

LA EDUCACIÓN *EN LÍNEA*

una herramienta para el fortalecimiento
de las organizaciones de consumidores

Silvia Píriz Bussel

INSTITUTO IDEAS / MONTEVIDEO, URUGUAY

spiriz@adinet.com.uy



INTRODUCCIÓN. El panorama mundial de las últimas décadas muestra características nuevas en las relaciones de consumo; las organizaciones de consumidores, con creciente madurez, trabajan intensamente hacia la identificación y superación de problemáticas que afectan sensiblemente la calidad de vida de las poblaciones. En este marco, la educación del consumidor se vuelve una prioridad para la labor de las organizaciones; el movimiento de consumidores ha valorado positivamente la inclusión de la educación en sus propuestas como tarea

necesaria para apoyar la defensa de derechos y la mejora de la calidad de vida.

Se reconoce, sin embargo, que para atender a esta labor las organizaciones deben fortalecerse. Requieren para ello recursos económicos y recursos técnicos capacitados. La formación de los recursos destinados a la acción educativa resulta ineludible para desarrollar la acción pedagógica y al mismo tiempo fortalecer las organizaciones: un cuerpo formado otorga solidez a su estructura, profesionaliza su gestión, permite proyectarse con clari-

dad hacia los objetivos trazados, y define con mayor confianza sus modalidades de actuación.

La experiencia que presento ha perseguido el objetivo de aportar al fortalecimiento de las organizaciones desde la formación de sus equipos destinados a la acción educativa. Partió de la convicción de que los avances de la tecnología de los últimos años han generado instrumentos para el desarrollo de la comunicación que, aunque muy limitados al acceso de sólo algunos, son especialmente valiosos a la hora de considerar la formación, capacitación y actualización de quienes trabajan cotidianamente en la educación de los consumidores.

En este marco, se diseñó y promovió un curso de educación a distancia *en línea* dirigido a aquellos que actuando desde una organización de consumidores, un organismo público o centro de enseñanza, proponen acciones educativas. Se desarrolló a partir de la iniciativa del Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD, Montevideo) para su portal de la sociedad civil (www.lasociedadcivil.org), y contó con el apoyo de la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de Consumers International (www.consumidoresint.cl).

ACTIVIDADES. El curso III Milenio y Consumo cumplió con su primera edición en el período de noviembre 2002 a noviembre 2003 con un total de 250 horas. Su diseño propone tres módulos independientes y consecutivos: Consumo y sociedad, Consumo y democracia y Consumo y educación, de forma que los participantes cuenten con la posibilidad de elegir cursar un módulo o cursar los tres. Cada módulo cuenta con su propia evaluación, certificada por el Programa Educación de la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de Consumers International; para aquellos que aprueban los tres, se abre la posibilidad de preparar una evaluación final por la que la Escuela Europea de Consumidores extiende el correspondiente diploma.

La metodología del curso se basa en la utilización de herramientas para

la educación a distancia, con el apoyo de Internet. La bibliografía incluida en cada una de las unidades de los tres módulos, busca ser un soporte a la profundización de las temáticas propuestas sumado a otras herramientas como lecturas complementarias (artículos y otros) y enlaces con sitios web que presentan material vinculado a la temática. La estructura del curso contempla actividades guiadas de investigación y análisis de casos y situaciones concretas. El docente a cargo de la tutoría tiene un rol de guía y seguimiento del trabajo de cada uno de los participantes a través de la comunicación por medio del correo electrónico. Se propuso un período de 45 días para el estudio de cada módulo y 30 días para la presentación de las evaluaciones.

RESULTADOS. En la primera edición del curso participaron 17 alumnos provenientes de América Latina: Cuba, El Salvador, Honduras, República Dominicana, Guatemala, Panamá, Ecuador, Colombia, Brasil, Bolivia, Argentina, Chile, Perú y Uruguay. La participación de la gran mayoría contó con el apoyo de la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de Consumers International que aportó becas a través de su programa de educación. En su mayoría forman parte de los equipos de trabajo de organizaciones no gubernamentales de consumidores; otros participantes tienen responsabilidad en ministerios o institutos gubernamentales vinculados a las áreas de defensa del consumidor y medio ambiente.

Los participantes conformaron un grupo heterogéneo, considerando el país, la región y culturas de origen; también era diverso el perfil de sus organizaciones y por supuesto la experiencia y formación específica para la tarea educativa.

De los 17 participantes, diez cursaron y aprobaron los tres módulos, cuatro no completaron un módulo y tres optaron por cursar uno solo. Finalmente, cuatro eligieron también preparar la evaluación final (disponible, como se dijo, para quienes aprobaron los tres módulos).

