

Nos estamos familiarizando con el extraordinario poder de las Tecnologías de Información y Comunicación. Desde el comercio hasta la telemedicina, desde la educación hasta la protección del medio ambiente, las TICs nos brindan un potencial para elevar los niveles de vida a través del mundo. Nuestro reto es conducir ese potencial para el beneficio de toda la gente.

Kofi A. Annan¹. Secretario General de las Naciones Unidas.

Por Norma Angélica Juárez Salomo

La Comunicación entre Oficinas Internacionales en las Universidades

Una de las ideas que identifica a la educación superior, es la que se refiere a la misión de formar a sus estudiantes para vivir y trabajar en el mundo actual, dentro de sociedades caracterizadas por fronteras cada vez menos evidentes, sobre todo si se piensa en términos de cooperación e intercambio internacionales. En diversa escala, las universidades han abierto sus espacios para trabajar en múltiples modalidades haciendo énfasis en lo intercultural, mediante programas de perfeccionamiento y la realización de actividades internacionales de sus profesores y estudiantes, en proyectos de intercambio en el extranjero o en programas de atención para estudiantes y profesores invitados.

Dada la dinámica de las Instituciones de Educación Superior (IES), la generación de espacios administrativos para la atención de asuntos internacionales, así como la recepción de estudiantes de diversas nacionalidades o la contratación de académicos originarios de diversos países, ha sido una práctica relativamente común, además de la organización de congresos y eventos de envergadura internacional, que han apoyado a la formación del estudiantado y de su cuerpo docente. En todas las actividades mencionadas, están presentes los medios de comunicación e información,

¹ Fragmento del Prefacio en *Information and Communication Technology for Peace. The role of ICT in Preventing, Responding to and Recovering from conflict*. United Nations ICT Task Force. USA, 2005.

desempeñando un papel fundamental, como vehículo de contacto, intercambio e incluso de producción.

Por su parte, en poco menos de dos décadas, el proceso de internacionalización universitaria ha cobrado una importancia estratégica, intensificando el intercambio entre instituciones. Recuperando la historia, es posible recordar que, en los años 80's, la tendencia de las actividades internacionales fue buscar financiamiento o asesoría de países desarrollados a fin de resolver problemas específicos. Para los años 90's, la dinámica de cambio se centró en el flujo de información y participación con diversos países basados en las nuevas tecnologías. En el inicio del nuevo siglo, la tónica de intercambio y cooperación, en combinación con la tecnología, han dado una nueva dimensión a la experiencia internacional. En el ánimo de los docentes y estudiantes, existe un deseo creciente de participación en dichas actividades.

Las tecnologías de la información y comunicación², han constituido un factor promotor evidente, como herramientas sobresalientes para las actividades de internacionalización. Los recursos surgidos a través de la informática y de las redes han tenido un incremento exponencial, tal como Breton³ sostiene:

Las nuevas tecnologías y su acelerado incremento obviamente constituyen un segundo factor que ha contribuido al desarrollo de la globalización en las comunidades universitarias. El impacto de la información y las tecnologías de la comunicación (NTCI o ICTs, por sus siglas en inglés) en la investigación y las actividades de docencia, su desterritorialización al igual que su lógica de trabajo en redes, el emergente mercado de e-learning y la presencia de nuevos actores en escena, la creación de universidades virtuales, mas todo el contexto de factura digital Norte-

² El término Nuevas tecnologías de Comunicación e información (NTCI) se refieren básicamente a las telecomunicaciones y en específico a Internet con sus servicios de correo electrónico, telecomunicación vía satélite, buscadores, páginas informativas y Telnet

³ Bretón, Gilles. Global Education. Asociación Mexicana para la Educación Internacional. México, No. 7. pág. 7.

sur (e incluso en el desarrollo de las sociedades), obliga a las universidades a hacer decisiones básicas en un futuro próximo.

En el mundo universitario internacional, las comunicaciones en red están influyendo de manera acelerada sobre la forma tradicional de comunicarse, propiciando nuevas vías de interacción, así como nuevos códigos emergentes, por lo que conocer y establecer metas y objetivos claros e incluso estar alerta para realizar los ajustes y reorientaciones pertinentes, es ahora una tarea fundamental.

