados, la Universidad Monterrey fue creada en 1994 y ese mismo año tuvo 57 graduados, Algunas razones que pueden explicar este fenómeno apuntan a que varias de estas

universidades eran "Colegios" ²⁶con estudiantes propios adscritos a Universidades existentes (como la U.A.C.A.) y que luego se segregaron; otra explicación apunta a que muchos estudiantes que habían realizado estudios en otras universidades se matricularon en las nuevas y a través del reconocimiento y la convalidación de estudios se graduaron rápidamente en éstas. También debería evaluarse cuántos estudiantes se las universidades estatales se fueron a las privadas (con muchas materias reconocidas).

Sea como fuere, el hecho de graduar estudiantes el mismo año en el que la

institución abrió, no impresionó favorablemente la opinión pública y no contribuyó exactamente a la construcción de una representación de las universidades en cuestión como instituciones serias.

El mayor control institucional y orden de ahora, en los primeros años del nuevo milenio, el enriquecimiento de esas universidades, sus fachadas limpias, en cuanto a los nuevos y lujosos edificios y a su deseo de respetabilidad, están contribuyendo a modificar la visión que la población del país tiene de las universidades privadas. La afirmación anterior es fruto de la observación y de la experiencia: es importante estar conscientes de la necesidad de realizar una investigación que vaya más allá de la simple observación para contestar preguntas clave. Una de esas preguntas podría ser de qué manera dicha representación originaria de las universidades privadas se ha mantenido y ha

²⁶ Aquí el autor habla Colegios Universitarios, especie de "federaciones" de varias universidades.

influenciado la nueva, conforme las universidades se construían una fachada nueva y más decorosa. Interesaría saber si las instituciones han utilizado estrategias conscientes de modificación de imagen y si ellas han sido concertadas entre universidades. En cuanto a la investigación en objeto, se puede proponer la hipótesis, a partir del análisis de la publicidad, de que, en un primer momento las universidades privadas establecieron un "pacto de no-agresión", reconociendo su alteridad en las universidades públicas. Luego, el crecimiento desmedido de oferta universitaria ha dado origen a reacciones publicitarias crecientemente agresivas, hasta el fenómeno, que es del año 2003, de anuncios publicitarios que se "responden" directamente, como se ha visto.

En el marco teórico se ha visto la incidencia del estudio de la reputación en el ámbito de las representaciones sociales y de la comunicación: llamamos "reputación social" (Emler, 1994) el complejo de mecanismos, compartidos en sociedad, que nos sirven para facilitar la interacción inmediata, por ejemplo con perfectos extraños, al captar elementos de su papel social y ser capaces de responder adecuadamente.

La reputación social puede ser, para los individuos o, como en nuestro caso, para las instituciones, lo que guía o le da a las acciones una finalidad.

Las universidades privadas se están construyendo una reputación social. Al analizar las modificaciones de su publicidad aparece una mayor conciencia de ello, una intuición de prejuicios o restos de ellos con los cuales tiene que cargar y que quieren contrarrestar jugando las cartas del prestigio, así como

ellas se figuran ese prestigio. La reputación social, por lo tanto, sirve como elemento en la construcción de nuestras interacciones y en nuestra toma de decisiones.

En cuanto a la edificación de esa reputación, ¿las estrategias de construcción son concertadas entre universidades privadas o no? El análisis de sus anuncios, como mencionado, deja vislumbrar contenidos que indican claramente la comparación entre ellas: su feroz postura competitiva dejaría pensar que no hay concertación en cuanto a políticas publicitarias comunes, pero de alguna forma está también claro que se "siguen el rastro", que las intuiciones o las estrategias de unas inspiran a otras, como en la "mejor" tradición del libre mercado.

Las universidades privada, en síntesis, han mostrado al público, desde su nacimiento, determinadas acciones, que se han convertido en elementos para juzgarlas y contribuir a conformar una representación de la universidad privada en Costa Rica. La gente estaba acostumbrada a los cursos semestrales de las universidades públicas. Asistimos a la creación de carreras más breves; en las privadas los cursos se desarrollan durante cuatro meses: los cuatrimestres tenían la única función de agilizar los estudios y hacerlos más comprimidos y cortos. Esas carreras estaban "depuradas" de todos los cursos que en las universidades públicas han servido para darle mayor espesor cultural y humano a los estudiantes: el Seminario de realidad nacional, materias adicionales deportivas y artísticas son sólo algunos ejemplos. Las vacaciones tradicionales, desde diciembre hasta marzo, se han juzgado demasiado largas

para los templos de la productividad que quieren ser las universidades privadas. Así, las vacaciones tradicionalmente más largas, las de Navidad, se reducen a dos semanas; se trabaja los sábados, los domingos; existen cursos de maestría que "comprimen" las lecciones durante los días sábados a lo largo de algunos meses, con lecciones que duran todo el día.

El profesional así preparado sale al mercado laboral, a la industria, donde tendrá también que trabajar los sábados, domingos o días feriados sin una adecuada compensación salarial o un descanso proporcional al esfuerzo.

Las universidades privadas han adoptado, en algunos casos, los timbres que señalan la finalización de los recreos y las tarjetas para marcar salidas y entradas de los profesores: el tiempo está, en fin, atentamente contabilizado.

El tema del tratamiento del tiempo, de la concepción de tiempo, su funcionalidad y significado en la educación, inspira una asociación significativa con los acontecimientos de un momento histórico solo aparentemente lejano: el momento en el que el sistema social medieval se destruye, la seguridad que su posición tradicional les daba a los individuos se desvanece y se asoma en cambio el capitalismo liberal.

La concepción del tiempo y de la productividad son claramente compartidas en las universidades privadas, que, sin necesidad de coordinación, adoptan todas la división en cuatrimestres, se "copian", casi por instinto, una modalidad que reacciona en contra de la "holgura académica" del semestre de la universidad estatal. Igual se adoptan los horarios y el calendario escolar de la primera privada que se presentó en el mercado. Algunos podrían decir que

esos elementos son parte de una cultura organizacional compartida por todas las instituciones privadas de educación superior, o bien que existe la intuición de que la gente ha identificado en esas concepciones la esencia de la diversidad entre universidades públicas y privadas. Una universidad privada, según la última hipótesis, sería un lugar en el que se paga; por lo tanto se maneja el tiempo de manera "productiva", según una concepción de productividad que las mismas acciones de las privadas sugieren: tiempos controlados, cerrados, carreras sin adornos, donde la presencia de materias complementarias para la formación es considerada una añadidura, exenta de utilidad inmediata. A este respecto se puede añadir la breve reflexión acerca de la necesidad social, o no, de que un profesional, digamos un médico, sea una persona culta, además de un conocedor "técnico" de su disciplina.

Proponemos a continuación un corto compendio de vicisitudes de hace cinco siglos, que creemos serán sugestivas en esta colocación en el texto:

Ahora (en la época renacentista) el principio de la eficiencia asumió el papel de una de las más altas virtudes morales y el deseo de riqueza y éxito material llegarían a conformar una pasión que todo lo absorbería.

La competencia fue teniendo un papel creciente y vino a desplazar los preceptos de la cooperación medieval que la restringían. Con el principio de la empresa individual los otros se convirtieron en competidores y el individuo hubo de escoger entre su propia destrucción y la ajena.

Pero por entonces la lucha contra el medioevo era también una lucha por la supresión de las diferencias consagradas por los sistemas

corporativos: la lucha por la libertad individual era una lucha por la igualdad de oportunidades.

En su avance el capitalismo liberó al individuo de la reglamentación propia del sistema corporativo y lo instituyó en dueño de su destino; suyo sería el riesgo, suyo el beneficio. (Robert, J., pág.18)

Todo indica que los móviles del primer capitalismo se parecen increíblemente a los que animan a los propietarios de las universidades privadas en la Costa Rica actual. Dejemos que Iván Molina (2002) sea quien realice el enlace entre el siglo XVI y hoy, en el país centroamericano:

El (...) proceso ventajoso para la ideología neoliberal fue la diversificación de los sectores medios. Los de antes de 1980, compuestos por "licenciados", empleados estatales, docentes, y pequeños y medianos productores agrícolas se ampliaron al aflorar grupos vinculados con la exportación no tradicional, la apertura comercial, el turismo, las industrias de alta tecnología y las especulaciones financieras. El individualismo posesivo de estas capas, en cuyo mundo prevalece una competencia feroz, está fuertemente condicionado por su desplazamiento del mercado laboral público al privado. La proporción de profesionales que trabajaban para el estado bajó de 54,1 a 45,9 por ciento entre 1987 y 1995. (págs. 121-122)

Se remite a las Recomendaciones, en las cuales se retomará el tema del achicamiento el Estado y la posición de los costarricenses al respecto, con el fin de crear un puente con la propuesta de soluciones posibles.

Un pequeño ejemplo de la "cultura del mercado" de las universidades privadas es una "inocente" noticia de seis renglones publicada en uno de los suplementos comerciales del periódico La Nación el día 9 de abril del 2003 por la Universidad Autónoma de Centroamérica, Colegio Leonardo da Vinci. El suplemento se llama "Comercialmente hablando", consta de una página, a colores y con fotografías, de novedades comerciales. Una columna a la izquierda, con fondo azul y encabezada por la invitación "Entérese" acoge la pequeña inserción de la universidad citada que permite a los ciudadanos "enterarse" de la abertura de un servicio de clínica especializada en psicopedagogía, para los padres de familia y sus niños. La noticia se encuentra entre la invitación, por parte de una marca de pasta de dientes, de participar al concurso "el beso más largo" y ganar un automóvil y un catálogo en línea de Microsoft que registra empresas que ofrecen productos y servicios tecnológicos. Es de excluirse que la universidad se haya sentido incómoda por la ubicación de su anuncio. Es útil mencionar aquí que las universidades privadas abrieron oficinas de servicios profesionales a la comunidad. La operación tenía el doble propósito de beneficiar a la comunidad con servicios a un precio reducido y de permitir a sus estudiantes avanzados realizar las prácticas profesionales requeridas por los programas de estudios aprobados por las autoridades competentes. Surgen de esa manera consultorios médicos, dentales, oficinas de asesoría legal y estudios para la atención psicológica entre otros. El problema vinculado a la iniciativa es el de la autorización para personal no graduado, como lo son los estudiantes, de ejercer la profesión, con

o sin supervisión, y del otro lado, la reglamentación en el caso de denuncias por mala *praxis*. La población, sin embargo, parece acoger favorablemente esas iniciativas. Otro tema que se puede señalar, aún cuando no conozcamos debate al respecto, es el de la competencia desleal: servicios profesionales a un costo menor de los precios del mercado.

Hemos visto como el concepto de cantidad en las universidades privadas es altamente significativo: ¿qué hay entonces de la calidad? En las privadas, en general, los profesores son mal pagados. Hay excepciones para los niveles académicos superiores a la licenciatura o en el caso de los profesionales que tengan cierta antigüedad de servicio. Usualmente, los sueldos no aumentan con el tiempo servido y la relación de trabajo no está mediada por un contrato a largo plazo o a término, sino que se paga por prestaciones profesionales, contra recibo timbrado del profesor. Lo anterior significa que el profesor tendrá que administrar libros contables y proveer privadamente a todas las formalidades tributarias. Ante esta situación, es altamente improbable contar con un cuerpo docente de alta calidad y estable.

En cuanto a la parte más propiamente académica, el profesor recibirá de la institución un programa de estudios elaborado con anterioridad, que no podrá contribuir a construir. La gestión muy estricta del tiempo tiende a anular la presencia de espacios de discusión entre colegas, o si los hay, el campo de maniobra de cada profesional es reducido. Todo ello tiene un efecto de rebote sobre la relación estudiante - profesor: los dos están atrapados en el rígido juego de la productividad, sancionado por elementos (que actúan sobre la

conducta pero tienen contenidos simbólicos), como el timbre que reglamenta la finalización del recreo o la entrada a clases. Profesor y alumnos podrán disertar tal vez sobre los contenidos académicos que la universidad privada desea que se desarrollen en el curso, pero difícilmente ampliarán el discurso sobre la carrera (ya que el profesor no tiene ningún espacio de maniobra al respecto) o a las inquietudes personales del estudiante, ya que el espacio institucional no está creado, sugerido o delimitado para eso. La relación personal entre discípulo y profesor podrá desarrollarse en ese espacio privado, no en el encuadre de un contexto de formación.

Existen, sin duda alguna, otras figuras profesionales que la universidad privada pone a disposición de sus alumnos en cuanto a los problemas en la esfera personal, pero eso no quita que la relación con el profesor se desarrolla en un ámbito institucional donde lo que no es visto como eficiente a fines de formación profesional, es excluido del proceso.

