

EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO EN LA UNED: LA VISIÓN DE QUIENES PARTICIPARON EN PROCESOS DE CAPACITACIÓN

Montero, M.,*
Mendez-Estrada, V. H.,*
Monge-Nájera, J.*

RESUMEN

Se analiza el uso del correo electrónico en el quehacer académico de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica, desde la perspectiva de los funcionarios que recibieron capacitación sobre el uso de esa herramienta tecnológica. Mediante la técnica de grupo focal, los participantes concluyen que el correo electrónico brinda la posibilidad de incrementar la comunicación entre los docentes y estudiantes, mejorando las relaciones académicas. No obstante, expresan que en la UNED no se cuenta con la infraestructura apropiada para poner en marcha un uso más eficiente del correo electrónico, que conecte a la sede central con los distintos centros académicos.

ABSTRACT

The use of electronic mail in the academic work of the Distance Education University (UNED) of Costa Rica is analyzed from the perspective of the personnel who received training processes about the use of this technological tool. Through the technique of focus group, participants concluded that electronic mail gives the possibility of increasing communication between teachers and students, improving academic relationships. But they said that UNED does not have adequate equipment to have a more efficient use of electronic mail that connect tshe central building with the other academic centers.

INTRODUCCIÓN

Para fortalecer la educación es necesario considerar el uso y posterior evaluación de las diferentes herramientas tecnológicas que, día a día, están a disposición de los sistemas educativos y, especialmente, de la educación a distancia. Precisamente, por ser un sistema a distancia, es necesaria la innovación, la creatividad y el uso de todos los recursos disponibles.

Los sorprendentes avances tecnológicos que presenciamos en nuestros días y, particularmente, los relacionados con el área informática, sin duda han llegado a redimensionar y resignificar el concepto de educación a distancia, abriendo un apasionante mundo de nuevas posibilidades, al ofrecer una gran diversidad de ambientes educativos que involucran el uso simultáneo de varios sentidos y capacidades (presentan material escrito, sonido, imagen, etc.). Todos estos elementos enriquecen el ambiente educativo y lo hacen más dinámico, con lo cual la posibilidad de “fijar” el conocimiento.

En los países más ricos del planeta, está creciendo rápidamente la cantidad de las llamadas “universidades virtuales”, que usan el correo electrónico como forma básica de comunicación entre su personal y el estudiantado. Aunque algunas de ellas no están aún oficialmente aceptadas, pronto lo estarán y tienen la ventaja de que pueden extender sus funciones por todo el planeta, por lo que representan una amenaza comercial para las instituciones tradicionales (OWSTON, 1998).

Tales universidades no prescinden de los textos impresos, pero usan, además del correo electrónico ya mencionado, el World Wide Web y la teleconferencia. Algunas universidades pioneras en esto han sido la Athena University (<http://www.iac.net/~billp/vou-home.html>), la Spectrum University (<http://www.pacificnet.net/~spectrum/campmenu.html>) y el International University College (<http://www.iuc.com>).

* Centro de Investigación Académica
(CIAC), UNED de Costa Rica. Apdo. 474-
2050 San Pedro, Montes de Oca. Fax
(506) 253-4990.

Aunque ahora se está extendiendo al ámbito universitario, la comunicación educacional mediante correo electrónico se inició en niveles más bajos de la educación. Sin embargo, no se ha extendido tan ampliamente en los Estados Unidos debido a la confusión sobre posibles conflictos con las leyes de asistencia obligatoria (Loing, 1998). Tal vez, por ello su mayor desarrollo en el nivel preuniversitario ha sido en aquellos casos en que de por sí no había tal asistencia.

Un ejemplo es la enseñanza hogareña: una pequeña parte de la población, especialmente en países industrializados, decide educar a los hijos en el hogar por razones de aislamiento geográfico (en Australia es un caso frecuente), opiniones políticas o creencias religiosas. El correo electrónico se ha convertido en tales casos en una herramienta esencial para mantener contacto con otros padres y estudiantes que opinan de manera semejante, y para lograr un mejor acceso a los recursos educacionales de calidad que sin el correo electrónico eran difíciles de hallar. Una muestra de esto es la guía *The Homespun Web of Home Educational Resources* (<http://www.ICtheWeb.com/hs-web/index.html>).