No obstante, ante la evidente necesidad de conocer a fondo las implicaciones de las transformaciones provocadas por la tecnología, las investigaciones sobre los efectos que éstas producen, dado lo reciente del tema, son aún escasas y sea que las Instituciones de Educación Superior hayan pensado en recursos tecnológicos para apoyar sus programas internacionales o no, la realidad es que éstas se encuentran presentes permanentemente, por lo que la exigencia de realizar análisis y estudios que permitan proceder a la selección estratégica de las actividades más convenientes para la comunidad, acorde con las necesidades de las unidades académicas y su misión es, como ya se dijo, una tarea fundamental.

Frente a los países en constante transformación, que buscan definir y afirmar su rumbo, se subrayan los desafíos contemporáneos en relación con la internacionalización de la educación. En una época donde el conocimiento busca tener más que nunca un carácter universal, y donde los grados universitarios deben hacer frente a los fenómenos mundiales, las nuevas tecnologías empiezan a considerarse como vía para cumplir adecuadamente con su sociedad, comprendiendo el contexto actual en el que se encuentran, y relacionándolas con la vida internacional.

Hablar de las posibilidades tecnológicas como apoyo para la internacionalización de las universidades puede ser un tema apasionante, pero también altamente controvertido y hasta en ocasiones impopular. En la decisión de utilizar dichos recursos, existen factores tanto positivos como negativos y en este sentido, el uso de la comunicación electrónica en un contexto internacional, es algo más que contar con los recursos técnicos; es una decisión de vida: se pone en juego el porvenir universitario.

En el caso de las Oficinas Internacionales universitarias, cuyo objetivo es animar las actividades internacionales en gran medida a través de recursos de telecomunicación, éstas se han visto (al igual que las áreas académicas) en la necesidad de renegociar su relación con el espacio y el tiempo, estableciendo comunicación básicamente por medios electrónicos y apoyando, cada vez más, actividades a distancia. Los cursos internacionales vía Internet se multiplican y los proyectos de dispositivos *e-learning* y de universidades virtuales comienzan a abundar, impulsando a las IES a buscar alternativas para desarrollarse y aprender en instituciones de diversas partes del mundo, apoyándose en los recursos que la tecnología ofrece.

Como base de los recursos para el establecimiento de la comunicación entre oficinas internacionales, la Internet ha encabezado la lista, estableciéndose como un recurso fundamental para la comunicación de los responsables de dichas áreas. El correo electrónico (*e-mail*), el envío de documentos, registros de audio e imágenes (*attachment*) e incluso los foros de discusión (*chats*) han transgredido la forma “tradicional” de comunicarse y, posiblemente, se esté presenciando una “nueva” forma de comunicación para la gestión internacional.

Aunado a las implicaciones tecnológicas de esta aparente nueva forma de comunicación mediatizada, el uso de términos tales como educación internacional, estudios internacionales, internacionalización, educación global o

educación multicultural por mencionar algunos tienen, dependiendo del contexto del hablante, diferentes significados, y ésta una es una variable que puede afectar a la comunicación a través de la Internet. Adicionalmente, los requerimientos tecnológicos y las tareas que se desarrollan, evidentemente implican transformaciones en los espacios y tiempos y en la forma de interactuar.

El conocimiento y la experiencia de los involucrados en la misión de internacionalizar las universidades, constituyen un elemento fundamental para la comprensión de las nuevas formas de comunicación en el mundo y, a su vez, comprender el intercambio entre naciones, constituye un antídoto poderoso contra los prejuicios y la intolerancia.

La comunicación a través de la Internet entre las oficinas internacionales y la comunicación con características interculturales debe ser, de manera cada vez más evidente, una parte integral de la educación universitaria.

La Comunicación, Internet y la Internacionalización

La comunicación a través de los medios o mediatizada, ha sido históricamente un punto de controversia. En el sentido de “encontrarse en medio” o de “intervenir”, causa permanentes dudas sobre su carácter comunicativo en sentido estricto. En la actualidad, existen profundas discusiones referentes a la comunicación mediatizada y, en específico, sobre la forma en que ésta se realiza a través de medios como la Internet. En este sentido, de manera muy resumida, pero como guía para iniciar la reflexión sobre la intervención de los medios en el ámbito internacional, es posible enunciar algunas de las principales discusiones en torno a éste tema:

- ◆ En términos generales, los autores coinciden en que el vertiginoso desarrollo de Internet ha dado un margen sumamente reducido a la

reflexión tanto en el aspecto técnico como en el de los códigos emergentes, provocando en muchos casos, que las urgencias educativas se centren más en la forma que en los impactos de fondo;