El panorama indicado parece privilegiar un balance entre universidades públicas y privadas favorable a las primeras, pero existen razones adicionales para hacerlo: por ejemplo el limitado espacio que las privadas le han dado a la investigación y a la acción social. Podría decirse, a disculpa de las universidades privadas, que su juventud les impide todavía desarrollar amplios planes de proyección a la comunidad y de búsqueda científica. Sin embargo, los intentos que se están llevando a cabo, por parte de las instituciones más pujantes en el mercado, llevan la marca del provecho comercial, de la vinculación con científicos de gran renombre, casi siempre norteamericanos y

casi siempre ligados al mundo de la economía y de la administración de negocios.

Un elemento de diferencia que los estudiantes de la Universidad de Costa Rica señalan, en la investigación llevada a cabo a través de un cuestionario a un grupo de ellos, es la presencia, en la universidad pública, de la representación estudiantil en los órganos para la toma de decisiones. Los profesores y demás trabajadores de las universidades privadas no son las personas que, a través de mecanismos de representatividad democrática irán conformando las cúpulas y convirtiéndose en las autoridades que diseñarán políticas en el futuro. Si profesores y trabajadores no entran en los procesos decisionales en las universidades privadas, con respecto a lo académico, tampoco lo hacen los estudiantes y su margen de acción en cuanto a propuesta o a protesta es extremadamente limitado, por la naturaleza misma de una institución privada. Eso no significa que universidades privadas no hayan iniciado experimentos u organizado representaciones estudiantiles, pero éstas no tienen ni podrán tener nunca el lugar que han ocupado históricamente en las casas de enseñanza superior públicas.

Las representaciones estudiantiles conversan con autoridades de la universidad privada, por ejemplo, cuando se preparan los festejos denominados "Semana universitaria"²⁷. En la Universidad pública una

²⁷ Esa celebración existe y es tradición en la universidad pública, en la que tiene como finalidad el esparcimiento de los estudiantes y de las personas que viven en la comunidad aledaña, pero también la divulgación de proyectos y resultados de investigación.

representación estudiantil está presente en el Consejo Universitario y en los órganos decisionales de las vicerrectorías.

El breve panorama que se ha querido trazar tiene el sentido de aportar reflexiones sobre diferencias básicas de gestión y concepción que dividen las universidades públicas y privadas.

Se pretende también, en este espacio de discusión final, declarar abiertamente que no nos sentimos neutrales con respecto a los temas presentados. La mirada que se trata de dar a la temática pretende ser serena. Tal objetividad es posible sólo sobre un terreno libre de malentendidos y a partir de la conciencia de que quien escribe tiene su posición definida, aún cuando la finalidad del escrito no es la de debatir acerca de la oportunidad de tener o no universidades públicas y privadas y de sus bondades o defectos .

4.2 Estructura, expresión, comunicación en la Universidad de Costa Rica.

Como se ha visto en la metodología, en el presente trabajo se ha tomado en consideración, entre otros, el tema de las producciones gráficas que sirven de trámite entre la Universidad y sus usuarios. La producción gráfica en objeto se publica para que la institución divulgue informaciones básicas,

En la Universidad de Costa Rica, por ejemplo, se lleva a cabo cada año en el mes de abril.

fechas, convocatorias, así como conferencias, seminarios, actividades culturales o deportivas y similares.

Adicionalmente, se ha analizado material gráfico, ofrecido por funcionarias de la Oficina de Vida Estudiantil de la Universidad de Costa Rica, quienes nos lo

han presentado con el afán de evidenciar el esfuerzo producido para informar y lamentando que, a pesar de todo, exista tanta desinformación.

Los documentos gráficos que se han tomado en cuenta en el presente documento permiten vislumbrar algunas líneas de análisis y sugerir hipótesis acerca del tema investigado.

Al examinar el material impreso (folletos informativos proporcionado por las Unidades de Vida Estudiantil así como letreros encontrados en las pizarras de las Escuelas y Facultades) y a lo largo de las entrevistas, se observa el reflejo de *estrategias de comunicación* de la Universidad de Costa Rica hacia los estudiantes.

Los puntos que se tocaron en las entrevistas, por parte de los funcionarios universitarios, así como de miembros de la Federación de estudiantes, están relacionados con el conocimiento por parte de los estudiantes acerca de

1. la estructura de la Universidad de Costa Rica
2. las posibilidades que ofrece
3. las modalidades de acceso a las posibilidades mencionadas.

Recordamos que esa información se vincula con la existencia de una

interacción eficaz, ya que el conocimiento de las posibilidades existentes y de cómo obtener los beneficios (por ejemplo las becas de estudio) posibilitan la interacción satisfactoria, mientras que la ignorancia lleva a decepciones, a enfrentamientos y hasta a la exclusión del estudio.

Los materiales en cuestión son monótonos, a menudo fotocopiados en papel de un solo color y del tamaño de una hoja formato A 1, de las que comúnmente se utilizan para la computadora y para la fotocopidora.

Los carteles tienen un esquema fijo, un dibujo que se fotocopia o reproduce en muchas copias, para ser luego rellenado con leyendas diferentes según la ocasión: el formato gráfico uniforme de los carteles hace que el usuario potencial no se percate muy bien si, entre dos letreros con la misma configuración gráfica, el contenido cambió. Los carteles con información relativa a las fechas de matrícula, al pago de los impuestos, a las fechas importantes de convocatorias y similares no tienen un color o formato característico por tema o un lugar distintivo según el tema.

En las Facultades y en las Escuelas de la Universidad de Costa Rica los carteles no se separan, ni por tema ni por ser destinados a posibles usuarios - meta, en las pizarras murales; la división se hace por dominio administrativo. El resultado es que cada Escuela o cada Facultad publica en pizarras contiguas avisos relativos a, por ejemplo, el próximo vencimiento del plazo del pago de matrícula, y todos éstos tienen diferentes colores o tamaños.

Los folletos tienen mucho texto y pocos dibujos: como se ha visto, no solamente no existe ningún esfuerzo para clasificar la forma gráfica por color

según el contenido del mensaje, sino que tampoco la institución se esmera en hacer los carteles llamativos a través de la utilización, por ejemplo, de los héroes de las historietas que los jóvenes aprecian, del humor y de fotografías. Es importante recordar que no estamos hablando de implantar un estilo gráfico sobre otro: la Universidad de Costa Rica podría optar por exponer letreros oficiales, serios, como negro sobre blanco con las fechas importantes; sin embargo, a la par de algunos de estos avisos ya está presente la costumbre de utilizar caricaturas o elementos más llamativos. El problema es que el intento se queda corto, en una enunciación de intenciones un tanto tímida a la que no le sigue una puesta en la práctica consecuente con lo prometido.

Es importante afirmar que los productos gráficos son inadecuados también por que no se reflexiona sobre ellos, no se les ve como un momento del proceso comunicativo entre los funcionarios universitarios, representantes de la institución y los estudiantes. A la vez, su función no está clara, se repiten modalidades tradicionales sin pensar en como reformar este aspecto de la comunicación y sin dirigirse a expertos para ello.

Los temas sobre los cuales es necesario que los estudiantes reciban información son muchos, ya que la Universidad de Costa Rica es un mundo complejo que ofrece becas de estudio así como posibilidad de alojamiento, de alimentación a costo cero o a un precio subvencionado, posibilidades de esparcimiento, de practicar deporte, de recibir atención médica o apoyo psicológico, orientación vocacional, entre otras muchas.

Ni si hable de la elección de carrera. Es común, como se ha visto, que los estudiantes de la Universidad de Costa Rica no conozcan todas las posibilidades de carrera ofrecidas por la institución, inclusive estando dentro de ella.

Las funcionarias de la Universidad de Costa Rica entrevistadas han señalado que el proceso de admisión a carrera es complejo, bastante 'inflexible' y que lo tienen que llevar a cabo muchachos de dieciséis o diecisiete años, con muy escaso conocimiento de:

- a) las carreras ofrecidas
- b) las materias que es necesario cursar para cumplir con los requisitos de la carrera escogida
- c) las posibilidades de trabajo sucesivas a la conclusión satisfactoria de los estudios
- d) la relación entre posibilidades, aptitudes, proyecciones a futuro.

Se ha mencionado la inflexibilidad en cuanto a las opciones de carrera: claro está que el estudiante puede cambiar de parecer y pedir el traslado. Pedir traslado es un procedimiento trabajoso y largo, la Oficina del Registro está abarrotada de solicitudes y el estudiante que toma esa opción pierde un año, ya que tiene que hacerlo en las fechas indicadas y no puede iniciar otros estudios mientras tanto. La cantidad de traslados solicitados es la muestra evidente de un tropiezo importante en el fluido funcionamiento de la maquinaria universitaria. Perder un año de estudios y aplazar la salida al mercado laboral es un evento muy costoso para personas pobres.

Recordamos aquí brevemente la situación en la que los estudiantes piden el traslado a otra carrera. A un estudiante que no conoce muy bien acerca de la universidad, que es muy joven y con base en una representación muy personal de lo que es ser estudiante de cierta carrera o ser un profesional en cierta disciplina, se le pide, al matricularse, indicar dos opciones de carrera: una primera y una segunda. La situación presente nos sugiere que, probablemente, la segunda opción no es escogida con atención y con sentido común.

La opinión de trabajadoras de las oficinas de Vida Estudiantil, entrevistadas sobre el tema de las dos opciones es la siguiente: si la nota del examen de admisión²⁸ no es suficiente para que los estudiantes accedan a su primera opción, éstos se resignan a la segunda 'mientras tanto', poniéndose de inmediato o muy pronto en una posición de descontento, confusión y hasta depresión.

Un número considerable opta entonces, inmediatamente o en el siguiente periodo útil por el cambio de carrera, paso, que genera una serie de costos, tanto desde el punto de vista humano como financiero y burocrático, tanto para la universidad como para el estudiante.

Algunos de los estudiantes se trasladan a universidades privadas y luego nos daremos cuenta en la discusión sobre el examen de admisión como la Universidad de Costa Rica pierde, con esa operación, a estudiantes que representarían su público meta, por así decirlo, específico. En otros casos los

²⁸ El tema relativo al examen de admisión de la Universidad de Costa Rica es analizado en un capítulo a parte, dedicado al tema específico.

estudiantes calculan fríamente como armar estrategias que les permitan, el año siguiente, acceder a su curso de estudios soñado: por ejemplo se matriculan en carreras en las cuales saben que obtendrán notas muy altas, porque el nivel de exigencia es diferente. De esta manera, podrán optar luego por un traslado por méritos académicos. Al hacer eso, se infla de manera curiosa el número de estudiantes matriculados en cursos de estudios que no son muy solicitados: está claro como esos números desfigurarán las programaciones e influenciarán las asignaciones de recursos a cada Escuela o Facultad y las proyecciones a futuro que las autoridades académicas realizan.

Las políticas de la institución pública no están claras tampoco en lo que se refiere a la dirección que tiene que tomar la oferta de servicios adicionales.

Se ha visto como la Universidad de Costa Rica le ofrece no sólo a sus estudiantes, sino a toda la comunidad infinitas posibilidades en los campos de la educación (en el sentido amplio) así como de la salud, de la cultura, del esparcimiento, del deporte, etcétera. Una primera contradicción reside en que no siempre está bien claro si los recursos están a disposición de la comunidad universitaria o de la comunidad de San Pedro de Montes de Oca, donde el campus de la Universidad de Costa Rica está localizado o del público en general.

En ninguna entrevista emerge una clara conciencia de los estudiantes que los servicios son 'para ellos' y en una entrevista una funcionaria nos expresa que uno de los 'problemas' de la Oficina de Salud es el desequilibrio entre los docentes y el personal sobre los estudiantes en el uso de los servicios. En

efecto los trabajadores de la universidad usan los servicios de salud mucho más que los jóvenes. Es muy probable que la mayoría de los últimos ni siquiera sepa que existen servicios de salud que la Universidad de Costa Rica pone a disposición de estudiantes y funcionarios. Esta última es una hipótesis que se discutió con las funcionarias de vida estudiantil

Sería interesante proponer una revisión de los 'servicios' y, en sentido amplio, de las posibilidades ofrecidas por la Universidad de Costa Rica a la luz de las preguntas ¿para quién? y ¿por qué?

La compleja maquinaria político burocrática de la Universidad de Costa Rica, crecida y consolidada en los años 70 y 80, no parece estar al paso de su deseo de cambio y de las necesidades de cambio que las mutaciones o del escenario geopolítico, macro y micro económico imponen.

Las entrevistas a estudiantes prueban, y así lo constatamos diariamente, que estudiantes de colegio, reconocibles por sus uniformes, o de otras universidades (¿privadas?) utilizan las Bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, que usuarios en general acuden a proyecciones de películas con debate y que la gente del Este de la ciudad de San José usa el espacio verde del campus para actividades recreativas o deportivas. Estos son hechos que podrían representar una meta lograda por la Universidad de Costa Rica, o bien una dispersión de recursos.