El otro ejemplo lo constituyen los llamados colegios alternativos, que en lugar de seguir el sistema normal, se basan en la eliminación de los exámenes y en la sustitución de los docentes por “facilitadores” (Loing, 1998). Tales colegios tenían también a menudo el problema de relativo aislamiento y falta de recursos. Un ejemplo del cambio es el *Virtual High School* (<http://bc-education.botany.ubc.ca/VH/index.html>), de la Columbia Británica en Canadá, un colegio privado que usa ampliamente no sólo el correo electrónico, sino también el World Wide Web. La idea central es ayudar a que los estudiantes establezcan relaciones para montar pequeñas empresas personales.

A pesar de su desarrollo en los países económicamente poderosos, es en los países de condición económica intermedia donde el correo electrónico tiene el mayor potencial, debido a su bajo costo cuando se le considera a largo plazo (Loing, 1998).

Sin embargo, un elemento importante por considerar es que la tecnología no es buena o mala en sí misma; el uso de cada herramienta tecnológica con fines educativos debe partir de un análisis concienzudo en cuanto a sus potencialidades y limitaciones, su apego a la realidad, su adaptabilidad al contexto social, su capacidad para responder a los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje, su aporte en cuanto a facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, si atiende, respeta y complementa los diferentes ritmos y estilos de aprendizaje, y su potencial para provocar en él saltos cualitativos.

Como lo dirían Marabotto y Grau, (1995) “...los soportes tecnológicos no tienen sentido en sí mismos, no son un fin que se justifica ni siquiera por la novedad: tienen sentido sí y sólo si contribuyen a ofrecer más educación, más accesible, a más personas’ (P. 83).

Creemos que se debe hacer un uso adecuado de la tecnología acorde con los nuevos tiempos, pero sin perder nunca de vista los elementos mencionados, y tener siempre claro el modelo pedagógico que se quiere impulsar institucionalmente.

En la UNED de Costa Rica, la iniciativa de incorporar las herramientas tecnológicas al proceso de enseñanza- aprendizaje se ha venido desarrollando desde hace varios años. Se podría decir que su principal fin es la producción de un paquete instructivo electrónico que diversifique el que tradicionalmente se emplea en esta Universidad.

No obstante, la experiencia ha evidenciado que es necesario hacer más investigación al respecto y resolver algunas limitaciones infraestructurales, culturales y de capacitación para poder incorporar con mayor éxito estos recursos a la cotidianeidad institucional.

El Centro de Investigación Académica (CLAC) de la UNED lleva a cabo un proceso de investigación sobre la aplicación de nuevas tecnologías al proceso educativo. El presente trabajo es producto de un informe parcial sobre dicho proceso, y analiza las opiniones de un grupo de profesionales de esta universidad sobre la capacitación que ha recibido en cuanto al uso del correo electrónico.

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

En los últimos años, el correo electrónico se ha convertido en una de las herramientas tecnológicas más utilizadas alrededor del mundo por millones de personas, debido a que ofrece una gran cantidad de ventajas, entre ellas: la velocidad con que permite el intercambio de información y la eliminación de barreras geográficas para comunicarse. No importa en qué lugar del mundo se encuentren las personas, es posible que “hablen” sin tener que esperar largos períodos, como ocurre con el correo convencional.

El correo electrónico puede describirse como una versión moderna e informatizada del correo convencional: las cartas han sido sustituidas por los mensajes electrónicos que son transferidos de un usuario a otro; la dirección del barrio, calles, avenidas y número de casa ahora es reemplazada por una dirección electrónica. La computadora funciona como un apartado postal, donde el usuario acude a encontrar su correspondencia. Finalmente, el equivalente a los carteros convencionales son ahora los diferentes programas mediante los cuales podemos utilizar el correo electrónico.