- ◆ Por su parte, el acceso a la tecnología no se da de manera similar en las diversas instituciones y el acceso y disponibilidad de interconexión depende, en gran medida, de las situaciones socio-económicas que priven en la región; esto se aplica tanto de manera local, como en el contacto internacional, involucrándose de manera importante con las políticas gubernamentales en materia de comunicación;
- ◆ La aparente facilidad y lo “amistoso” de la tecnología se vuelve relativa, pues requiere de una serie de conocimientos y habilidades que, en su mayoría, son adquiridas de forma personal y con el paso del tiempo⁴. En múltiples ocasiones, además, se hace necesario no sólo el manejo de diversas lenguas (al menos el inglés), sino también la comprensión de nuevos códigos referentes a las redes mismas;
- ◆ En cuestiones de asuntos y tiempo de trabajo, la Internet ha implicado que las organizaciones se vieran obligadas a adquirir equipos, realizar instalaciones especiales, capacitar (en el mejor de los casos) a su personal y estudiantes, y estar abiertos a la posibilidad de trabajo no presencial. Lo anterior adicional a los argumentos que refieren a la Internet como distractor o elemento adictivo.
- ◆ Existen también aspectos que reconocen la posibilidad de mantener un contacto más frecuente a través del medio, así como el tiempo que se ahorra al establecer contacto vía distancia. Sin embargo, el tipo y cantidad de mensajes, así como las expectativas de pronta respuesta, en ocasiones requieren de los usuarios una sobresaturación y un esfuerzo más allá de sus capacidades (físicas, emocionales, de función, etc.);

⁴ Para mayor información sobre ese punto consultar resultados sobre la tesis de reacción de los profesores ante Internet (Juárez Salomo, 2003).

- ◆ La posibilidad de aprender más sobre el mundo y la facilidad para generar y obtener materiales es un punto constantemente referido, no obstante, son múltiples las críticas referentes a la calidad de la información y la veracidad de las fuentes;
- ◆ Un punto especialmente importante es el que se refiere a las nuevas tecnologías que conducen no sólo a la posibilidad, sino también a la necesidad de concebir nuevos espacios y opciones de comunicación, para poder adaptarse a las necesidades emergentes;
- ◆ El comprender la forma en que funciona la realidad vs. Virtualidad y los productos que surgen de la combinación de ambos mundos, produce en mayor o menor medida, nuevas formas de comunicación y también nuevos retos para democratizar e institucionalizar dichos espacios.

Es claro que las incógnitas superan, por mucho, a las respuestas, y es importante conducirse con cuidado tratando no dar por sentadas generalizaciones irresponsables.

Referirse a temas que involucren a recursos tecnológicos como la Internet, no es sólo hablar de máquinas o de equipo o sobre aspectos del *hardware*. Referirse a Internet significa también hablar de *métodos*, *significados* y *habilidades* que, en términos de conocimiento y de uso, resulten significativamente atractivos (Branston, 2003).

Si bien es cierto que las actitudes y respuestas frente a la tecnología varían enormemente dependiendo de cada individuo e institución (tecnófilos vs. tecnófobos), la realidad es también que la aceptación depende de lo amigable y útil que resulte el recurso. No son pocos los actores de la sociedad resistentes que, al descubrir las bondades del medio, han aceptado, aunque sea parcialmente, su utilización.

En el mundo actual (de los procesadores de palabras y el *e-mail*), resulta difícil recordar la época de aquellas oficinas que fundamentaban su trabajo utilizando las máquinas de escribir, el papel carbón y los esténciles y, sin embargo, ha sido necesario entrar en nuevas lógicas sobre cómo trabajar incorporando la tecnología y sus aspectos tanto positivos como negativos. La necesidad de analizar el discurso emergente, ante esta nueva visión de la historia, se basa en la urgencia de contar con pautas para el desenvolvimiento del individuo en la sociedad. Es claro que en campos complejos como en el social, no es una batería lineal de variables la que nos permite comprender la realidad emergente, pero si nos permite establecer ciertas directrices para su análisis, como un “posible”, no como un “absoluto”.

En relación con el discurso, Bernstein sostiene en su obra “Clases, códigos y control” (Bernstein, 1971) que el lenguaje es un sistema y como tal, a la vez de articular las experiencias del individuo, también conlleva a determinada manera de “leer la realidad”. Esto ya lo había adelantado Leibniz (1994) al establecer que la lengua de un pueblo resume su propia historia y determina una forma de concebir el mundo.

El surgimiento de la Internet, dadas sus implicaciones sociales, debe ser entendida como un fenómeno complejo lleno de aristas en donde se combinan diferentes series de hechos. En cada arista se producen transformaciones generando discontinuidad y la aparición de un aparente “nuevo orden”. En este sentido, la comunicación debe ser analizada y comprendida en su complejidad por quienes aspiren a comprender y viablemente influir en las relaciones existentes.