De todas maneras la institución debe ser consecuente, y sus acciones deben ser resultado de políticas claras, no de la improvisación o de la ocurrencia. La Universidad de Costa Rica debe demostrar que tiene clara

conciencia de sí como servicio público, con todo lo que hoy conlleva ser servicio público

Lo que emerge como hipótesis de las conversaciones con algunos de los estudiantes y del sentir de los funcionarios encargados de ellos en las oficinas de Vida Estudiantil, es que no perciben claramente que son *los primeros usuarios* directos de tantos servicios.

Lo anterior ¿no será una consecuencia de las incongruencias en la visión de la misma institución hacia ellos?

Los estudiantes no saben sobre servicios y posibilidades, y, cuando saben, o cuando llegan a saber, se muestran como ciudadanos que ‘toman’, frente a una Entidad Pública que ‘da’.

La mencionan a menudo así: la ‘*Universidad Pública*’, donde ‘Público’ funciona un poco como ‘de todos’, o ‘de los pobres’, ‘de los que de otra manera, no tendrían acceso’.

El adjetivo ‘Público’ aparece también en las conversaciones con los funcionarios, con una acepción parecida.

Por lo tanto, ante la función ‘pública’ de la Universidad de Costa Rica, los estudiantes saben usar los beneficios que se les ofrecen y saben reclamar en contra de las irregularidades cuando acceden al servicio y ese ‘se abre’ a ellos. De allí camina también la información ‘boca a boca’, de un usuario del servicio a otro.

Algunos aspectos que no siempre les quedan claros a las funcionarias que, conscientemente o de manera más bien espontánea, montan las estrategias de

comunicación, son ciertas reglas elementales en cuanto a la metodología, los medios a disposición y las mismas estrategias a emplear. Muchas veces, de las conversaciones se desprende que es la experiencia la que guía la toma de decisión de una estrategia de comunicación sobre la otra y no la formación teórica que se tiene.

Un estudiante que trabaja en la Federación de Estudiantes se quejaba de que, a pesar del esfuerzo realizado comprando, elaborando y pegando letreros, la información en ellos contenida, no llegaba a su meta. Específicamente, parecía deprimente que, encima de los carteles se pegaran otros, tal vez 'más importantes' jerárquicamente.

Los actores de esta 'lucha de los carteles' no parecen reflexionar que no es suficiente que un cartel se pegue para que sea leído y que no es suficiente que sea leído para que se comprenda, archive, retenga la información o que esta se transmita oralmente de manera correcta.

Es evidente para los que transiten por el campus que los rótulos presentes, carteles, sencillas hojas de papel son demasiados.

El conocimiento básico acerca del funcionamiento de la atención humana nos dice que es más fácil prestar atención a un mensaje si es especialmente llamativo, por sus características de presentación o por la relación con algún tema de interés para cada uno de nosotros: ese tema ha sido comentado anteriormente.

El tratamiento descuidado reservado a las estrategias de comunicación a través de los carteles en la Universidad de Costa Rica no se debe a la escasez de recursos.

La Universidad de Costa Rica tiene enormes medios para optimizar la transmisión de la información, aún más si se comparan esos medios con los de las demás universidades:

- posee fondos propios, una parte de los cuales se destinan a la divulgación y la información
- existe una imprenta interna a la Universidad
- existe un canal televisivo (aún con muy pocos espectadores)
- la Universidad de Costa Rica cuenta con dos canales radiofónicos.

Alrededor de la Universidad se encuentran diversas paradas de autobuses, y un número enorme de estudiantes universitarios utilizan los autobuses desde varios puntos del Valle Central (o de las sedes regionales) hacia la Universidad y *viceversa*. En estos lugares los estudiantes permanecen cierto tiempo, por lo tanto son sitios propicios para que la información escrita en los carteles sea observada, leída y se transmita.

No obstante éstos y otros recursos, la estrategia comunicativa, según los mismos miembros de las Unidades de Vida Estudiantil y la Federación de Estudiantes entrevistados, no alcanzan sus objetivos. Se podría afirmar más bien que la persona que lee con provecho los carteles es la que tenía anteriormente el propósito de hacerlo. El problema para los que instalan los carteles debería ser entonces la elaboración de una estrategia compuesta de

dos pasos: preparar los carteles y preparar a la gente para que los reconozca y los lea.

Sería lamentable que estudiantes o funcionarios consideraran terminada su función, una vez que sintieran haber 'dado' las informaciones.

El propósito de este documento no es el de montar una estrategia de comunicación a través de carteles para la Universidad de Costa Rica, sino el de invitar a la reflexión sobre la centralidad de una buena estrategia de comunicación, para la cual es esencial que el emisor esté seguro de que su intención comunicativa haya llegado a la meta escogida. En la investigación realizada se han encontrado más bien repetidos lamentos, quejas ofendidas por la incomprensible inutilidad de tanto trabajo.

En el caso que se está comentando, está claro que la comunicación a través de materiales visuales y leyendas hacia los estudiantes no es coordinada dentro de la Universidad y las autoridades descuidan por completo esa coordinación. Los altos mandos demuestran no tener conciencia de la importancia de la comunicación visual y dejan esas actividades a la improvisación y a la buena voluntad de los funcionarios intermedios. Es lamentable, ya que la Universidad de Costa Rica invierte cuantiosas sumas de dinero en publicidad en los principales diarios del país; en cambio mejorar la comunicación con sus estudiantes requeriría menor inversión y los efectos beneficiosos de una interacción eficaz con los usuarios se traduciría en enormes ahorros para la Institución, en cuanto se reducirían errores en la

matrícula o en la asignación de becas. Los errores implican costos, en cuanto a personal y energías y en cuanto, muy sencillamente, a dinero que se gasta.

Otro aspecto de la metodología aplicada por parte de las Unidades de Vida Estudiantil para informar a los estudiantes involucra la realización de asambleas dirigidas a grupos de estudiantes de una misma área: área de Ciencias Sociales o de Salud, por ejemplo.

Una asamblea reúne una gran cantidad de instrumentos, y no puede verse como momento comunicativo único. La emisión de informaciones tan esenciales se realiza, pero se puede suponer que le llega verdaderamente a un porcentaje de estudiantes mientras que se pierde para otros.

Al participar en uno de estos eventos (marzo del año 2000), observamos que:

- la totalidad de los estudiantes no participa en las reuniones mencionadas;
- los estudiantes, por momentos no escuchan, ya que están hablando entre ellos;
- no entienden algunas cosas, se angustian y piden inmediata explicación a sus compañeros, multiplicando así los momentos de distracción de la conferencia;
- la solicitud de explicación y la repetición de la misma por parte del funcionario tiende a aumentar la confusión;
- las informaciones poco claras o las que se cree no son de interés para uno son desechadas, dándose cuenta tal vez más adelante que sí eran de interés;

- debido al tiempo y la cantidad de participantes, los menos auto asertivos o los tímidos aplazan las preguntas esperando un contacto directo con funcionarios, con estudiantes avanzados, o con conocidos que saben más sobre el tema.

La modalidad de asamblea para la comunicación es de alguna forma parecida al cartel: debe considerarse como una premisa informativa, pero deberán ponerse en práctica varios pasos más para atraer la atención hacia la información.

Existe también una fase posterior para que la información se asiente coherentemente. Se trata de una fase de repetición y de 'refuerzo' de la información.

La estrategia comunicativa puede proponerse también de proporcionar a los estudiantes un esquema que sirva para la clasificación de la información.

Otro punto digno de consideración es señalado por miembros de la Defensoría de los Estudiantes: diferentes oficinas exponen información contradictoria. La Defensoría llega a saber sobre las incoherencias en los mensajes por que los estudiantes lo notifican a esa oficina. Típico y denunciado por muchos estudiantes es el caso de fechas de vencimiento incorrectas en carteles, según ellos oficiales, pues están debidamente sellados por la Institución. Los estudiantes víctimas de tal desinformación a menudo pierden, irreversiblemente, la posibilidad de presentar la documentación pertinente.

Lo anterior es un ejemplo de como la enormidad de la maquinaria burocrática, con sus contradicciones, como la duplicación de funciones y los numerosos pasos a seguir para realizar un tramite, entorpece el proceso de adquisición de las informaciones por parte de los estudiantes.

Éstos últimos son los sujetos activos hacia los cuales se debería dirigir el flujo informativo, con tan mala suerte que a veces la institución no asume siquiera sus propios errores y no soluciona los problemas ocasionados a los estudiantes por información insuficiente o incorrecta, como está documentado por la Defensoría del Estudiante.

Se puede señalar como otro inconveniente grave un vacío en la visión de los funcionarios y en su sentido de pertenencia: si tal oficina emitió un cartel, una circular, una disposición, ante el usuario lo más racional es asumir que vale tal y como si yo, trabajador, hubiera emitido tal comunicación. Ante el usuario, desde el punto de vista ético, la Institución y los funcionarios que la componen deberían presentarse como un todo, articulado pero funcionando con cierta coherencia interna. Lo que es más importante, sería positivo si corriera, a lo largo de las diferentes oficinas, un sentido de identidad institucional.

4.3 Estudiantes y profesores

A lo largo de las entrevistas realizadas en la Universidad de Costa Rica, se encuentra repetidamente el tema de la relación entre estudiantes y profesores.

Los reclamos de los cuales hemos oído hablar durante las conversaciones tenían como trasfondo y marco general una serie de articulados reglamentos que regulan la actividad docente y aclaran los derechos y los deberes tanto de los estudiantes como los de los profesores.

El tema sobre el cual se pretende llamar la atención no es tanto el marco 'legal', si funciona, si es apto, si se puede, por enésima vez, modificar por agregación.²⁹ Más bien nos interesa proponer algunas reflexiones, muy brevemente, acerca del papel del estudiante y el papel del profesor en una escala jerárquica y en un contexto socio cultural.

Costa Rica es un país que fue colonizado de manera violenta en un pasado que puede parecernos remoto. Violenta fue la conquista y violenta la colonización (Fonseca, E., 1986) como es lógico suponer en estos casos y a pesar del intento colectivo de negar u olvidar esos hechos. El recuerdo histórico de tal dominación se ha plasmado en la cultura mestiza que nació de la Conquista, desembocó en la Colonia y nos acompaña en la estratificación social de hoy. No ha cambiado mucho en cuanto al poseso de las tierras y de los cultivos, a pesar de algunos procesos de 'modernización' formales. El poder sigue en manos de pocos y la fuerza de una clase social que surge de sus puros méritos y esfuerzos es todavía incipiente.

²⁹ Se cree que lo ideal, en todas las circunstancias, cuando en ámbito reglamentario se encuentre alguna deficiencia, examinar el cuerpo reglamentario entero y, donde sea posible, no limitarse a agregar el nuevo artículo. El cuerpo de las Leyes debería tender siempre a la *síntesis* y a la accesibilidad por parte de todos.

En la vida cotidiana, costarricense, las relaciones son vistas como relaciones de poder.

A pesar de cualquier evidencia que demuestre lo contrario, los costarricenses tienden a verse a sí mismos como un pueblo pacífico y a subestimar la importancia de la estratificación social en la vida cotidiana (Sandoval, 2002). Tal vez sea explicativo el efecto de comparación, al que se recurre a menudo, con el resto de América Central, donde la condición de clase es todavía más polarizada: al compararse con sus vecinos, los costarricenses se ven en un contexto social mucho más equitativo.. De todas maneras, se trata de un olvido, el de la historia y de la condición presente de Costa Rica, que puede tener como consecuencia el involuntario recurso al autoritarismo en todas las modalidades del intercambio social. Se tiende a caer en la identificación de sí, que tiene raíces históricas, con los poderosos o con los subyugados. La sospecha de que las relaciones estudiantes - profesores puedan ser marcadas por ese recurso al autoritarismo (D' Antoni, Maurizia, 2003), por la cultura de la polaridad entre "quien manda y quien es mandado", es apoyada por una valoración de las denuncias depositadas en la Defensoría del estudiante. Esa es la lectura que de las denuncias mencionadas hacen los mismos voluntarios que trabajan en la Defensoría.

Dejamos aquí voluntariamente afuera, no por desconocer sus implicaciones, el tema complejo que la dependencia económico - política del país le otorga a la situación que estamos comentando.

Al abordar el tema de los intercambios entre estudiantes y la institución y la presencia en ella de grupos organizados, aparecen algunos elementos sorprendentes en cuanto a la percepción de una participación activa de los estudiantes de la Universidad; en cuanto a su gestión y a pedidos específicos que, habría de esperarse, ellos dirigirían a la institución.

El primer elemento se encuentra en la entrevista con la Presidenta de la Federación de Estudiantes (1987-2001) Eva Carazo, la cual recuerda que la participación estudiantil en las elecciones se ha mantenido consistentemente alrededor de un 25 % de sufragios entre los que tienen derecho al voto, como dato máximo. Se trata, según la dirigente estudiantil, de un dato históricamente consistente.

Se podría pensar, en efecto, que, durante los años 70, caracterizados por la participación estudiantil y las luchas sociales a lo largo del mundo (y en Costa Rica), en los años 80, a raíz de la cercanía con los eventos revolucionarios y pos revolucionarios en la vecina República de Nicaragua, la participación “política” en general y específicamente dentro de la Universidad sería mayor que hoy.