El programa de correo provee los espacios necesarios para indicar el emisor, la dirección del destinatario, el asunto del mensaje, el cuerpo del mismo, y la posibilidad de enviar copias a otros receptores. Además, tiene comandos que permiten revisar la correspondencia recibida, saber si se tienen nuevos mensajes por leer, borrar la información si se desea, reenviar el mensaje recibido a otros destinatarios, o bien, enviar nuevos mensajes, incluir en el mensaje un archivo de información extraída desde cualquier fuente y enviarla a cualquier destino del mundo, así como crear carpetas para organizar la información recibida.

Un “fólder” un subapartado (archivo) que contiene correspondencia o mensajes que han sido organizados por algún elemento común, bien sea por tema, autor, o cualquier otra característica a conveniencia del usuario, y que puede ser accesado directamente a través de un comando específico (Bogarín, 1994).

En términos del software para utilizar esta tecnología se requieren dos programas: uno para crear y leer los mensajes, y otro para entregarlos. “En el caso de Internet, la red constituye el medio de transporte para los diferentes mensajes” (Bogarín, 1994:135).

Los programas para crear y leer los mensajes son numerosos y muy similares en sus funciones básicas, aunque cada uno tiene sus particularidades, especialmente en la presentación de la información. Algunos de ellos son Eudora y Pegasus. Este último, por ejemplo, permite -entre otras cosas- la especificación de filtros simples para clasificar automáticamente los mensajes, cuando son demasiados.

Veamos en detalle cómo funciona el correo electrónico: en primer lugar, el emisor envía su mensaje.

Otro programa, el Transmission Control Protocol (TCP) divide el mensaje en ‘paquetes’ de información y señala cómo deben ser manejados, por ejemplo, cuál es el orden de éstos en el momento de interpretarlos. Luego manda los paquetes a un servidor de

envío de correo (Mail Submission Server) de la red interna de la compañía o de un proveedor de Internet.

La dirección electrónica que acompaña cada mensaje está en la forma de 'buzón@nombre del dominio. El nombre del dominio consta de varias partes: 'com'. es un dominio top; le sigue un dominio de segundo nivel que puede ser 'siedi.spin' o 'hotmail', entre muchas otras opciones. El mensaje es recibido en un buzón que pertenece a una persona o un grupo de personas.

El servidor de envío de correo convierte el nombre del dominio del destinatario en una dirección numérica del protocolo de Internet (IP). Esto lo hace interrogando a los servidores de la supercarretera acerca del nombre del dominio. Una vez localizado, un servidor proporciona la dirección IP de la computadora de destino, que es colocada en cada paquete de información. De esta manera, los paquetes son puestos en camino por medio de uno de los tantos 'routers' que existen en la red de redes.

El 'router' lee la dirección IP y dirige los paquetes de información hacia su destino final(...).

El servidor de destino ordena los paquetes de acuerdo con los datos recibidos y coloca el mensaje original en el buzón del destinatario, quien gracias a un software puede desplegarlo sin problemas. (Revista Muy Interesante, Año XV, N.º 8, 1998:75).

Es importante mencionar que el correo electrónico no sólo es capaz de transferir textos, sino también vídeos, fotos, diagramas y sonidos, lo que lo convierte en una fuente extremadamente rica de información y le da un gran potencial en los procesos educativos que, en el caso específico de la UNED, no se ha explotado en todas sus posibilidades, habiendo sido usado más bien tímidamente en una experiencia que no contaba con la plataforma infraestructural ni administrativa necesaria para garantizar su éxito (VER RODNO, 1997).

Mediante el uso del correo electrónico se puede tener acceso a muchas ventajas; por ejemplo, participar en los denominados "grupos de interés". Esto es "una serie de direcciones pertenecientes a personas que han señalado su disponibilidad para tratar un tema (...). Cada grupo de interés está formado por un grupo de usuarios (no necesariamente todos en el Internet) y un centralizador (una persona o un programa) que se encarga de hacer la redistribución" (BOGARIN, 1994:36-37). Estos grupos conforman un foro sobre cualquier tema de interés y pueden encontrarse básicamente dos tipos: los que se manejan a través de un programa (servidor de listas), y los que son administrados a través de una persona.

