

EDUCACIÓN BÁSICA PARA EL CONSUMO

formación a distancia de docentes

Vivian Massardo C.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y PUBLICACIONES, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SANTIAGO, CHILE
vmassardo@sernac.cl



INTRODUCCIÓN. El perfeccionamiento docente es una estrategia de formación de formadores que permite irradiar los contenidos y temáticas del consumidor de manera continua y permanente, a favor del desarrollo de ciudadanos. La estrategia puede tener distintas versiones, siendo una de ellas el trabajo de formación a distancia, el cual constituye un área en que se conjugan una multiplicidad de saberes que van más allá del diseño instruccional, abarcando el uso de tecnologías de información y comunicación.

En el caso del Servicio Nacional del Consumidor de Chile, en adelante SERNAC, el perfeccionamiento docente en educación para el consumo es una de las estrategias con más de diez años de historia de aplicación, y que ha

logrado una intervención en más de diez mil docentes a lo largo del país.

Durante tal período se han utilizado metodologías distintas, logrando rescatar virtudes y debilidades para las diferentes situaciones tanto desde la perspectiva del destinatario del perfeccionamiento, como desde la lógica del organismo que entrega el servicio. Este saber surge del desarrollo de buenas y malas prácticas, y normalmente queda restringido a la experiencia de quienes han estado trabajando directamente en los diseños de los sistemas; sin embargo, constituye un insumo que puede orientar la toma de decisiones para aquellos que tienen el rol de definir estrategias y *modus operandi* en materias de educación para el consumo. En esta oportunidad se propone com-

partir parte de este saber acumulado, pues se considera que puede ser un aporte para aquellos profesionales encargados del diseño e implementación de estrategias de educación para el consumo.

ACTIVIDADES. En la historia de los cursos de perfeccionamiento docente impartidos por SERNAC se advierten tres modalidades a lo largo del tiempo: **1.** La formación docente presencial (1992); **2.** Los cursos de perfeccionamiento docente a distancia con instancias presenciales (1993-2000); y **3.** Los cursos de perfeccionamiento docente a distancia (2001-2003) en los que las instancias presenciales dejan de ser requisito de aprobación. Durante 2003 se genera un sistema completamente a distancia.

En estas tres modalidades existe un denominador común: un incentivo para el profesor, el cual consiste en acreditar horas de perfeccionamiento ante la entidad correspondiente (Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas, en adelante CPEIP), lo que finalmente redunda en un bono económico para el docente.

Modalidad 1. En los inicios de este perfeccionamiento, el tema de la educación para el consumo era un tema liderado por elites intelectuales, sin fuerza temática propia. Por lo tanto, el incentivo permitió estimular la difusión de un tema que era desconocido por el estamento docente. La evaluación del curso confirmó la hipótesis acerca de la utilidad y relevancia del tema de consumo para el participante, quien lograba visualizarse como consumidor. En otras palabras, este primer acercamiento al tema permitió relevarlo desde la propia experiencia: "el tema ayuda a plantearse de una manera diferente los hechos cotidianos", "entrega herramientas relacionadas con el desempeño ciudadano", "resuelve problemas de la vida diaria".

Otra variable que se rescata desde el inicio es el uso de metodologías participativas con énfasis en el aprender haciendo. Este es un elemento ampliamente reconocido por los pro-

fesionales de la educación para el consumo, por lo que no se profundizará en esta ocasión.

Modalidad 2. La necesidad de aumentar la cobertura de docentes capacitados estimuló a diseñar un curso de perfeccionamiento a distancia, con más horas de dedicación. Los objetivos estratégicos propuestos apuntaban a constituir un contingente de docentes que permitiera levantar una propuesta de inserción curricular rescatada desde la práctica. Si bien la experiencia del participante era fundamental, el énfasis estaba puesto en la forma de incluir el tema del consu-

mo en el trabajo educativo propiamente dicho.

La metodología utilizada rescataba las virtudes de la primera experiencia; sin embargo, ponía un gran énfasis en el aprender haciendo, por lo que los docentes no sólo realizaban transferencias al aula, sino que además diseñaban y aplicaban un proyecto educativo con acciones orientadas a producir un cambio en algún aspecto de la realidad identificado y modificable. En este sentido, se realizaba un trabajo colaborativo al interior de la escuela que incorporaba a otros docentes y que permitía irra-



diar en el clima escolar las temáticas de la educación para el consumo.

Por otra parte, había instancias presenciales cuyo objetivo principal era compartir las experiencias entre pares, favoreciendo la materialización de la red configurada. El curso implicaba una dedicación que en la práctica se traducía en casi los nueve meses de presencia temática en la escuela.

En ambas modalidades, presencial y a distancia, la metodología estaba estructurada en función de líneas temáticas: consumo y economía, adquisición de bienes y servicios (compra, publicidad, presupuesto familiar), alimentación, derechos de los consumidores y acción ciudadana. La educación para el consumo pretendía ser definida como materia de educación para la vida.