Los datos de la Federación de Estudiantes demuestran, en cambio, que el porcentaje de estudiantes que se han presentado a votar en las elecciones estudiantiles se ha mantenido, a lo largo de los años, atestándose alrededor de la cuarta parte o menos de los que tienen derecho de voto.

Se trata de un dato seguramente decepcionante y a partir del cual se tratará de proponer algunas hipótesis, vinculándolo más adelante al tema general de la decepción de lo político en Costa Rica.

Un segundo dato muestra que los grupos organizados de estudiantes de la Universidad de Costa Rica no son muchos. Como se ha visto consisten en un Taller permanente Ecologista y algunos grupos religiosos, sobre todo católicos. Las comisiones sobre temas específicos (arte, cine, etc.) están conformadas por los mismos estudiantes miembros o simpatizantes de la Federación³⁰. Hay un grupo de apoyo contra las toxicodependencias, también cercano a la Federación.

Existen grupos de estudiantes que se dedican a actividades artísticas o deportivas, que sin embargo las Unidades de Vida Estudiantil promueven; son grupos tradicionales en la institución que no nacen de la organización espontánea de los jóvenes.

Se conoce un grupo de apoyo y discusión sobre la homosexualidad y algunos otros grupos de corte “político” en el sentido más convencional del término.

Existen grupos de intercambio de estudiantes extranjeros, a veces producto de convenios entre universidades que, por su misma naturaleza son unidos y toman algunas iniciativas espontáneas.

La Universidad de Costa Rica, una vez más, se presenta como un conjunto densamente poblado por realidades diversas: los grupos mencionados

no se "hablan" entre sí y tampoco tienen un diálogo continuo y constructivo con la Institución. Con excepción del canal establecido institucionalmente del 'Gobierno' universitario con la Federación, no hemos encontrado espacios consolidados, fluidos de comunicación entre los grupos universitarios y la institución. Ésta última cuando mucho, escucha, pero no incorpora sistemáticamente las sugerencias y no dialoga.

No hemos encontrado evidencia en los grupos de mecanismos de evaluación, continuos y formales, acerca de su acción ni de devoluciones *hacia* la institución. La Federación y los grupos a ella allegados representan naturalmente un caso aparte, ya que existen canales institucionales previstos para el intercambio, por parte de representantes.

En resumen se ha visto que la Universidad de Costa Rica, de un lado, descuida adoptar modalidades más cuidadosas, sofisticadas y menos tradicionales para transmitir mensajes a sus estudiantes y, del otro, desperdicia la posibilidad, en cuanto gran central emisora de mensajes, de recibir una adecuada retroalimentación por parte de los estudiantes más comprometidos y activos. Sería relativamente fácil para la universidad ofrecer espacios privilegiados para la comunicación a estos grupos de estudiante involucrados en alguna tarea de beneficio social.

³⁰ Los datos son frutos de las entrevistas en la Federación de Estudiantes.

4.4 La voz de los estudiantes

Se ha visto como no existen espacios institucionales o informales que permitan la coordinación o la retroalimentación entre el mundo de los estudiantes y la Universidad entendida como Institución, sus instancias burocráticas y de gobierno. Esos protagonistas no se hablan si no es a través de los (pocos) representantes estudiantiles electos en el medio de la mayoritaria indiferencia de los votantes

En cuanto a los estudiantes organizados en grupos, se han mencionado con anterioridad grupos informales, o estructurados a partir de la Institución, la mayoría de los cuales, sin embargo, no aparecen 'dialogando' con la institución. Su actuación, es decir, no prevé un canal de intercambio mutuo y constante con la Institución Universitaria en la que las dos entidades se miden y se ajustan continuamente.

Se mostrarán a continuación dos ejemplos de comunicación estudiantes / Universidad a partir de grupos organizados: los grupos 'culturales' de las Unidades de Vida Estudiantil y la Asociación de estudiantes de Medicina tomando en cuenta el enfrentamiento que los opuso a la Caja Costarricense del Seguro Social (octubre – noviembre de 1999).

Los dos casos pueden servir para evidenciar momentos diferentes en la relación entre Universidad y sus usuarios en los cuales el reconocimiento de intereses comunes se da o no se da en la práctica y ante la opinión pública.

Así, por ejemplo, los grupos 'culturales' no construyen políticas unitarias, concertadas, con la institución para orientar y fortalecer su propia acción. La práctica para la intervención en actos oficiales, por ejemplo, no está estructurada, y los grupos que participan en eventos para representar a la Universidad, no realizan una acción consciente y sistemática orientada a dar a conocer su origen universitario. Es este el caso de numerosos grupos musicales que son invitados por la comunidad a amenizar fiestas, pero no comunican que se trata de un servicio ofrecido por la Escuela de Música o de la Escuela de Estudios Generales. De esa manera la concurrencia no llega a saber que se trata de un grupo de la Universidad de Costa Rica.

Emerge a este punto una interrogante. Sabemos que algunos de éstos grupos artísticos se comunican con la Institución a través de un solo portavoz específico. ¿Cuál es entonces la posición de estos personajes en la escala del poder y qué les significa la conciencia de ser parte de un servicio público? En las representaciones ofrecidas por la Universidad de Costa Rica quien media olvida convertirse en un representante de las políticas de la Institución. El espectáculo se convierte en algo anónimo que no ofrece a la Institución prestigio o beneficios de ninguna clase.

En cuanto a los estudiantes de Medicina, éstos están obligados, como requerimiento de su carrera, a cumplir un periodo de práctica en los hospitales públicos que dependen de la Caja Costarricense del Seguro Social, a su vez adscrita al Ministerio de Salud. Dicha institución denomina 'cupos clínicos' los

espacios que reserva para la participación de los estudiantes de Universidades públicas y privadas.

El 7 de octubre de 1999, la Junta Directiva de la Caja aprobó un nuevo reglamento con muchos cambios que estructuran las relaciones entre estudiante, paciente e institución. Uno de ellos exigía el pago de una suma mucho más alta a la pagada anteriormente a los estudiantes del sector salud de cualquier universidad, para cumplir su práctica en los Hospitales públicos.

A los estudiantes de la Universidad de Costa Rica, decía la Junta Directiva de la Caja, se les empezaría a cobrar la cuota a partir del 2001. Aún así, se trataba de una suma importante, ya que se calculaba situarse alrededor de los 300.000 colones anuales (con la tasa de cambio de ese momento, aproximadamente, unos 1015 dólares).

Los estudiantes de la Universidad de Costa Rica actuaron con inmediatez y, tras una manifestación en que se les vio unidos a funcionarios de la Institución, lograron dejar sin efecto la disposición reglamentaria relativa al pago de los 'cupos clínicos'.

En este caso, la Institución y los estudiantes sí actuaron de manera concertada y sí se realizó comunicación entre las dos entidades. Aquí está patente que los intereses de las dos partes coincidían fuertemente: en el caso de los estudiantes, se trataba de una carga económica muy grande que se les atribuía.

La Universidad en cambio se veía colocada por otra Institución del Estado al mismo nivel de las Universidades privadas, es decir no se reconocía su *status* como servicio público a la par de otras grandes empresas estatales.

La Asociación de Estudiantes y las Autoridades Universitarias que negociaron con la Caja en este caso se sirvieron los unos de las motivaciones de los otros, apoyándose y logrando un objetivo común ante instituciones del Estado y ante la opinión pública.

El hecho se verificó, sin embargo, ante una emergencia, un cambio repentino de condiciones que perjudicaba a todos, de manera más o menos igual.

El tratamiento de la noticia por parte de los órganos de prensa nacionales es otro tópico muy interesante: basta con observar que el espacio otorgado a la noticia no fue el mismo en todos los medios.

Debido a las implicaciones importantes del tema en cuanto a representación social del servicio público, se comentará la cobertura de prensa del diario La Nación acerca de la Universidad de Costa Rica y el nuevo reglamento de la Caja costarricense del Seguro Social.

La diferencia que contrapuso la Asociación de Estudiantes de la Universidad de Costa Rica a la Caja del Seguro Social pone en evidencia dos temas importantes: la visión del servicio público y la capacidad de movilización de los estudiantes de la UCR cuando la situación requiera una acción inmediata.

Servicio público, servicio emitido por el Estado, Estado como colectividad organizada de todos los ciudadanos (o los habitantes) que presta servicios a la misma colectividad: la definición es crucial en estos tiempos en los cuales las 'modas' culturales impulsan la adopción de modelos en los que las funciones del Estado se contraen hasta hacerlo parecerse a un prestador de servicios para la Empresa, vista como elemento de arrastre, única dispensadora de trabajo y utilidades. Es importante el estudio de como las personas se representan el Estado, ya que es posible que enfoques teóricos que nacieron para contrastarse se vayan confundiendo en la representación colectiva. Un Estado moderno no tiene necesariamente que desaparecer ante la acumulación de riquezas de pocos. Sin embargo, un estado proveedor en el sentido paternalista no es el estado en el que se tiene esperanzas. La hipótesis es que las aberraciones teóricas nazcan, en efecto, de la mezcolanza entre marcos de referencia intelectuales, discutibles puede ser, pero con su coherencia interna, y la incapacidad de deshacerse de una visión del Estado paternalista y dadivosa. Esta última es a su vez una desfiguración de ideas del estado más participativas y protectoras para la colectividad.

Los estudiantes de la Universidad de Costa Rica, coordinando a través de sus asociaciones de estudiantes -en éste caso fue la de los Estudiantes de Medicina- reaccionaron prontamente ante el vertiginoso aumento de los costos para ser admitidos a la práctica en los hospitales públicos.

Queda la sensación, sin embargo, que los canales de expresión de los estudiantes sean muy institucionalizados. Resulta claro que la Asociación de

Estudiantes tiene un nivel de reconocimiento que no se discute, hacia los Jerarcas de la Universidad así como hacia sus representados.

La participación estudiantil ha sido, sin embargo, fuerte y directa en la oposición al llamado "combo del ICE"³¹, demostrando tener criterio propio y comprometiéndose activamente, masivamente así como personalmente.

Los acontecimientos mencionados son muy cercanos históricamente a la vez que su análisis excede las intenciones del presente documento. La acción de los estudiantes, sin embargo, fue *con* la Universidad, sus representantes institucionales y *contra* la propuesta de sectores gubernamentales. La universidad se movió en cuanto universidad pública, ubicándose de manera participativa, democrática y propositiva, en el ámbito de la construcción de políticas y de la expresión de una visión del mundo. En esa visión del mundo estaba, evidentemente, involucrada una visión de la misma Universidad de Costa Rica.

Si es cierto que los estudiantes de la universidad pública, por el momento, muestran su interés al fortalecimiento de un Estado social, y a la colocación de la universidad pública en su interior, los datos y las proyecciones que hemos presentado (Ruiz, 2001) revelan que los estudiantes se están alejando de las universidades públicas a favor de las privadas. Lo anterior es cierto para la Universidad de Costa Rica, la primera entre las "víctimas" de la

³¹ Se llamó así un momento de fuerte oposición popular a un proyecto de venta de parte de la compañía de teléfonos estatal (Instituto Costarricense de Electricidad), lo cual llevó a la insólita práctica, para Costa Rica, de manifestaciones públicas durante el año 1999.

agresividad comercial de las universidades privadas. No sólo los estudiantes tienden a migrar de ella, sino que su misma representación va cambiando en las personas.

Como se ha visto anteriormente, las reflexiones sobre la bondad de la inscripción en la universidad privada pueden ser diversas.

Los estudiantes:

- piensan que con las universidades privadas se graduarán en menos tiempo y lo mismo se repercute en una más rápida inserción laboral, "dejando atrás" a sus compañeros de las instituciones académicas públicas;
- creen que rebotarán en el examen de admisión de la Universidad de Costa Rica (o de las otras públicas); el examen les da miedo en términos de debilitación de su autoestima en caso de no superarlo;
- pueden pensar que por provenir de la zona rural o de una escuela pública el examen de admisión o la universidad los pondrán en condición desfavorecida con respecto a la masa de estudiantes más "brillantes" o "preparados" de las escuelas de la capital o privadas;
- por tener escasos recursos económicos creen, a veces justamente, que si trabajan de día y estudian de noche en una universidad privada será menor el peso económico de su preparación sobre la familia; la universidad pública no es muy costosa, pero tampoco es ya muy económica;
- se alejan de la universidad pública después de haber padecido la frustración de no poder ingresar a la carrera que deseaban, después de haber perdido

el examen de admisión o luego de que han fallado repetidamente cursos de la carrera a la cual entraron;

- otros .