La propuesta de diseño del curso buscó tener en cuenta la heterogeneidad mencionada, ya que consideró desde el inicio a la población destinataria sin desatender la especificidad del contenido del curso. Se contó para ello con el apoyo de estrategias didácticas específicas: elección de lenguaje y modalidad de comunicación de cada unidad, determinación de cantidad de texto de lecturas básicas, intercalado de lecturas con actividades concretas de reflexión y análisis de situaciones que podrían presentarse en la labor educativa cotidiana, entre otras, por lo que la condición de heterogeneidad no provocó dificultades de importancia al desarrollo del curso.

Sin embargo, de esta primera experiencia se identificaron varios elementos que implicaron dificultades a los participantes y al docente para el seguimiento fluido del curso y que vale la pena tener en cuenta:

—Poca o nula experiencia de los participantes en el seguimiento de un curso a distancia y en particular un curso *en línea*.

—Acceso a las herramientas (PC, Internet) limitado a las posibilidades de la propia organización, no pudiendo en muchos casos acceder a éstas, por ejemplo, desde el hogar.

—Débil manipulación de programas y herramientas informáticas por parte de algunos participantes.

—Necesidad de hacer compatible el tiempo dedicado al curso con las tareas cotidianas demandadas por la propia institución de pertenencia.

Estas condiciones tuvieron ciertas consecuencias, en algunos casos más importantes que en otros, por lo que cabe mencionar:

—Dificultades para la comunicación fluida con el docente, interferencias para la comprensión de las consignas, pérdida del vínculo.

—Débil involucramiento con algunas de las propuestas del curso y del docente, bajo nivel de respuesta a las propuestas de intercambio y reflexión conjunta, bajo nivel de realización de actividades de aplicación.



— Tiempo escaso destinado a la lectura de los materiales y bajo nivel de profundización, revelado en los ejercicios de evaluación.

— Debilidad en el cumplimiento de los plazos establecidos, solicitud de prórroga para la entrega de pruebas.

RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN

La sociedad civil latinoamericana ha demostrado desde la segunda mitad del siglo xx una acentuada tendencia a la organización bajo modalidades diferentes a las más tradicionales como el sindicato, los grupos religiosos solidarios o las asociaciones de vecinos. Producto en gran parte del retiro del Estado benefactor y de la necesidad de dar respuesta a problemas sociales que se acentuaban a lo largo de los años, la ciudadanía ha conformado diversos grupos, asociaciones, fundaciones, institutos que, sin fines de lucro, focalizan su actuación en áreas como la salud, el género, el consumo, el medio ambiente, la comunicación social y otros, abor-

dados desde la investigación, la capacitación, la información y comunicación y la educación.

En el proceso de desarrollo de estas organizaciones, y en especial del movimiento de consumidores, las organizaciones han avanzado y madurado en el tratamiento de los temas y problemáticas que les ocupan, en los aspectos políticos, técnicos y metodológicos del accionar social y en sus modalidades de gestión.

Sin embargo, nos encontramos que frecuentemente los recursos humanos que las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales destinan a la labor educativa no provienen del campo educativo y desarrollan su práctica a partir de su formación y experiencia en otras áreas como la acción social, la psicología, las ciencias naturales, el derecho, entre otros campos y disciplinas, por lo que su formación para la tarea pedagógica resulta de relevancia para atender a la especificidad y proyección en el concierto de la propuesta global de cada institución.

Por otra parte, la definición de prioridad que pueda otorgarse a la tarea educativa por parte de las organizaciones requiere sin lugar a dudas otras definiciones y condiciones previas, es decir, demanda que las organizaciones cuenten con los recursos adecuados para la labor pedagógica y destinen los recursos financieros necesarios para ello.

Sin embargo, las posibilidades reales que las organizaciones tienen para brindar a sus recursos la formación y actualización pertinente son por lo general limitadas. Se hace cuesta arriba, por ejemplo, atender un curso presencial o destinar tiempo al estudio y atención de clases además de la labor cotidiana, encontrar un curso adecuado a sus particularidades y destinar recursos financieros a la formación.

Parecería así, que la educación a distancia *en línea* podría ser un soporte importante para las organizaciones, en tanto que permitiría minimizar algunos de los obstáculos mencionados. Sin embargo, para que

un curso *en línea* efectivamente contribuya a alcanzar, desde el diseño mismo y durante su desarrollo, los objetivos de formación y por tanto de fortalecimiento, se sugiere no perder de vista el marco particular de las organizaciones y dar atención permanente a los elementos que pueden actuar debilitando las propuestas, en especial, tener presentes las características de los participantes, el perfil de las organizaciones y el grado de madurez de éstas para desarrollar la práctica educativa.