Entendiendo que la comunicación es un fenómeno complejo y sin soslayar que la multiplicidad de variables a considerar, para poder profundizar sobre las necesidades comunicativas emergentes en un entorno electrónico en

red (como en el caso de la Internet) es necesario identificar el tipo de aristas que la caracterizan, y para ello es posible iniciar considerando cuatro enfoques fundamentales para el análisis de la comunicación mediatizada:

- 1) Considerando el enfoque metodológico, los tiempos, procedimientos, recursos, formas de organización, estrategias, etc., son analizadas.
- 2) Partiendo de un enfoque lingüístico, la atención se centra en el significado, la forma del texto, el contenido, el vocabulario, los temas principales, intenciones, etc., todo lo anterior tratando de develar el discurso;
- 3) Desde el punto de vista de comportamiento organizacional, el enfoque se refiere al contexto, las relaciones, las jerarquías, tipos de mensaje, formas de interacción, tiempos de respuesta dependiendo de las funciones, responsabilidades, etc.; y
- 4) Un cuarto enfoque Cognitivo se refiere a las habilidades, la facilidad en que se da la comunicación entre individuos de diversas nacionalidades, las afinidades culturales e interculturales, la aceptación o rechazo a los medios electrónicos, los sentimientos de cercanía o distancia, destrezas personales para el manejo de recursos tecnológicos, etc.

TIPO DE ENFOQUE	VARIABLES A CONSIDERAR
Enfoque Metodológico	<ul style="list-style-type: none">• Tiempos• Procedimientos• Recursos• formas de organización• estrategias, etc

<p>Enfoque Lingüístico (discurso)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Significado • Forma del texto • Contenido • Vocabulario • Temas principales • Intenciones, etc.
<p>Enfoque Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto • Relaciones • Jerarquías • Tipos de mensaje • Formas de interacción • Tiempos de respuesta • Responsabilidades, etc
<p>Enfoque Cognitivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Facilidad en la comunicación • Afinidades culturales e interculturales, Aceptación/rechazo a medios • Sentimientos cercanía/distancia • Destrezas personales, etc.

Esquema 1. Enfoques para el análisis de las necesidades comunicativas emergentes en un proceso de comunicación mediatizada.

Adicionalmente, es importante considerar que, dada su naturaleza, Internet es un medio que privilegia a la comunicación escrita y, hasta el momento, al inglés como el medio más usado en ésta. El trabajo apoyado por la Internet no es sólo un medio más de comunicación, la forma en que relaciona los recursos técnicos con las necesidades sociales e individuales, así como una

variedad de formas de interacción, es posible aceptar que se está frente a una nueva forma cultural: la cultura del ciberespacio y los cibernautas.

Finalmente, si se acepta la existencia de nuevas formas de interacción a través de la Internet, es necesario analizar y caracterizar estas formas de comunicación, encontrando las posibles vías para realizar estudios sobre las necesidades emergentes.

Importancia de la Investigación de las Tecnologías para la Internacionalización.

Los grandes logros del siglo veinte, en la tan nombrada Era Digital, como la informática, la robótica y la telemática, han influido de manera crucial en las actividades humanas a escala planetaria. Tal influencia es cada vez más evidente en los procesos productivos, comerciales, financieros, informativos y aun conceptuales. En tal escenario los poderosos grupos de intereses, sobre todo los que provienen de los países más desarrollados, son los que han dictado políticas económicas, financieras y comunicativas que responden más a intereses particulares que al bien común.

Hablando de internacionalización y nuevas formas de establecer contacto, los problemas materiales, la falta de conocimiento, los contratiempos, un cierto sentimiento de inseguridad, los requisitos de habilidades para la utilización de las computadoras en determinadas tareas, las responsabilidades, las jerarquías, en fin, un sin número de aspectos pueden intervenir en la forma en que las tecnologías impactan a las instituciones. Por ello, un conocimiento más profundo de la situación permite identificar la naturaleza de los puntos críticos que se deben tener en cuenta al momento de analizar una situación de cambio, tanto en el plano personal como en el plano institucional.

No se debe soslayar que las innovaciones en el campo de la tecnología pueden resultar deslumbrantes, por ello, evitando el reflejo, es fundamental adoptar una postura crítica y, por qué no decirlo, de humanismo consciente, ante el vértigo del desarrollo de la ciencia. Es un punto fundamental, sobre todo en el ámbito universitario, procurar que la tecnología se encuentre al servicio de la humanidad, y no al contrario.