En nuestro análisis, el tema del cambio de nivel social que está sufriendo la población de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica emerge con claridad, las funcionarias de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil observan que esa Institución de educación superior tiene muchos estudiantes de una clase social muy desfavorecida y muchos estudiantes que vienen de colegios privados y con situaciones económicas muy solventes. Las clases sociales media y medio - baja desertan esa universidad y toman otros rumbos: es un fenómeno crítico para la identidad de la institución y su capacidad de respuesta a esa ambición en cuanto al cambio de posición social a través del estudio que ha caracterizado el imaginario de la clase media costarricense. La Universidad de Costa Rica, por las razones expuestas y otras, se está transformando en la representación colectiva, de la gente en general y de sus usuarios.

Quienes influyen en el cambio de la representación de las universidades públicas son también las universidades privadas. Su pujante y agresiva presencia, su enérgica toma de posición en el mercado, su persuasiva fachada en la que se entrelazan el concreto de sus edificios y el papel de colores de sus anuncios publicitarios contrastan con las inmensas instalaciones tradicionales de las universidades del Estado.

Ángel Ruiz (2001, b) analiza, en su libro sobre el escenario histórico en el que se desarrolla la educación superior costarricense, el papel que la

universidad pública ha jugado en el país: en la *edad del conocimiento* se pregunta cuál es el cometido de la *universitas*. Según él, la respuesta sería tendenciosa ya que nadie ignora que la educación superior ha afirmado un orden social estático, un conservadurismo reaccionario (pág. 158), tanto que, en ocasiones, crítica intelectual y tecnología han tenido que guarecerse fuera de los campus universitarios.

Hemos visto como la gente, en Costa Rica, tiende a percibir la educación como un medio para el ascenso social, a pesar de la función históricamente realizada por la educación superior. Lo hace también porque en determinados momentos históricos ha sido "seducida" por la universidad para que creyera en la posibilidad de mejorar su condición a través del estudio (Ruiz, A.,2001,a.)

No haría falta, para probar la representación de la universidad como medio de ascenso social aportar otros datos que no fueran los que se han comentado acerca de la obstinada resistencia dentro de la escuela secundaria, contra viento y marea, de muchos adolescentes, no obstante la tendencia más bien a "expulsar" los casos considerados difíciles de la ahogada institución. Una señal más que habla de las esperanzas que los jóvenes costarricenses albergan en los beneficios de la instrucción para su futuro es la misma creciente matrícula, en todas las universidades, de la que se ha hablado extensamente en ese documento. En efecto, la matrícula es mayor en las universidades que ofrecen resultados a más corto plazo, de manera más práctica, que parecen más adaptadas a las leyes del mercado, las que se ven al día en cuanto a tecnologías informáticas, es decir en las privadas.

En cambio, la universidad pública se abre camino cargando sus contradicciones: una universidad creada para mantener las distancias sociales que ha tratado de cambiar su cara y, en el imaginario colectivo, ha migrado hasta transformarse en la universidad que ofrece posibilidades de mejorar la condición social de partida. En su interior es contradictorio que esta universidad, por lo menos la de Costa Rica, a través de la conducta de sus profesores y de las autoridades, tienda a mantener, a propiciar, a reproducir con los estudiantes modelos de intercambio autoritarios y verticales. Desde adentro, los estudiantes de la Universidad de Costa Rica se quejan, pero no tanto: probablemente la mayoría no tenga en su repertorio de experiencias previas algunas donde las relaciones fueran más respetuosas y democráticas, en ninguna de las áreas del intercambio social en Costa Rica: ni en la familia, ni en la escuela, ni en el mundo del trabajo.

No queda otra cosa que la protesta. Pero los estudiantes, de la protesta no dan marcha atrás: no tendrán experiencia de situaciones más equitativas pero sí tienen esperanzas en el futuro, o por lo menos demuestran saber insertarse en los espacios que la vida social y política les proporciona para manifestar su idea de la instrucción superior, su idea de lo que tiene que representar para sus ciudadanos el Estado en la Costa Rica de hoy.

Como prueba de ello están las grandes manifestaciones estudiantiles, en el soñoliento mundo de la participación política costarricense, cuando el Gobierno del presidente Rodríguez (1998-2002) elaboró políticas para vender

instituciones del Estado, como la compañía de teléfonos y energía denominada Instituto Costarricense de Electricidad.

La decisión de los estudiantes de Medicina de protestar en contra de los cupos asignados y los costos del año de práctica en los hospitales de la Caja Costarricense del seguro Social podría representar una señal más de la intención de contar e manifestar su visión por parte de los estudiantes

Desde afuera, la Universidad de Costa Rica y las universidades públicas en general, siguen siendo percibidas como un bien de todo los costarricenses; es grande la sorpresa cuando la gente se da cuenta que los costos de matrícula en la Universidad de Costa Rica son considerables, si no se solicita una beca de estudio.

Tiende también a ser notable la frustración y la decepción en el caso de no superar el examen de admisión en la misma universidad, con la percepción dolorosa de haber sido excluidos de algo que nos pertenece. La Universidad de Costa Rica es de todos los costarricenses, surgió para dar respuesta a los deseos de progreso personal, de escalada social de los ciudadanos del país. Los estudiantes que fracasan sienten, con mucho dolor, haber sido excluidos del sueño que el discurso oficial alimenta. Se trata de una universidad que empieza sus labores, formalmente, en 1957 y que desde 1972 en adelante, ya consolidada como institución y ya con un *alter ego* en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, fundado en ese año, experimenta no sólo el impacto del crecimiento demográfico:

(...) miles y miles de jóvenes llegaron a las puertas de la Universidad de Costa Rica generando un reclamo institucional muy alto (...).

Una situación económica positiva (especialmente entre 1975 y 1978) va a sumarse al escenario. Va a coincidir este periodo con la particular influencia de nuevos grupos de izquierda en estos años, cuya acción tuvo repercusión en la educación superior del país. Ambos procesos, presión demográfica por más educación superior y polarización política hacia posiciones ideológicas de izquierda, convergieron en la historia de la realidad nacional, al igual que, también, sucedió en muchas otras latitudes de América Latina. (Ruiz, A., 2001, a. pág. 9)

La representación de una universidad *de y para* todos los costarricenses, creada en el clima político de los años 70, para acoger las reivindicaciones de escalada social de los hijos de los proletarios, subsiste.

Lo anterior no excluye que a esa visión pueda haberse superpuesto otra representación, propiciada por el auge de una visión del mundo más propia de los años 80 y sus vicisitudes históricas y sociales. Los contenidos de esta otra orientación hacen énfasis en la importancia del libre mercado y de sus leyes, en la posibilidad del individuo de crecer en cuando individuo, con base en el esfuerzo personal y a prescindir de las condiciones sociales y económicas en la que se encuentra inmerso. A manera de prueba de esa representación compleja de una Universidad como capaz de ofrecer no sólo la posibilidad de crecimiento personal y social, sino de proporcionar herramientas para la escalada al mercado laboral y al éxito, vemos el masivo avance de la carrera

de Administración de Negocios ofrecida por las universidades: en 1997 las cuatro universidades públicas y 28 privadas ofrecían dicha carrera. En el mismo año, ninguna otra área de estudios o carrera alcanzaba esa cifra. (Ruiz, a. 2001, a. Tabla 2-3 en anexos, págs. 223, 224 y 225). Agréguese a eso el dato de una investigación de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (CONARE-OPES, septiembre 2001, págs. 112 y siguientes). En ella se pregunta a los estudiantes la principal razón por la cual escogieron la carrera o la Facultad o Escuela en la cual están cursando estudios. Los estudiantes de Administración de negocios encuestados en la Universidad de Costa Rica fueron 795: 417 (53,8 %) de ellos afirmaron haberse matriculado allí por su interés o sus habilidades, 224 (28,5%) por el prestigio en el campo laboral y los ingresos que proporciona la carrera, sólo 20 (2,5%) por la facilidad de ingreso o los horarios ofrecidos y 60 (7,6%) por no haber podido entrar a otra carrera. La misma encuesta, en la Escuela de Artes Musicales dio un 100% a la opción *interés vocacional y habilidades*, mientras que las Escuelas de Historia, Geografía y Archivos y la Escuela de Ingeniería Agrícola son las que registran el valor relativo más alto en la respuesta *no he podido ingresar a la carrera deseada*, con una cifra superior al 36% en ambos casos.

La Escuela de Administración Pública presenta un valor interesante, único en su grupo, debido al ingreso *por no haber sido aceptado en la carrera deseada*: un 25, 5%. Por lo tanto, creemos que puede plantearse la hipótesis que la carrera de la cual mayoritariamente los "descontentos" de Administración Pública habrían sido excluidos es Administración de Negocios,

por tratarse Administración de Negocios de la carrera más cercana en cuanto a contenidos a la citada y por tener Administración de negocios a 795 matriculados y Administración pública 400.

Si lo anterior es cierto, se demostraría aún mayor el interés y el agrado que por esa carrera demuestran los estudiantes de la Universidad de Costa Rica y haría de Administración de Negocios una carrera de la cual muchos son "excluidos", un verdadero *best seller* en la mayor universidad del país.

Retomando el tema de la representación de una universidad estatal como una universidad "de todos", se observa que su renombre se mezcla e influye positivamente sobre la estima de sí en cuanto nación: podría parecer curioso que, al mismo tiempo, los jóvenes costarricenses se matriculen masivamente, de manera creciente en las universidades privadas.

En efecto, los jóvenes se dirigen hacia el lugar donde se da respuesta a sus necesidades: de horario, de inserción rápida en el mundo del trabajo, de educación superior a pesar del fracaso en exámenes de aptitud más o menos predictivos del éxito. La respuesta que los jóvenes buscan les es proporcionada por las universidades privadas, que se están insertando en el mercado con creciente agresividad, con planes de feroz competencia, dirigida no especialmente contra las universidades del Estado, sino contra sus mismas congéneres.

La lucha se basa en una representación de sí, que la publicidad se encarga de difundir y de enraizar, en la que los contenidos de la representación son mayoritariamente, en el año 2003, aspectos formales, como las

instalaciones, el enlace con países extranjeros (convenios con universidades extranjeras, congresos, profesores visitantes, pertenencia a Asociaciones, etc.). El enlace con el extranjero puede ser visto como una característica más formal que de contenido, pero es tratado en los anuncios de publicidad de las universidades privadas como una "fachada", recibe un tratamiento igual que el escudo o el lema de la institución. A su vez, las universidades privadas optan por una gestión del personal y de sus actividades que recuerda mucho las operaciones de las empresas privadas costarricenses en general. La productividad del profesor es delimitada y restringida, tanto por los timbres de entrada y salida a clases, como por su exclusión de la preparación de programas, de la gestión de la carrera en general, de espacios colectivo para el intercambio de ideas, construcción y modificación de programas entre los colegas: tenemos aquí un ejemplo de la percepción del papel del profesor en las instituciones de enseñanza superior privadas.

El estudiante de la universidad privada, por consiguiente, es formado en áreas que un profesional en currículum, por lo general, ha elaborado cuando la universidad se abrió y tuvo que presentar la documentación sobre su funcionamiento al Consejo Nacional de Educación Superior. En las privadas, cada área recibe un tratamiento separado por parte de los profesores; los estudiantes no reciben formación en ámbitos que no involucran estrictamente la carrera en la que se preparan: una estructura fragmentada que refleja un modelo de formación y una idea del estudiante que nada le deben a la visión

holística que del ser humano posee el humanismo, enfoque teórico que la Universidad de Costa Rica, en cambio, reivindica como su principal referencia.

Al examinar los cinco panoramas hipotéticos que para la educación en América latina vislumbraba el artículo de McGinn en 1990 (cit.), resumidos en el capítulo dos, nos reconocemos hoy en fragmentos de cada escenario pero no completamente en uno solo. Tenemos la prueba, si hiciera falta, de lo mucho que los programas económicos de los Estados Unidos condicionan nuestro desarrollo en el ámbito, por ejemplo, de la educación. Los planes de desarrollo penetran en el país a través de la mediación política del Gobierno local, a menudo impuesta y escasamente concertada *in situ* con los que deben ser actores de los cambios en la educación. Curiosamente, sin embargo, variables que no se toman en cuenta en los planes de desarrollo concertados entre Gobiernos extranjeros y "cúpulas" operan para robarle a los "escenarios" sus mismas "escenas finales". Esperemos que este documento contribuya a aclarar cuales pueden ser algunas de esas variables.

En otros casos, aparece evidente como tomas de decisiones en las políticas educativas, que se podría creer surgidas de las necesidades del panorama local, se insertan en cambio, de manera funcional, en los planes que proyectan el desarrollo y son creados en los Estados Unidos. Como indicado en el artículo citado de McGinn, en 1990 una iniciativa del presidente norteamericano llamada "Empresa para las Américas" hace intuir posibles escenarios de desarrollo para la educación. Sería creer en las casualidades comentar los escenarios que hace más de diez años se perfilaban y no darse

cuenta de la convergencia de esas proyecciones y eventos: una entre muchas la creación en Costa Rica en 1992 de sistemas de acreditación de las universidades, a cargo del Consejo Nacional de Rectores³².