Modalidad 3. Se incorporan algunas innovaciones:

- El material teórico es orientado al quehacer propio del docente, es decir, la educación para el consumo deja de ser tratada como un tema distinto a las asignaturas de la escuela, pasando a constituir un perfeccionamiento eminentemente práctico. En este sentido, el contenido se estructura en base al currículo escolar básico, incorporando los objetivos de educación para el consumo en la lógica de los objetivos fundamentales o transversales de los planes y programas para los distintos niveles básicos y los correspondientes subsectores de aprendizaje. Dicho de otra manera, las diversas temáticas de consumo antes nombradas son abordadas desde los contenidos mínimos de las distintas asignaturas. La educación para el consumo se convierte entonces en una herramienta más para el docente (es un contenido instrumental), minimizando su dedicación especial para el aprendizaje de la temática del consumidor. Por lo mismo, se prioriza el trabajo instrumental o de infomediador del docente, por lo que el perfeccionamiento se orienta a la adquisición de herramientas metodo-

lógicas para ser aplicadas con los niños y niñas que conforman el alumnado del docente.

- El núcleo del aprendizaje desarrollado por el docente se configura a partir de una matriz que permite visualizar los objetivos de la educación para el consumo para cada nivel básico, condicionando el aprendizaje de las materias del consumidor a la etapa evolutiva del educando. El material didáctico está constituido por fichas. Cada una de éstas está articulada desde la perspectiva de los derechos y deberes en relación con los contenidos mínimos de cada subsector de aprendizaje, por lo que las diferentes temáticas abordadas durante los años anteriores, se relacionan con el aprendizaje de los derechos y de los deberes como consumidores. Además se incorpora una metodología de evaluación para los alumnos. Paralelamente, y considerando que las niñas y niños sobre quienes el docente aplica las fichas están en pleno desarrollo moral y formación de hábitos, se releva el aprendizaje de los deberes como consumidores y consumidoras.
- Se opta por privilegiar una mayor cobertura tanto de escuelas como de profesores con menor profundización de los temas; por lo tanto, el curso tiene una menor duración y es realizado completamente a distancia incorporando la metodología en base a tutorías realizadas a través de internet, fax o teléfono. La estrategia de perfeccionamiento docente es concebida como una de las intervenciones dentro de un sistema mayor que incluye varias estrategias que se potencian entre sí. Es decir, si bien el docente recibe un perfeccionamiento menos profundo, está permanentemente estimulado con información acerca del consumo que proviene de diferentes canales: televisión, concursos, material multimedia y publicaciones.
- El énfasis dado a la cobertura de escuelas y profesores implica un cambio radical respecto a la Mo-

dalidad 2. El cambio consiste en limitar el número de docentes por escuela (máximo cinco) de manera de optimizar la distribución del material en el mayor número de escuelas por región demográfica. En términos concretos, con la Modalidad 2 se lograba generar focos de experiencia, llegando a desarrollar el tema en pocas escuelas por región; no obstante, cada una de ellas aportaba un gran contingente de expertos en educación para el consumo. En la Modalidad 3 se intenta generar múltiples focos por región demográfica en los que se trabaja la educación para el consumo. Por lo tanto, pueden existir 20 escuelas de la misma región participando en el perfeccionamiento, cada una sólo con un docente. Si bien el curso no garantiza que el docente sea un experto en la temática del consumidor, favorece la mayor presencia temática del consumo en la región en la que se está interviniendo. El supuesto es que a partir de un individuo se puede generar un estímulo en la escuela para la búsqueda de información en el tema de consumo, en tanto existan otros canales de comunicación que están permanentemente entregando señales al consumidor.

- La asistencia a los talleres presenciales es cada vez menor, incluso siendo un requisito de aprobación. Se constata que los profesores tienen dificultades para movilizarse hasta el lugar del taller, no sólo por carencias económicas, sino que además muchos están trabajando en el sistema de jornada escolar completa, lo que obstaculiza la posibilidad de ser reemplazados en su jornada laboral. Así, cada vez se hace más evidente la necesidades de implementar un sistema que permita salvar estos inconvenientes. En este contexto se decide implementar el perfeccionamiento completamente a distancia, incluyendo los procesos de promoción y difusión que se realizan a través del teléfono, publicación en páginas web, carta a mu-



nicipalidades, etc. Lo central de esta modalidad es la implementación de un sistema tutorial que consiste en que cada tutor es responsable de un número determinado de docentes por región demográfica. La función del tutor es mantener contacto con cada participante del curso —en la medida que éste lo requiere— realizando un mínimo de dos contactos, resolver las dificultades operativas que presenta el docente (problemas con la recepción y envío de material), orientarlo en términos metodológicos, referencias bibliográficas si lo requiere, y advertir fechas críticas para la entrega de informes de transferencias al aula y documentación correspondiente. El sistema en cuestión carece de soportes virtuales o de otro componente tecnológico relacionado con el aprendizaje *en línea*. Constituye una experiencia de transición, aplicada desde la total distancia. Implementar un sistema tutorial de estas características requiere de la generación de proto-

colos de respuesta, sobre todo en temas de organización y fechas, manejo de bases de datos y de una actitud pedagógica y de servicio por parte del tutor.