Analizar el impacto que la Internet ha tenido en las instituciones de educación superior para la atención de necesidades emergentes ante el fenómeno de internacionalización de las universidades, ofrece un camino para la creación de estrategias tendientes a involucrar a los profesores, investigadores y estudiantes en el planteamiento de formaciones que faciliten la adaptación y la integración a un mundo de trabajo cada vez más mundializado.

Necesidades Emergentes.

Sea que las Instituciones de Educación Superior hayan pensado en recursos tecnológicos para apoyar sus programas internacionales o no, la realidad es que éstas se encuentran presentes en las actividades cotidianas, por lo que la exigencia de realizar análisis y estudios que permitan proceder a la selección estratégica de las actividades más convenientes para la comunidad, acorde con las necesidades de las unidades académicas y su misión, es una tarea de creciente importancia.

En el mundo universitario internacional, las comunicaciones en red están influyendo de manera acelerada sobre la forma tradicional de comunicarse, propiciando nuevas vías de interacción. Sin embargo, en la constante lucha por alcanzar a la tecnología y su vertiginoso desarrollo, se han obviado aspectos importantes a considerar. Por un lado, se ha olvidado que la modernidad no se da por decreto. La situación de las instituciones en relación con los aspectos laborales, las precarias o deficientes instalaciones, los horarios saturados y/o

escasos programas de formación son elementos fundamentales que promueven u obstaculizan la adopción de innovaciones y van caracterizando el desarrollo de la tecnología.

Por otro lado, considerando el aspecto humano, el mundo internacional ha planteado a los miembros de las comunidades universitarias no sólo la necesidad, sino también la obligación de implicarse con las computadoras, sin detenerse mayormente a pensar el sentir de los actores involucrados, sus conocimientos previos o incluso si los satisfactores que se proponen corresponden a sus demandas.

En diversas partes del mundo, sobre todo en países de América y Europa, el uso de las nuevas tecnologías para la educación se asumen, cada vez más, sin reflexionar sobre sus alcances; Al respecto Carrizales dice con clara ironía: “El signo innovación adquiere un nuevo sentido. Antes se recomendaba investigar previo al diseño de propuestas innovadoras, hoy no hay tiempo para ello.....basta deslegitimar la innovación existente y legitimar a la emergente” (Carrizales, 2001). Lo anterior, repercute en los estudiantes y profesores que manifiestan sus inconformidades, críticas y resistencias ante esta situación.

Pese a la evidente necesidad de conocer a fondo las implicaciones de las transformaciones provocadas por la tecnología, las investigaciones sobre los efectos que éstas producen, dado lo reciente del tema, son aún escasas. Las diversas formas en que las nuevas tecnologías impactan a las instituciones pueden ser muy disímiles. Por un lado la “elite técnica” las vive con éxtasis, soñando con sus posibilidades. Los otros (no pocos), advierten sus riesgos, temen la sustitución del sujeto por el instrumento, temen los olvidos humanistas, de índole psicológico y repercusiones sociales (Carrizales, 2001).

Considerando las actividades internacionales que ya realizan las universidades en el mundo, es necesario trabajar sobre investigaciones que promuevan el mejor conocimiento de los resultados de las actividades internacionales apoyadas por los diversos recursos de comunicación e información, contando con un registro de éstas para su futura evaluación. Aunmas, establecer el impacto de las tecnologías en áreas específicas de las instituciones de educación superior, de los usuarios y la forma de operar de sus oficinas, puede servir para diseñar estrategias pro-utilización de recursos tecnológicos para multiplicar, con calidad y calidez, las propuestas académicas internacionales.

Bibliografía del Capítulo

- Bernstein, J. (1971). *Clases, Códigos y Control*. Colombia: Atenea.
- Branston, G. S., Roy. (2003). *The Media Student's Book* (3rth. ed.). USA. London and New York: Routledge. Taylor & Francis Group.
- Carrizales, C. (2001). *Entre la Soledad y la Desolación*. México: UAEM.
- Juárez Salomo, N. A. (2003). *Reacción de los Profesores del Área de Humanidades y Educación de la UAEM ante la Utilización de Internet: ¿resistencia o adaptación al cambio?* Unpublished Cuantitativa, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Cuenavaca.
- Leibniz, G. W. (1994). *Discurso de Metafísica* (Vol. 66). Argentina: Altaye.