Una reflexión aparte merece el tema de la *percepción de rol*, como se ha llamado la percepción que cada profesional tiene de su papel en la institución, hacia los usuarios de su servicio y en las relaciones con sus colegas (Donadi, P., 1996). La percepción de sí en un papel entra a formar parte de una más amplia representación social, como se ha difusamente señalado en el marco teórico relativo a las representaciones sociales.

En las entrevistas, las trabajadoras de las oficinas de Vida Estudiantil de la Universidad de Costa Rica señalan, un malestar relativo a la distancia existente entre ellas y la autoridad, sin mediaciones o retroalimentaciones que

³² El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior fue creado en 1992: las universidades estatales ratificaron en 1997 el acuerdo tomado cinco años antes por el Consejo Nacional de Rectores. Al sistema de acreditación indicado, en 1999 estaban afiliadas 4 universidades privadas, al lado de las universidades estatales y siete privadas más habían pedido ser incorporadas. Las universidades privadas, luego de algunos intentos por crear una acreditación respaldada por instituciones del extranjero, se unen en el SUPRICORI, Sistema de Acreditación de la Enseñanza Superior Privada en Costa Rica, que en 1999 reunía a 18 universidades privadas. Han sido objeto de polémica los criterios escogidos para que una universidad pueda ser acreditada, ya que involucran un inmenso volumen de operaciones burocráticas, cuya preparación apartaría a los profesionales de las universidades de tareas más propias de su oficio como la enseñanza, la investigación o la acción social.

lo compensen. Ese malestar, más que señalado es *actuado*³³ por las funcionarias, que en ocasiones "sabotean" inconscientemente la entrevista y hacen palpable cierta desconfianza inicial hacia la misma, vista como una posible forma de control por parte de las temidas autoridades. Las oficinas que desarrollan una función de mediación entre las autoridades en cuestión y las funcionarias son vistas como un lugar en el que se pueden depositar quejas, o del que se recibe algún grado de apoyo, no como una instancia que puede hacer la comunicación mas fluida, desde los dos lados. Las funcionarias han realizado investigación sistematizada que no saben o no quieren transmitir a los jefes que podrían tomar las decisiones, ya que no existe un canal abierto y practicable con quienes toman las decisiones. El dato no deja de ser curioso, ya que nos esperaríamos que el orgullo y el interés que las funcionarias muestran cuando hablan de su investigación las llevara a querer publicar o dar a conocer los alcances de esa sistematización teórica. Hay que decir que la Universidad reconoce, en término de mayor puntaje, las publicaciones de los académicos y ese puntaje se traduce en posibilidad de ascenso laboral y mejor sueldo. Los sentimientos de desconfianza deben ser grandes si logran frenar las aspiraciones de las profesionales.

Otras críticas han señalado que la acreditación se basa en datos que las mismas universidades proporcionan y no prevé la participación de oficiales que realicen inspecciones. Los mismos indicadores que se indica señalar no son aceptados por todos como los más aptos. (Ruiz, 2001, a.)

³³ El término se utiliza aquí para evocar las modalidades del *acting out* en el psicoanálisis clásico.

En nuestra búsqueda resulta que los funcionarios de las oficinas de la Universidad de Costa Rica, en general, no parecen querer ayudar. Estudiantes y Defensoría del Estudiante detectan en general que los burócratas evitan comprometerse como si se escondieran detrás de la maquinaria administrativa, en la que los 25.000 estudiantes de la Universidad de Costa Rica son reducidos a un número. A veces, como es el caso de las funcionarias de las oficinas de Vida Estudiantil entrevistadas, sienten que la ayuda que dan arranca desde su oficina, recorre los espacios institucionalmente reconocidos y se detiene ante la imposibilidad de indicar líneas de acción más eficaces, de transmitir nuevos conocimiento acerca de los usuarios para que las autoridades y las instancias de toma de decisiones incorporen tales sugerencias. Las oficinas periféricas emiten quejas, se sienten incómodas en su posición de "terminal nerviosa" que percibe el ambiente, sin posibilidad de devolver la percepción del mundo externo al "cerebro" que toma las decisiones. Su lamento tiene los tonos de la impotencia y de la frustración. Su ubicación física fuera de los edificios burocráticos es significativa: la misma Oficina de Salud, en la que hay médicos y paramédicos a disposición de los alumnos y del personal tiene un edificio independiente, separado de las Escuelas y de las aulas. Otras instalaciones situadas aparte están a disposición de las oficinas del Centro de Orientación Vocacional. Las oficinas de Vida Estudiantil, en cambio, destacan por encontrarse entre los únicos servicios orientados al bienestar de los estudiantes que se encuentran **en** las Escuelas o las Facultades y sus oficinas son, para usar un eufemismo, modestas, y padecen

del mismo descuido que las aulas. Esa exposición al contacto con los estudiantes, sin posibilidad percibida de tener un canal abierto de escucha por parte de sus superiores, el sentido de soledad, y de inutilidad casi, que se produce puede ser un causante del mal funcionamiento de algunas de esas oficinas, que no cumplen con el horario asignado y frecuentemente se ven cerradas³⁴.

Las entrevistas con los voluntarios de la Oficina de la Defensoría del estudiante muestran, por su parte, que la Universidad de Costa Rica, específicamente las Oficinas del Registro y las de las Escuelas, no "asume" al usuario con sus problemas, con sus peticiones de ayuda, o con sus dudas. Las oficinas son percibidas, desde el punto de vista de los estudiantes, como impermeablemente cerradas en sí, cada una apegada al reglamento pero incapaz de echar a andar un procedimiento de respuesta a las demandas del usuario, un proceso hacia la resolución de problemas eficaz y pacífico, previniendo la injerencia de las instancias de control externas. Recurrir a los tribunales de justicia debería ser percibido como un fracaso de los mecanismos de resolución de conflictos internos, no una orgullosa muestra de entereza autoritaria.

La mayor universidad del país muestra evidentes problemas de funcionamiento, no es ágil y no responde prontamente a las situaciones que se pueden plantear en su trabajo cotidiano.

³⁴ Este último dato es señalado a menudo por los estudiantes y es a la vez fruto de la observación personal.

Lo que es peor, la maquinaria no da marcha atrás: es casi imposible corregir un error, aún cuando la misma institución ya ha incurrido en ese error. Una oficina periférica, como hemos visto, parece no sentirse parte de la institución; la oficina central, el Registro en este caso, no parece dispuesto a asumir los errores de la oficina periférica como suyos, aun cuando ambos son parte de la misma universidad. Se trata de un sentido de pertenencia que es necesario hacer explícito, cultivar, remarcar si se quiere que la universidad pueda producir comunicación de manera coherente, como un todo, consecuente con líneas de acción y políticas concertadas. Si la universidad no se siente una sola institución, no hablará como si fuera una y, cuando hable, lo hará no a partir de lo que quiere ser sino de las representaciones que ella tienen los diferentes individuos. Su comunicación, se quiere decir, será el resultado de la expresión espontánea de los funcionarios o de las autoridades, influenciada por la construcción, socialmente compartida, de una representación.

Para finalizar, consideramos la dificultad encontrada para conseguir informaciones acerca de las universidades privadas como un hallazgo: un dato que habla por sí solo y que llevó forzosamente a la decisión de analizar la publicidad que ellas emitían, en lugar de otras fuentes de información. Nuestra dificultad es una dificultad que encuentran también oficinas y programas entre los que hemos consultado para la presente investigación: es muy evidente la inmensa desproporción de datos existentes sobre las universidades públicas, si los comparamos con los datos acerca de las privadas. La postura hermética de

las universidades privadas necesita ser, creemos, contrarrestada por la divulgación, por parte de las oficinas públicas prepuestas a la programación, de estadísticas y proyecciones acerca de cuantos estudiantes se gradúan en cada área y cuantos puestos de trabajo se necesitarán en cada una de ellas.

Parte del trabajo que se tiene que asumir es el de orientación a los próximos estudiantes sobre las necesidades de futuros puestos de trabajo. El Estado tiene el deber de tomar posición acerca del creciente paro intelectual en Costa Rica, a la vez que los órganos dirigentes de las universidades, en especial modo las públicas, son los indicados para informar a la opinión pública sobre las opciones existentes y las posibilidades de encontrar empleo. Para muchas familias costarricenses el estudio superior para uno o más de sus miembros significa sacrificios notables, no solamente de índole económica. Ese esfuerzo está acompañado por una gran inversión en esperanza, la promesa confirmada por la representación colectiva que de tanto esfuerzo se derivará una mejor posición social.

Hasta este momento, las autoridades costarricenses han dedicado su interés y sus energías para tratar de garantizar mayor calidad en las universidades. El Consejo Nacional de Rectores ha crecido como institución, ha promovido investigación y reformas a las leyes existentes: así lo prueba la constitución del mencionado (y criticado desde muchas partes) Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, órgano oficial de acreditación de la educación superior en Costa Rica, creado con la Ley n.8256. Los fautores de la Acreditación Universitarias se quejan de que, si se hubieran

tomado las medidas necesarias a tiempo, Costa Rica no tendría el asombroso panorama que presenta su educación Superior Universitaria. El país asiste hoy con orgullo por un lado e inquietud por el otro a una proliferación de instituciones universitarias tal que convierten al pequeño país centroamericano en uno de los países del mundo con más universidades por habitante en edad de ir a la universidad (SINAES, 2003).

Es necesario concentrarse ahora en las posibles consecuencias a mediano plazo de la decepción de los jóvenes costarricenses que invirtieron tanto en su proyecto de crecimiento a través de la educación: ¿qué hacer con su frustración? ¿Qué hacer para prevenir la futura frustración y las consecuencias de ella? Se perfila aquí otra tarea en la cual la psicología social es llamada a analizar las representaciones sociales y la comunicación aplicar esos conocimientos a un proyecto de interacción entre los órganos de decisión en educación y la opinión pública.

Capítulo 5

PROPUESTA

5.1 Recomendaciones

Al proponer unas recomendaciones que señalen la dirección que se podría tomar en cuenta, al considerar los datos propuestos por este documento, nos parece importante empezar cruzando los datos sobre la representación que los ciudadanos tienen de la universidad pública y privada con el tema de cuál universidad quieren y meditar sobre coincidencias o divergencias.

El 72 por ciento de los costarricenses consultados en una encuesta efectuada en abril de 1998, al preguntárseles quién debería tener más poder en el país, el Estado o la empresa privada, contestaron que el primero, en otro estudio similar que se verificó entre agosto y septiembre del año indicado, el 62 por ciento de los entrevistados prefirió un aparato estatal "fuerte y grande" a un sector empresarial de tales características

(únicamente un 28 por ciento se manifestó a favor de esta última opción). (Molina, I., 2002, pág. 128).

Nosotros, lo confesamos, nos uniríamos a esa mayoría de costarricenses si se nos preguntara acerca de una fuerte universidad pública o privada. La universidad pública ha sido protagonista del desarrollo cultural y social de Costa Rica por muchos años, ha representado un esfuerzo para enriquecerlo culturalmente y para disminuir las brechas sociales. Ha construido tanto, también en cuento a identidad nacional de los costarricenses que preocupa asistir a lo que se muestra, ahora, luego del trabajo de investigación realizado, como un declino anunciado.

La Universidad privada pasó a ser, de una opción más, interesante para la comunidad costarricense, un fenómeno que puede verse como monstruoso o como grotesco por su crecimiento anómalo y que tiene que preocupar tanto a las instancias reguladoras de la instrucción superior, es decir a los políticos, así como a los jóvenes que buscan formación superior y a sus familias. La proliferación de universidades y carreras, que parece imparable, ha revolucionado el mercado laboral y ha dado un viraje brusco a todo el panorama relativo a los estudios y a la inserción en el mundo del trabajo de los jóvenes. El riesgo es que la pujante industria universitaria, si se le puede llamar así, en su expansión todavía bastante salvaje, arrastre consigo un modelo de vida, unas visiones de las clases sociales y de su posibilidad de ascenso, patrones en las relaciones laborales. Lo anterior no significa que en Costa Rica ese panorama fuera el mejor posible, al contrario, pero las transformaciones

deberían ser el resultado de procesos de concertación racionalmente llevados a cabo, no de la agresividad de algunos emprendedores con finalidades francamente comerciales en un campo como el de la educación superior y sin un adecuado control.

Consideramos que la educación no es un negocio como cualquier otro y que aquí el Estado tendría que tener fuerte voz en capítulo, una función reguladora, concertadora.

Las protestas y las reacciones de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica frente a las políticas del país muestran que su respuesta pareciera estar orientada a la defensa del modelo de Universidad Pública, a una visión del Estado: puede que una de las posibles intervenciones eficaces sea contribuir a aclarar la imagen que se tiene de Universidad Pública, a hacerla más coherente, conocida y “cercana”, fácil de usar para sus usuarios.