En cuanto al proceso de enseñanza- aprendizaje, esta herramienta ofrece muchas posibilidades, relacionadas con la entrega de la docencia, la evaluación y el diseño y producción de materiales (Ver Gutiérrez y otros, 1998). Por lo tanto, es importante considerar su uso en el proceso educativo que promueve la UNED, así como conocer los requerimientos necesarios para implementar un uso eficiente de esta herramienta.

METODOLOGÍA

En julio de 1998 se realizó una sesión de grupo focal con seis profesionales de la UNED, con el fin de evaluar los procesos de capacitación recibidos, las aplicaciones que ha tenido el correo electrónico en la universidad, las posibilidades futuras que se perciben en cuanto a su uso, y las condiciones que, según los participantes, se requieren para que se lleve a cabo una puesta en práctica exitosa de esta tecnología en la UNED. Esta es una técnica de investigación cualitativa que consiste en la realización de una reunión informal de discusión, donde se abordan los temas de interés a partir de una guía básica, pero siguiendo el curso

espontáneo que toma la sesión. Los comentarios se grabaron magnetofónicamente para sintetizarlos posteriormente. La grabación original queda depositada en el archivo del CIAC, para quien desee hacer alguna corroboración, u obtener otro tipo de información. La síntesis se elaboró a partir de la transcripción textual de la información más relevante.

RESULTADOS

Los profesionales de la UNED que recibieron capacitación sobre el uso del correo electrónico, perciben a esta herramienta tecnológica con un gran potencial de aplicación en las actividades administrativas y académicas de la universidad. Entre las opiniones expresadas están las siguientes:

Para mí, el correo electrónico es la tecnología que tiene mayor potencial y mayor utilidad para la UNED como institución educativa y creo que tal vez no se le ha dado toda la importancia porque ha habido mayor interés en tecnologías más “sofisticadas” como Learning Space, teleconferencia, etc., y tal vez por su simplicidad ha pasado desapercibida, y no hemos trabajado con ella.

Para mí es una maravilla.

A mí, me gustó mucho el concepto de privacidad, tener un correo privado con acceso restringido sólo para mí, eso me gustó mucho, la confidencialidad y el uso del correo me empezó a gustar mucho y a partir de eso me empecé a motivar más como investigador, y también he sido docente, y como docente me gustó el programa.

En cuanto a los procesos de capacitación sobre esta tecnología, se reseñan algunos cursos recibidos en años anteriores que no tuvieron mucha aplicabilidad, debido a que entonces la Universidad no tenía acceso a los recursos tecnológicos necesarios:

En el 91, IBM nos enseñó un paquete que incluía correo electrónico, pero era en una época en que et la Universidad no había la mínima posibilidad de ponerlo en práctica; entonces fue un curso meramente informativo, que no pudimos volver a aplicar. Después pasaron algunos años, como en el 93, que nos dieron una capacitación que incluía correo electrónico, porque ya íbamos a tener acceso aquí en las escuelas.”

Pero la experiencia nos ha demostrado que no fue así, por el contrario hubo un gran fracaso en la puesta en marcha de un plan piloto para usar el correo electrónico con algunos cursos impartidos en la universidad (RODINO, 1997).

Al referirse a la capacitación más reciente sobre esta tecnología, la visión sobre su calidad es favorable:

La primera capacitación que yo recibí fue de parte de Vigny, y era sobre bases de datos bibliográficas en la biblioteca del Congreso de los Estados Unidos. Yo me acuerdo que en el Paraninfo se proyectó en pantalla cómo pedir acceso a librerías públicas, y cómo bajar libros, cómo bajar diccionarios, novelas, cómo traer un artículo de una biblioteca en formato electrónico. Yo no le encontré ningún problema a esa capacitación, fue muy clara, muy práctica y muy aplicada.