A la luz de la experiencia relatada, me permito hacer énfasis en ciertas recomendaciones vinculadas al desarrollo del curso, que es donde realmente quedan a la vista los obstáculos que hemos planteado:

1. Un curso *en línea* es un vehículo que posibilita la aplicación de ciertas estrategias de enseñanza pero que no permite otras, como aquellas que son características de la educación presencial. Esto no debe ser visto como una debilidad sino que puede ser un punto positivo y debe ser por tanto potenciado teniendo presente los objetivos que el curso se propone, el contexto en el que se desarrolla, los contenidos abordados y la población a la que va destinado.

2. Las herramientas de la educación a distancia deben ser utilizadas de modo que se guíe al estudiante en un trabajo independiente, pero no solitario, buscando siempre generar la reflexión en torno a la temática abordada y brindando un continente suficientemente firme y seguro para el participante.

3. La estructura del curso debe contemplar que la temática abordada se presente de forma vinculada con la práctica que cotidianamente desempeña el participante en su institución y sea un apoyo a la reflexión y "bajada a tierra" de los conceptos abordados. En este sentido, se propone considerar seriamente la opción de una presentación de lecturas "interrumpidas" por actividades guiadas de investigación, ejercicios de aplicación, observación y análisis de casos y situaciones concretas.

4. El rol del docente sigue siendo de guía para la reflexión y apoyo en el seguimiento del curso. La propuesta de estrategias de enseñanza para atender las particularidades de cada participante deben estar a la orden del día y apelar con creatividad a otras estrategias complementarias a las que el curso incluye.

5. El docente debe generar y consolidar una comunicación fluida y frecuente con cada uno de los participantes. El vínculo directo acorta distancias y minimiza las dificultades que la falta de encuentro y de relación *cara a cara* genera.

6. En la comunicación, el docente debe considerar ser muy explícito y claro a la hora de transmitir consignas, presentar pautas, responder a preguntas, plantear interrogantes dispartadoras de la reflexión. La idea es no perder de vista que del texto escrito (y enviado por correo electrónico) pueden realizarse diversas lecturas e interpretaciones; una comunicación pobremente ordenada, que no cuide estos detalles, puede generar confusiones e interpretaciones erróneas.

7. El curso y el docente deben contemplar con flexibilidad los tiempos que cada participante puede requerir para abordar el estudio de las temáticas propuestas. Es importante tener siempre presente que en un curso a distancia es posible alejarse fácilmente del estudio e incluso casi rozar el abandono (los participantes son adultos y deben además cumplir diariamente con otras responsabilidades). Por esto deben ambos, curso y docente, contemplar también firmeza en los tiempos y plazos, única forma de brindar un continente seguro y justo que ayude a todos los participantes a dar seguimiento al curso sin perder el compromiso y el vínculo con el contenido y los objetivos.

8. Es preciso que, una vez que las organizaciones deciden capacitar a sus recursos, den un apoyo claro y contundente a su educador, definiendo espacios concretos para el estudio.

9. Vale la pena considerar las posibilidades que abre el apoyo entre organizaciones para atender a su crecimiento y fortaleza. En esta experiencia, la

participación de la asociación que las agrupa (Consumers International) brindó la plataforma a partir de la cual varias instituciones tuvieron la oportunidad de capacitar y actualizar a sus educadores. □



Lecturas sugeridas

SACRISTÁN LUCAS, A. (coord.), 2002. *Lecturas de Didáctica*, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.

www.uned.es/publicaciones

MEIRIEU, P., 1992. *Aprender, sí. Pero ¿cómo?* Ediciones Octaedro, Barcelona.

MARÍN IBÁÑEZ, R., 1995. *El sistema multimedia de la enseñanza a distancia*, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.

www.uned.es/publicaciones

CORRAL ÍÑIGO, A., ET AL., 1987. *Consideraciones acerca de la realización de textos didácticos para la enseñanza a distancia*, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.

www.uned.es/publicaciones

NEIL MERCER, 1997. *La construcción guiada del conocimiento. El habla de profesores y alumnos*, Paidós, Barcelona.

www.paidos.com



Siempre hay que preguntarse si lo que estamos publicando vale la pena de haber cortado los árboles necesarios para elaborar el papel en que está impreso.

Richard Brautigan, novelista y poeta norteamericano, 1935-1984.