Las universidades públicas, por su parte, enfrentan problemas y retos, a veces aparentemente arrastradas por la corriente que lleva el mercado de la educación superior hacia la privatización creciente, a veces fingiendo no ver lo que sucede o disimulando para no sentirse aludidas.

Algunas de las universidades públicas, muestran las proyecciones y están sobreviviendo bien a los cambios, como la Universidad Estatal a Distancia y el Instituto Tecnológico de Costa Rica. La primera, sin embargo, es la universidad que pierde el mayor número de estudiantes en el camino, la segunda es favorecida por como se presentan las mismas universidades privadas: crece en la estela de su dinamismo y del discurso de la prioridad de

las asignaturas y de las carreras tecnológicas y científicas, se beneficia de la invitación que las universidades privadas le hacen a las mujeres para que estudien materias no tradicionales para ellas.

El deber de las universidades públicas en Costa Rica es el de prepararse para cambios profundos y facilitarlos en su interior.

Sus estrategias de comunicación tienen que ser revisadas profundamente, empezando por la importancia que se les atribuye. La comunicación intra universitaria y la inter universitaria merecen una atención diferente y prioritaria.

El trabajo más urgente es, en nuestra opinión, poner en agenda el tema de los procesos de comunicación: desde las personas en los puestos de poder hasta las más periféricas necesitan darse cuenta de que pertenecen a una institución y que esta institución emite mensajes, crea comunicación, en su interior y fuera de ella. Algunos de los funcionarios de las universidades públicas están seguramente conscientes de sus privilegios, en cuanto la institución para la cual trabajan ofrece espacios para el debate: desde periódicos, revistas, una red de televisión, estaciones de radio propios hasta los congresos universitarios y la atención privilegiada de los medios de comunicación externos a ellas. El modelo de la universidad pública fue concebido, con sus errores y su construcción por agregación y no por revisión y síntesis, para ser participativo y democrático. Se puede tener la impresión de que hoy los espacios tiendan a cerrarse, pero la situación es enormemente favorecida con respecto a las universidades privadas, en las cuales el tema de la comunicación no solamente

no está en agenda sino que no existe una agenda, y el manejo de la interacción intrainstitucional e interinstitucional es concertado entre los propietarios de la institución y las agencias de publicidad o los profesionales especializados contratados para esos efectos.

La Universidad pública necesita aceptar que la existencia de las universidades privadas le afecta poderosamente y necesita por lo tanto poner en acción estrategias específicas de respuesta, sin esconderse detrás del falso supuesto que no haya competencia para la universidad pública, que su condición la coloca en un plano distinto, desde el cual promueve políticas y no padece cambios.

En el caso de la Universidad de Costa Rica, por ejemplo, más allá del mustio orgullo por ser "la más antigua y la mayor del país", se nota que, en la representación que de ella construyen sus estudiantes, se está abriendo brecha una idea de ella como inamovible, falta de actualización. La antigua convicción de que los anuncios de búsqueda de personal en los periódicos especifican "graduado de la Universidad de Costa Rica" o "graduado del Instituto Tecnológico" dejan paso a otras reflexiones que hacen los jóvenes cuando se matriculan en la universidad.

La institución de educación superior pública no se ha favorecido por una búsqueda de recursos humanos que le asegure reemplazos calificados y capacitados para asumir el reto de llevar a cabo profundas reformas. La imagen que emerge de ella es la de una universidad confusa; que a la par de la representación, que de sí tiene y que Costa Rica tiene, como servicio público

dirigido a todas las clases sociales, es influenciada también por las sugerencias que derivan de la economía de mercado. Esa dualidad, evidentemente, la obliga a confrontarse con la nueva existencia y la toma de posición agresiva por parte de las universidades privadas. ¿De qué manera superar tal contradicción, que afecta de manera intrincada su capacidad comunicativa, hacia adentro y hacia fuera? Con Sandoval (2002), afirmamos que *el mercado no es la sociedad*: la universidad pública necesita insistir con sus políticas de investigación y acción social dirigida a un mejoramiento de las condiciones de vida: la universidad pública, al orientarse firmemente hacia las acciones prosociales saldría de cualquier incongruencia y problema de identidad, a la vez que daría respuesta al tema de la competencia con las universidades privadas al ubicarse en un lugar absolutamente diferenciado con respecto a ellas.

Una propuesta para la Universidad pública es la creación de oficinas de la Defensoría Universitaria: las Defensorías tienen la función de velar sobre la actuación de los funcionarios del sector público hacia los usuarios de los servicios.

Los usuarios son así enormemente beneficiados por la presencia de un control interno a las instituciones, que las personas, en Costa Rica, están aprendiendo a conocer y a utilizar hace algunos años³⁵. El desamparo ante el

³⁵ El mandato del Defensor del habitante es el de organizar, coordinar, supervisar y ejecutar los procesos de recepción, admisión e investigación de quejas, reclamos, denuncias o consultas, a través las diferentes Áreas de Defensa: de calidad de vida, por ejemplo, o de protección especial a la niñez y adolescencia etc.

mal funcionamiento de una estructura pública se transforma en posibilidad de participar de la gestión de la *res publica*, con una función de crecimiento del usuario como ciudadano en general y, en este caso, también como estudiante – persona en formación.

Los funcionarios: ellos también, superadas, a través de talleres y actividades participativas, las preocupaciones ligadas a lo nuevo, cuentan con mandatos de carácter reglamentario que enmarcan su trabajo: una entidad constituida por especialistas está encargada del control de su cumplimiento. No se trata de jueces sino de compañeros funcionarios y de estudiantes que comparten una misma realidad laboral.

La creación de una Defensoría aclara límites y actores del control a todas las partes en causa; impide que asuntos internos de la Universidad lleguen –y allí se arrastren por largo tiempo- a instancias de control genéricas que pueden sentirse incompetentes en el asunto; impide que conflictos generados en la universidad trasciendan fuera de ella y a la prensa con carácter de cuestiones irreconciliables, dándole a la opinión pública la impresión de que la universidad pública sea un medio en el que rigen graves enfrentamientos que ella no es capaz de solucionar. A la vez, la creación de esa institución, fomenta el crecimiento de los estudiantes como ciudadanos que participan en el proceso democrático, dentro y fuera de su Universidad.

La rige la Ley del Defensor de los Habitantes de la República, n.7319, publicada en la Gaceta el 10 de diciembre de 1992, y vigente desde el 10 de marzo de 1993 (Solórzano, 1996).

El eje del trabajo del Defensor se ve en la prevención y en la conciliación.

Como elemento previo, se realizaría un diagnóstico. A manera de ejemplo se formula la hipótesis que el diagnóstico se pueda llevar a cabo con una muestra de profesores, de funcionarios y estudiantes, a través de un cuestionario y de unas entrevistas. Los temas de la entrevista o el cuestionario abordarían el papel de las tres ubicaciones, de quienes trabajan con diferente función y de los estudiantes así como las áreas de posible conflicto y del vínculo con la reglamentación universitaria actual. Incluso en el caso en que la Universidad ya contara con un diagnóstico, sería necesario retomarlo a la luz del marco teórico específico (los enfoques teóricos son Cultura de Paz y Resolución Alternativa de Conflictos) y de la propuesta. La investigación se podría ampliar a otros temas si el diagnóstico diera lugar a pistas nuevas e inesperadas.

Sería necesario que la oficina funcionara con un eje principal dirigido a la prevención: la capacitación permanente del personal se encargaría muy especialmente de aclarar la importancia de la prevención sobre otras funciones.

La estrategia de prevención arrancarían contemporáneamente a la elaboración de un diagnóstico de la situación, utilizando los recursos de la primera para llevar a cabo el segundo (viajes a las Sedes Regionales, por ejemplo, o entrevistas, etc.).

La estrategia de comunicación estaría constituida por talleres voluntarios para profesores y funcionarios dirigidos a aclarar la visión del papel a cumplir en la universidad y con los usuarios y la implementación de una buena estrategia de comunicación y resolución alternativa de conflictos: énfasis en la prevención del conflicto y en la promoción de una Cultura de Paz.

Para los alumnos la estrategia de comunicación involucraría la divulgación de materiales escritos, de emisiones radiales publicitarias así como la creación de una oficina telefónica y de una virtual para recoger quejas, sugerencias y comentarios.

La estrategia de comunicación giraría alrededor de la creación de una verdadera oficina telefónica y de una virtual en red, disponibles ambas las 24 horas, dispuestas a recoger comentarios, incluso anónimos, y dialogar, contestar preguntas enseñando a la vez a los usuarios cómo y dónde podría encontrar respuesta a la pregunta la próxima vez que lo necesite. La central telefónica deberá tener un menú grabado para preguntas frecuentes.

Será necesario reglamentar desde el comienzo la existencia de la Defensoría, dándole un lugar y poderes efectivos en la universidad a la vez que se fomentará la creación y reglamentación de las funciones de una oficina de Conciliación, de la cual será responsable técnica la Defensoría.

En caso de conflicto, se preverá la posibilidad, si las partes en conflicto así lo deciden, de optar por una resolución pactada, según los lineamientos previstos por la teoría de la resolución alternativa de conflictos (RAC).

Se identificará la intervención de mediadores extraños a las partes y posiblemente extraños a la Defensoría. Al propósito se contactará un número de 'Jueces de Conciliación' voluntarios, escogidos entre los profesores pensionados que gozan de cierto prestigio, los estudiantes que en la Universidades estatales cumplieron funciones como representantes estudiantiles o Defensores de los estudiantes, representantes de los Colegios Profesionales o de Organizaciones Intergubernamentales o No Gubernamentales a los cuales se propondrá únicamente la mediación del caso específico. La conciliación se realizará solamente de existir el consenso de todas las partes en causa.

Es importante subrayar que el caso de Costa Rica es el de un país nacido recientemente a partir de las heridas de su historia colonial y que, más recientemente todavía, ha abolido el ejército luego de una guerra civil y ha participado en un duro proceso de pacificación de Centroamérica, que ha asistido a guerras y exterminios afuera y a fenómenos de polarización dentro del país. El resultado es una identidad social en formación y una herencia histórica en la que el conflicto ha sido siempre el enfrentamiento autoritario de un poderoso sobre quien es más débil.

En una cultura que lleva esas cicatrices, la oficina que se quiere crear tiene como objetivo no solamente el de la resolución pactada de los conflictos internos sino también la de implementar una nueva cultura del conflicto; para esos fines tendrá una sección dedicada a la sistematización de los casos, a la investigación y, como se ha dicho desde el comienzo, a la prevención.

En el caso de las universidades privadas, las recomendaciones involucran la presencia activa de instancias estatales de control que no se limiten a ejercer un control de tipo cuantitativo en el que los datos son proporcionados por las mismas universidades, sino que se involucre en una acción de divulgación hacia el público para que éste tenga las herramientas para escoger una buena universidad. Las características de una buena universidad no involucran solamente el número de horas de las cuales consta un curso, deben ampliarse a otros indicadores: la presencia de bibliotecas de buena calidad con personal especializado e interactuantes con los usuarios de manera moderna; el espacio dado a la investigación; las facilidades para que los profesores se capaciten, los ámbitos de participación de los jóvenes en la vida académica de su universidad; las posibilidades de realizar prácticas profesionales supervisadas, para mencionar algunos aspectos.

La población de Costa Rica, ante el creciente empuje de la expansión demográfica y la justa reivindicación al mejoramiento de sus condiciones sociales y económicas, irrumpe en las instituciones de educación superior sin que se le comunique abiertamente cuáles son sus posibilidades reales de inserción laboral. La sensación es que esa reserva beneficia al mercado de las universidades privadas, pero no a los estudiantes y futuros profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arcuri, L. y Castelli, L.1996. *La trasmissione dei pensieri. Un approccio psicologico alle comunicazioni di massa*. Zanichelli editore, Bologna.
2. Arcuri, L. 1985. *Conoscenza sociale e processi psicologici* Il mulino, Bologna.
3. Bartolomé, P. M. 1992. "Investigación cualitativa en educación" Número monográfico de la *Revista investigación educativa*. N.20, 2º sem. Asociación interuniversitaria de investigación pedagógica experimental. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Facultad de Educación, Universidad de Barcelona.

4. Bateson, G, 1966. *Pasos hacia una ecología de la mente*. Trad. esp. Ediciones Carlos Lohlé, Buenos Aires.1976.
5. Brenes C, A. 1991.a. "Pedagogía del pensamiento crítico: Un estudio experimental y una propuesta conceptual normativa". En: *Actualidades en Psicología*. Vol.7 n.64. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Universidad de Costa Rica, San José.
6. Id. (compilador). 1991. b. *Seeking the true meaning of peace*. Conference proceedings and post-conference contributions. Universidad para la Paz, Ciudad Colón, Costa Rica.
7. Id. , 1999. "La Teoría de Paz y sus Repercusiones en América Central". *Guías didácticas*. Universidad Para la Paz, Ciudad Colón, Costa Rica.
8. Brockert, S. y Braun, G. 1996-1997. *Los tests de la inteligencia emocional*. Trad. esp. Robin Book. Barcelona
9. Bruner, J. S. 1957. "Going beyond the information given". En: Gruber, H., Terrel, G., y Wertheimer, M. (compiladores) *Contemporary Approaches to Cognition*. Harward University Press, Cambridge, Mass.