No obstante, se identifican otros problemas más allá de la capacitación, y que tienen que ver más bien con la implementación de proyectos de forma integrada a nivel institucional:

El problema está en el paso de lo que uno aprende, a la implementación de un proyecto, ya sea a través de un grupo base, de una tutoría o de la coordinación, del trasiego de consultas, de reclamos en exámenes, en tareas, en trabajos, el paso de ahí fue el problema.

Esto debido a que no se le da continuidad a la capacitación recibida, y no aplica en casos concretos del quehacer de la Universidad.

Sobre el uso que se le ha dado al correo electrónico institucionalmente, se mencionan básicamente tres áreas: en docencia, como forma de complementar la tutoría y para extraer información; en investigación, como fuente de información y en el área administrativa, como forma de comunicación con los Centros Universitarios sobre diversos tópicos. Además, se habla de algunos intentos de transferencia de la información por parte de quienes han participado en los procesos de capacitación.

Sobre el área de docencia, los comentarios denotan que el uso no ha sido todo lo exitoso que se querría; básicamente se identifica como la causa principal el hecho de que los estudiantes tienen muy poco acceso a computadoras:

Hubo una experiencia con la asesoría electrónica, en la cual se le ofrecía al estudiante la posibilidad de tutoría por correo electrónico para ciertos cursos; lamentablemente, no fue muy exitosa, porque los estudiantes no tienen acceso a computadoras. Después de varios meses de prueba casi no hubo mensajes.

Hace mucho tiempo se hizo un proyecto de una tutoría electrónica, como un plan piloto de cómo se podía usar correo electrónico para la parte académica, preguntas y respuestas, algo con lo que el estudiante podía tener acceso a una base de preguntas y respuestas de cada una de las materias. Uno iba anotando las preguntas más comunes que hacían vía telefónica, entonces esas eran las más comunes de todos los estudiantes, y las metíamos en la base de datos con su respuesta y eso les servía como retroalimentación, podían usar eso, ver de una vez la respuesta, y era un complemento a la tutoría. Nunca sirvió tampoco, pero no se determinaron las razones; yo pienso que como siempre, por la falta de acceso del estudiante al correo electrónico.

En docencia yo lo uso mucho como información.

Hace un tiempo se hizo un plan piloto con ciertas materias, se escogieron como ocho o diez. Hicimos giras para dar la capacitación en centros universitarios y hubo mucho quórum, los estudiantes llegaron, pero hubo varios problemas. Fue una experiencia de un semestre.

En cuanto al hecho de que esta aplicación tecnológica no haya sido exitosa con los estudiantes, se señalan como las principales limitantes las siguientes:

Los principales problemas fueron que los estudiantes no iban a asistir a los centros sólo para acceder el correo electrónico; ellos prácticamente nunca van a los centros universitarios y no iban a ir solamente para sentarse a la computadora a acceder su correo electrónico y hacer una consulta. Muchos se quejaban de que a veces llegaban y

estaba ocupada la computadora. o el encargado del centro estaba ocupado en otra cosa o el mismo encargado del centro no sabía cómo usar el correo electrónico. Entonces perdían el tiempo, y realmente yo no recibí ni una sola consulta en ninguna materia; hubo compañeros que recibieron una o dos, pero yo no recibí ninguna.

Con el uso de correo electrónico para consultas de los estudiantes había esas grandes limitantes, como que ese lenguaje es muy primitivo para una respuesta, no es muy amigable, muy manejable; por otro lado, la cuestión de las líneas, que ponía cierto freno al uso. Nosotros teníamos que “chequear” diariamente y yo me acuerdo que yo recibí como tres consultas en Contabilidad II, muy pocas, a pesar de que se dio promoción al correo, se hicieron “afiches” y manuales.

En cuanto a los estudiantes sí ha habido problema por el acceso. Es cierto de que el procesador que usa el correo es muy malo, pero también se puede usar el WORD o el procesador electrónico y trasladarlo por medio del lenguaje máquina, el lenguaje ASCII, pero eso es una transformación muy lenta que no todo el mundo conoce ni utiliza; sí se puede, pero es muy lento. Entonces yo creo que hay muchas limitaciones con lo que estamos utilizando.

Los participantes perciben mayor éxito, especialmente para mantener contacto entre los Centros Universitarios:

Se usa bastante en la UNED, al menos en la Sede Central y por los centros, para procesos administrativos, pero no se le da el uso que podría tener tan rico para el trabajo académico.

Yo les puedo hablar de dos experiencias con el correo electrónico. Nosotros, en equipo base, para aplicar exámenes sí usamos correo electrónico, y ahí yo creo que sí ha funcionado bien. Los centros le dan buenos usos. A nosotros, los de equipo base, nos toca evacuar todas las consultas de todos los centros; cada escuela tiene su clave para evacuar dudas en el correo electrónico y funciona bien; nosotros digitamos ahí y damos respuesta o una aclaración y eso va a todos los centros.

En la parte administrativa sí funcionaba muy bien, porque ya no era esperar un montón de tiempo para mandar el papeleo a los centros universitarios, sino por medio del correo electrónico poder comunicarse con los profesores y estudiantes, y creo que las secretarías también lo han utilizado en ese mismo sentido.

Lo anterior nos demuestra que debemos capacitarnos bien en el uso de la herramienta y, a su vez, asesorar muy bien a los usuarios, los estudiantes, pues son ellos el punto medular de las diversas capacitaciones que recibimos.

En el área de investigación, el correo electrónico se percibe como un medio eficaz para obtener información de bases de datos u otras fuentes, así como para mantener contacto con especialistas en diferentes áreas, los cuales colaboran de diferentes formas con los proyectos investigativos en curso:

Creo que el correo es una de las herramientas más importantes; yo lo utilizo incluso con especialistas externos; por ejemplo, en el programa de manejo de desechos, hay especialistas de Perú, Ecuador y Colombia que se comunican conmigo por medio del correo electrónico, aún con este correo.

Yo empecé a descubrir aplicaciones extraordinarias, como por ejemplo conseguir una carta de un profesor en Canadá en cuestión de tres días, o una carta de un profesor en Alemania, una carta de un profesor en una universidad nicaragüense; ahí fue donde yo me di cuenta que la posibilidad de comunicarse a través del correo electrónico me dejaba con la boca abierta. Ya el fax no me llamaba la atención ni tampoco el teléfono. El uso que yo más le di fue en el área de investigación, qué tipo de información podía intercambiar con otra gente y qué bases de datos podía acceder. De hecho, bajé libros y artículos que usé en investigaciones de aquí. Yo he organizado cursos, he sacado materiales, fotografías, documentos, he hecho muchas cosas, he pasado muchas horas en el WEB bajando datos.

No obstante, como cualquier otra tecnología, el uso de ésta presenta ciertas limitaciones mencionadas constantemente en el grupo focal, la mayoría relacionadas con problemas técnicos, limitación de equipo, saturación de líneas, escasez de recursos y plataforma informática, entre otros:

Yo he estado en equipo base y a veces no hay forma de mandar un correo porque las líneas a veces se saturan, los centros llaman para que se les mande una información, y no se puede, los correos no llegan.

A veces pasa una semana entera que no puedo entrar al correo, no hay forma.

Hay tres computadoras en la escuela que pueden tener acceso al correo, pero casi siempre están ocupadas en otra cosa ¿cuándo se va a sentar a ver el correo? A veces pasa una semana o quince días para que se pueda sentar, y a veces me mandan cursos de capacitación que cuando los veo ya han pasado. A veces pasa una semana que no se puede entrar, y cuando tengo “chance” no se puede entrar.

El sistema no tiene los recursos suficientes. Uno llama pero no puede acceder. Yo siento que la Universidad no está preparada todavía para un proyecto como éste, y los estudiantes no están preparados para explorar este tipo de cosas.

Yo el principal problema que identifiqué fue saturación del módem, la línea telefónica siempre ocupada, sólo dos números telefónicos para trabajar.