10. Campos, R., D. 2001. *El mundo infantil y el mundo de la televisión. El desarrollo de las teorías infantiles sobre el mundo social.* Instituto de Investigaciones Psicológicas. Universidad de Costa Rica, San José.
11. Chomsky, N. 1999-2000 *El beneficio es lo que cuenta. Neoliberalismo y orden global.* Trad. esp. Editorial Crítica, Barcelona.
12. CONARE-OPES. 1997. *Diplomas otorgados por las instituciones de educación superior universitaria de Costa Rica 1990-1996.* CONARE-OPES, San José.
13. CONARE-OPES, 2000. *Aspectos Relacionados con el rendimiento académico de los estudiantes que ingresaron a las instituciones de educación superior Universitaria estatal en 1990.* 40/2000. CONARE-OPES, San José.
14. CONARE-OPES, 2001. *La situación laboral y otras características de los graduados de 1998 de las universidades estatales.* 03/2001, marzo. CONARE-OPES, San José
15. CONARE-OPES, 2001. *Características sociodemográficas de los estudiantes de las universidades estatales, 2000.* 26/2001, septiembre. CONARE-OPES, San José.

16. CONARE-OPES, 2001. *Estadística de los diplomas otorgados por las instituciones de educación superior universitaria de Costa Rica. 1990-2000*. 28/01, octubre. CONARE-OPES, San José.
17. Corbetta, P. 1999. *Metodología e técnica della ricerca sociale*. Il mulino, Bolonia.
18. D'Antoni, Marinella. 1996. *Il processo di democratizzazione in Centroamérica: dal piano Arias alle prime elezioni democratiche. I casi di Nicaragua e El Salvador*. Tesis de licenciatura en Historia de los Tratados y Política Internacional. Facultad de Ciencias Políticas. Universidad de Trieste.
19. D'Antoni, Maurizia. 1983. *La televisione e i bambini. Aggressività e Apprendimento*. Tesis de licenciatura en Psicología Social. Ciencias de la Educación. Universidad de Bolonia.
20. Id. 2003. "El oficio de la enseñanza de un idioma extranjero". En: *Ensayos Pedagógicos*, n.2, División de Educología, Universidad Nacional, Heredia, págs. 81-93.

21. De Fleur, M. L. y Ball-Rockeach, S. J. 1989-1995. *Teoría delle comunicazioni di massa*. Trad. Italiana. Il mulino, Bologna.
22. Doise, 1984. "Rappresentazioni sociali, esperimenti intergruppi e livelli di análisis." Págs. 287-300. En: Farr y Moscovici, cit.
23. Donadi, P. 1996. *Comunicazione e percezione di ruolo nei servizi sociali*. Editrice Montefeltro, Urbino, Italia.
24. Emler, N. 1994. La reputazione sociale. En: Moscovici, (compilador), cit., págs. 143 -168.
25. Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. 2001. Informe n.8. Proyecto Estado de la Nación. Pavas, Costa Rica.
26. Farr, R. M. y Moscovici, S. (compiladores) 1984. *Social Representations*. Cambridge University Press, Cambridge.
27. Fisas, V. 1998. *Cultura de Paz y Gestión de Conflictos*. Icaria, Barcelona.
28. Flores, C. 1996. "La teoría de Jean Piaget como un marco de referencia teórica: Psicología cognitiva, neurociencias y psicología social genética".

Memoria: Conmemoración del centenario del nacimiento de Jean Piaget. (1896-1996). Universidad de Costa Rica, San José.

29. Fonseca, E., 1986. *Costa Rica colonial: la tierra y el hombre*. EDUCA, San José.

30. Fumero, V., P. Y Molina, J., I. 1997. *La sonora libertad del viento. Sociedad y cultura de Costa Rica y Nicaragua (1821-1914)*. Instituto Panamericano de Geografía e Historia, México.

31. Furth, H.G. 1992. *El conocimiento como deseo. Un ensayo sobre Freud y Piaget*. Trad. esp. Alianza Editorial, Madrid

32. Gardner, H. 1993. *Inteligencia múltiples. La teoría en la práctica*. Paidós, Madrid.

33. Galtung, J., 1995. *Investigaciones teóricas. Sociedad y Cultura Contemporánea*. Trad. esp. Ediciones Tecnos, Buenos Aires.

34. Galtung, J. y Inayatullah, S.(compiladores). 1997. *Macrohistory and Macrohistorians: Perspectives on Individual, Social, and Civilizational Change*. Praeger, Connecticut.

35. García Canclini, N. 1995. *Consumidores y Ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*. Grijalbo, México.
36. García Canclini, N., 1982, *Las culturas populares en el capitalismo*. Editorial Nueva Imagen, México D. F.
37. González, M. 1998. Movimientos sociales e inmovilidad política. En: Jiménez, Oyamburu y González, *La percepción de lo político en Costa Rica*, cit. Págs. 121-132.
38. Habermas, J., 1968-1973. *Conoscenza e interesse*. Trad. ital. Laterza, Bari.
39. Ibarra, M., V. (compiladora) 1998. *Derecho a la información y ética periodística*. Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia, San José.
40. Jiménez, M., A. 2002. *El imposible país de los filósofos. El discurso filosófico y la invención en Costa Rica*. Ediciones Perro Azul, San José.
41. Jiménez, M., A, Oyamburu, J. Y González, M. A. 1998. *La percepción de lo político en Costa Rica*. EFUNA, Heredia.

42. Lederach, J. P., 1994. *Construyendo la Paz: Reconciliación Sostenible en Sociedades Divididas*. Universidad de las Naciones Unidas, Tokio.
43. Mayer, R., E. 1986. *Pensamiento, resolución de problemas y cognición*. Paidós, Barcelona.
44. Manghi, S. (compilador). 1998. *Attraverso Bateson*. Raffaello Cortina, Milán
45. McGinn, N., F. 1990. "Economic Integration within the Americas: Implications for Education". En: *La educación: Revista americana de desarrollo educativo*. Organización de los Estados Americanos, Washington. Año XXXIV, n.106 I-II, págs.55-69.
46. Molina, I. Y Palmer, S: 1997. *Historia de Costa Rica*. Editorial de la Universidad de Costa Rica, San José.
47. Molina I., 1999. "Explorando la base de la cultura impresa en Costa Rica: la alfabetización popular (1821-1950)". En: *Comunicación y construcción de lo cotidiano*, cit. Págs. 23 -64
48. Molina, I. 2002. *Costarricense por dicha. Identidad nacional y cambio cultural en Costa Rica durante los siglos XIX y XX*. Editorial de la Universidad de Costa Rica, San José.

49. Moscovici, S. (compilador). 1994-1997. *Le relazioni con l'altro*. Trad. Italiana. Raffaello Cortina, Milán.
50. Richard, M. (compilador). 1971. *Los dominios de la psicología*. Traduc. esp. Ediciones Istmo, Madrid
51. Roa, A. 1995. *Modernidad y postmodernidad*. Editorial Andrés Bello, Santiago de Chile.
52. Rodríguez, Z., J. M., 1999. "Metapsicología del pensamiento y lenguaje". En: *Revista costarricense de psicología*. Enero - Diciembre. Págs. 49-61.
53. Robert, J. 1992. *Objeto y método de la psicología: una cuestión paradigmática*. Instituto de investigaciones psicológicas. Facultad de Ciencias sociales. Universidad de Costa Rica, San José.
54. Rodríguez, S., M. y Riba, B., G. 1998. " Retos y dificultades cuando se ingresa a la Universidad: una experiencia con estudiantes de la facultad de Ciencias Sociales". En: *Revista Costarricense de Psicología*. Año 14, n.29 págs. 9-23.

55. Rojas, B., A. L. 1991. "Problemas de conducta en adolescentes" En: *Revista costarricense de psicología*. Julio-diciembre, año 9, n.19, págs. 45-56, San José.
56. Ruiz, A. 2001. a. *La educación superior en Costa Rica. Tendencias y retos en un nuevo escenario histórico*. Editorial de la Universidad de Costa Rica - CONARE, San José
57. Id. 2001. b. *El destino de Costa Rica y la educación superior. El escenario histórico del país, la educación y el papel de la Universidad*. Editorial de la Universidad de Costa Rica - CONARE, San José.
58. Id. 2001. c. *El siglo XXI y el papel de la Universidad. Una radiografía de nuestra época y las tendencias de la Educación Superior*. Editorial de la Universidad de Costa Rica - CONARE, San José.
59. Sanabria, J. 1997. *Modulo Pedagógico: la Mediación como Estrategia en la resolución de Conflictos en Centroamérica*. Universidad para la Paz, Ciudad Colón, Costa Rica.
60. Sandoval, C. 2002. "Un reto de las universidades públicas. De la información a la comunicación". En: *Ensayos pedagógicos*. División de Educología, Universidad Nacional, Heredia, N.1, págs. 37-51

61. Shakespeare, W. 1594-1958. *Much Ado about Nothing*. Pelican Books, Londres.
62. Sierra, R. 1994. *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Paraninfo, Madrid.
63. SINAES, 2003. www.democraciadigital.org. Semana del 3 al 9 de septiembre.
64. Solórzano A., N. (compilador).1996. *Directorio de Servicios del Sector Justicia: las instituciones, los servicios*. Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia, Poder Judicial, San José.
65. Tapia B., N. y Molina D., M. 1998. "Procesos cognoscitivos aptitud y competencias académicas en la Universidad de Costa Rica". En: *Actualidades en Psicología*. Vol.14, n.97, Instituto de Investigaciones Psicológicas, Universidad de Costa Rica, San José.
66. Valiña, M. D. y Martín, M. 1997. *Psicología cognitiva. Perspectiva histórica. Métodos, metapostulados*. Pirámide, Madrid.

67. Varios Autores. 2000. *Visiones del sector cultural en Centroamérica*. Agencia española de cooperación internacional - Ministerio de Asuntos Exteriores. San José.
68. Vega J., P. (compiladora). 1999. *Comunicación y construcción de lo cotidiano*. DEI. San José.
69. Id. 1999. "La prensa de fin de siglo" (la prensa en Costa Rica, 1889-1900). En: Vega, J., P. *Comunicación y construcción de lo cotidiano*, cit.
70. Id. 1995. *De la imprenta al periódico. Los inicios de la comunicación impresa en Costa Rica, 1821-1850*. Editorial Porvenir, San José.
71. Vegetti Finzi, S. 1986. *Storia della psicoanalisi*. Mondadori, Milano.
72. Watzlawick, P., Weakland, J.H, Fisch, R. 1967. *Change*. Trad. Ital. Astrolabio, Roma.

ARTÍCULOS DE PERIÓDICO

1. Gólcher, B., Raquel "Elevada deserción Universitaria. 65 de cada 100 estudiantes dejan los campus estatales". En: *La Nación*, 17 de junio del 2001,pág.6A
2. Id. "Se gradúan docentes al por mayor. Preescolar está más que saturado ". En: *La Nación*, lunes 18 de Marzo del 2002, pág.18A
3. Id. "Investigan título de diputado: tratan de verificar si fue a clases". En: *La Nación*, 23 de marzo del 2002, pág.10A

4. Id. "Gobierno se endeudará más por pago de incentivo". En: *La Nación*, 9 de abril del 2003, pág. 12 A
5. Minsky, Larissa. "Los quiero mucho, poquito o nada". En : *Revista Dominical*, de *La Nación*, domingo 25 de mayo del 2003. Págs. 6 a 19.
6. Ramos A., Domingo, "Mortal zarpazo a la cultura." En: *Semanario Universidad*, pág. 17, n.1525, 15 de mayo del 2003.
7. Robert, Jaime, "Individualismo y reforma protestante". En: *Semanario Universidad*, 28 de marzo del 2003, pág.18.

ENTREVISTAS

Barrantes, Adela. Coordinadora Proyecto de Rediseño, Vicerrectoría de Vida Estudiantil. Septiembre 1999, Universidad de Costa Rica, San José.

Carazo, Eva. Presidenta Federación de Estudiantes (FEURC). Septiembre 1999, Universidad de Costa Rica, San José.

Guillén Germán y Ramírez, Mario. Voluntarios Defensoría del estudiante. FEURC. Septiembre 1999, Universidad de Costa Rica, San José.

Regueira, Gabriela. Jefe de Centro de Orientación Vocacional, Vida Académica Estudiantil, septiembre 1999, Universidad de Costa Rica, San José.

Zamora, Mayela y Ramos, María de los Ángeles. Funcionarias Vida Estudiantil, Vicerrectoría de Vida estudiantil, Septiembre 1999. Universidad de Costa Rica, San José.