Con el estudiante hasta hoy no se ha podido hacer un uso cualitativamente rico, por problemas de líneas telefónicas, por el acceso del estudiante o por el modo carácter, que es muy limitado.

Es preciso que la UNED cuente con una planificación adecuada, para que los funcionarios que reciban capacitación en el uso de herramientas tecnológicas puedan generar nuevas alternativas que incrementen los elementos del paquete instructivo y se establezcan nuevos elementos de comunicación entre estudiantes y docentes. Para que en la UNED se llegue a implementar eficaz y productivamente el uso del correo electrónico, se requieren condiciones y medidas que mejoran la plataforma física y que se establezcan

...algunos ajustes y mejoras tecnológicas para que haya correo electrónico más amigable, más eficiente y que sea más útil y fluido, porque el que tenemos es un correo sólo con modo carácter que es incómodo y usa un procesador terrible, lo que dificulta que el mensaje se reciba de forma clara. Es muy pobre el que estamos usando.

Se requiere un correo mejor, más amistoso, más fluido, más útil; además, conocer cuánto acceso tienen los estudiantes a computadoras, pues esta es una gran incógnita hasta ahora. La Universidad tiene que buscar la manera de recoger esos datos para tener una idea de qué porcentaje de los estudiantes tienen acceso a computadoras, porque los proyectos de desarrollo tecnológico requieren ésta información para saber si llegarán a los estudiantes.

Si la Universidad quiere usar la mejor tecnología en cuanto a correo electrónico, debe haber una actualización.

Tal vez sería importante usarlo en horarios nocturnos, que es cuando se da la tutoría telefónica. Tal vez sería bueno complementarla, dos horas diría yo.

Si la UNED quiere volver a aprovechar eso, podría complementarlo con la tutoría telefónica, limitarlo tal vez a dos horas y contar con el equipo base que funciona sábados y domingos, entonces tal vez no haya mucho problema de líneas.

Se requiere hacer una capacitación más efectiva en el uso de un correo gráfico que sea más fácil de usar, más agradable, como el yahoo.com y el hotmail.com, que son servidores gratuitos. Además, se debe capacitar en el manejo de páginas Web, en el uso de navegadores (*browsers*) que son formas más dinámicas de correos electrónicos.

También hay que resolver problemas técnicos, principalmente a nivel de telecomunicaciones, actualizarse a nivel de hardware, comprar fax módem más potentes, líneas de comunicación más versátiles, que no estén saturadas todo el tiempo, para que los que trabajamos en las unidades académicas le saquemos más el jugo; y que los estudiantes también tengan un equipo para que puedan acceder y utilizar los conocimientos que adquieren en las capacitaciones.

La UNED debe invertir recursos en aquellas herramientas tecnológicas versátiles, que permitan mayor acceso.

Los problemas que tenemos en telecomunicaciones se pueden solucionar parcialmente con una inversión baja; usted coge dos máquinas buenas, invierte un millón de pesos en todos los recursos, con un buen fax módem, se esclaviza una línea telefónica a esas dos máquinas, si usted agarra cinco centros universitarios, e invierte cinco millones, dos máquinas por centro, una línea telefónica por centro, y se hace un pequeño centro de cómputo en la sede central para acceso a tutores y personal académico, con un horario bien organizado, y perfectamente esos cinco centros universitarios podrían abastecer la demanda de correo electrónico en red en la población estudiantil rural, mientras se implementa el plan de inversión grande. Yo pienso que por ahora en materia de correo electrónico habría que invertir poco para solucionar el problema. Es importante mencionar que estamos perdiendo población estudiantil de provincias, porque las universidades privadas están ofreciendo mejores condiciones y un equipo extraordinario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se percibe una visión positiva sobre la capacitación recibida y sobre el correo electrónico como herramienta tecnológica en sí misma, pero la puesta en práctica y el uso de éste no han sido exitosas, pues se ha enfrentado una serie de limitaciones importantes, especialmente relacionadas con el equipo informático y los programas disponibles.

La crítica fue más allá de la capacitación en sí misma; involucra el análisis de la pertinencia y calidad de la tecnología, los recursos humanos, económicos y de equipo con que cuenta la Universidad y la planificación estratégica de las acciones de capacitación con objetivos claros.

De especial importancia es el análisis del acceso real que tienen los estudiantes a este tipo de tecnología, pues ello determina, en gran medida, la utilidad práctica que pueda tener la herramienta en el proceso educativo. A pesar de la buena intención y de que el correo electrónico puede enriquecer enormemente el proceso de enseñanza-aprendizaje, el acceso de los estudiantes al recurso es muy limitado, al igual que el equipo con que cuenta la Universidad. Debe buscarse una solución si se desea continuar estableciendo proyectos de este tipo.

En el área administrativa e investigativa se vislumbran mejores resultados y mayores posibilidades a futuro. En el área docente, se requeriría una serie de correcciones para garantizar una puesta en práctica exitosa. Según algunos participantes, el corregir algunas de las limitaciones más importantes no tendría un costo económico tan elevado como podría pensarse, y sí un efecto trascendental en el mejoramiento del uso del correo electrónico, que sería puesto al servicio de la academia universitaria.

Éste ha sido un esfuerzo importante de la UNED de Costa Rica con miras a modernizarse y responder a los retos de los nuevos tiempos, pero es necesario analizar y evaluar cada una de las acciones emprendidas para mejorarlas. En ese sentido se sugiere:

Usar correo de modo gráfico, que es más fluido, es gratuito y requiere un esfuerzo mínimo de capacitación.

Recabar información sobre el acceso que tienen los estudiantes a las computadoras, para que cualquier proyecto futuro se ajuste al principio de realidad.

Dotar a los centros universitarios con suficiente equipo moderno que permita acceso fluido y permanente al correo electrónico.

Líneas de comunicación más ágiles y versátiles.

Fomentar un mayor uso del correo electrónico en el área docente, previa solución de las limitantes actuales.

Instaurar un sistema permanente de mantenimiento del equipo informático.

El grupo focal señaló debilidades importantes en los procesos establecidos hasta ahora, y este artículo puede servir como insumo a las autoridades universitarias, para mantener una ventaja estratégica de la institución dentro del contexto altamente competitivo del siglo XXI.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Marcela Pérez (Oficina de Recursos Humanos de la UNED) por coordinar la sesión, a Benicio Gutiérrez, quien tuvo a cargo la conducción de la sesión de discusión, y a los compañeros de la UNED que participaron en ella: Cecilia Barrantes, Fernando Elizondo, Ana María Rodino, Nuria Rodríguez, Jenny Seas, Rosario Arias y Mauren Acuña.

BIBLIOGRAFÍA

- BOGARÍN, Rodrigo. (1994). *Descubra el mundo de INTERNET* Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- GUTIÉRREZ, Benicio.; Méndez, Víctor.; Montero, Manen. (1998). “Soluciones colaborativas a problemas del paquete instructivo de la UNED: los aportes de Learning Space, Quorum y Correo Electrónico”. *En: Memoria del IX Congreso Internacional sobre Tecnología y Educación a Distancia: Cooperación Interamericana en Educación a Distancia*. CREAD-UNED. San José-Costa Rica, 2-5 de noviembre (298-310)
- LONG, B. (1998). Developing the New Learning Environments. *In: Proceedings of The Second International Conference on Distance Education in Russia, Moscu* (edición en disco compacto).
- MARABOUO, M.; Grau, J. (1995). *Multimedios y educación*. Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUNDEC). Argentina.
- Owston, R. (1998). The Teaching Web: A Guide to the World Wide Web (<http://www.edu.yorku.ca/~rowston/dapter.html>).
- Revista *Muy Interesante*, Año XV, N.º 8, México, 1998.
- RODINO, Ana María. (1997). Informática educativa en contexto: respuesta estudiantil al uso del correo electrónico e la UNED de Costa Rica. *En: Innovaciones Educativas*, Año IV, N.º 7. San Jose-Costa Rica. EUNED (35-45).