- Se diversifica el segmento de docentes al cual se dirige el curso de perfeccionamiento, generando uno específicamente destinado a educadoras de párvulos.

RESULTADOS. La experiencia adquirida en los siete años de aplicación del curso de perfeccionamiento docente en su segunda modalidad, permitió:

- Definir las bases para una propuesta de incorporación de objetivos para el consumo en los planes y programas del Ministerio de Educación. Esta iniciativa se materializó para los niveles de cuarto medio y octavo básico. Consideramos que acciones como esta constituyen un aspecto crítico para facilitar el posterior trabajo en educación para el consumo, en tanto la temática de interés queda incluida en los contenidos míni-

mos de las asignaturas de educación formal. En esta línea se sugiere mantener una actitud proactiva y de permanente diálogo con las autoridades en materia curricular de la educación formal.

- Iniciar un trabajo sistemático y continuo con las editoriales de textos escolares, consistente en la preparación de materiales de educación para el consumo de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación. Una vez que la educación para el consumo es parte del currículo formal de educación, los materiales pedagógicos deben incluir los contenidos definidos en los planes y programas. Así, las editoriales de textos escolares constituyen un foco fundamental como proveedores de materiales pedagógicos para los docentes. Por este motivo, se recomienda promover activamente un trabajo colaborativo con este sector.
- Configurar una red de docentes con conocimientos en la temática del consumidor. Esta red tiene un gran potencial de impacto multi-

plicador cuando es alimentada con experiencias regionales. Este punto debe ser un núcleo de encuentro entre las actividades del Estado y las del movimiento de consumidores, dado su gran potencial de impacto local.

La exigencia de cubrir un mayor número de escuelas y docentes, trajo como consecuencia inmediata la diversificación de los destinatarios de cursos de perfeccionamiento docente: se ha adquirido experiencia para trabajar tanto con docentes de educación básica como de educación parvularia. En un futuro próximo se busca intervenir con el segmento de educación media. En otras palabras, se intenta abrir el repertorio de recursos metodológicos para la mayor cantidad posible de infomediadores. Por otra parte, otra consecuencia fue la diversificación de las estrategias de intervención educativas, visualizadas dentro de un diseño de gestión del conocimiento desde una perspectiva comunicacional. Si bien la figura del docente constituía el centro de la intervención, a partir de la implementación de la Modalidad 3 el docente es concebido además como un instrumento para llegar a los futuros consumidores, por lo que nace la necesidad de generar estrategias educativas que impacten directamente a este segmento de la población que en la actualidad accede a la información y al conocimiento a través de múltiples canales, que están fuera del alcance de la educación formal, y que incluso pueden tener un mayor impacto en su formación, como es el caso de la televisión y el mundo digital (internet, video juegos, etc.). En este escenario, se inició la exploración de materiales audiovisuales tales como software, cápsulas para televisión, etc. Actualmente la propuesta es incluir este set de materiales como herramientas de apoyo para los docentes.

Por otra parte, a partir del análisis estadístico de la aplicación de las distintas modalidades del curso se han obtenido indicadores cuantitativos que permiten optimizar los recursos económicos y humanos:

- Se aprecian disminuciones relevantes en los gastos de distribución, viajes, viáticos y materiales en general.
- Un tutor puede ser responsable de casi 250 docentes, considerando que más del 50 por ciento use el correo electrónico.
- El porcentaje de permanencia de destinatarios aumenta con la implementación de un sistema de tutores. El promedio obtenido durante los siete años de aplicación de la Modalidad 2 es de un 63%, y el correspondiente a la Modalidad 3 es de un 62%. Se plantea que el porcentaje aumenta porque sólo en 2003 se aplica el sistema de tutores obteniendo más de un 70% de permanencia. En 2001 y 2002 se dan instancias presenciales, pero de poca relevancia (por los factores antes descritos) logrando un 54% y 61% de permanencia respectivamente. Concluimos que es fundamental la existencia de una modalidad de contacto con los docentes para garantizar la permanencia de éstos en el perfeccionamiento, y al parecer si el contacto es personalizado, tal como sucede en un sistema tutorial, es posible aumentar las estadísticas de permanencia.

RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN

1. Se abre la reflexión en torno al aprendizaje en línea como una estrategia interesante de abordar, más aún considerando los datos estadísticos en Chile en torno al gran aumento que se ha gestado en los últimos años con la infraestructura requerida para el uso de tecnologías de información y comunicación (según indicadores de la UIT, 2001, Chile, en el contexto del Caribe y Latinoamérica, sería el país con los mayores indicadores de usuarios de internet, con 20 usuarios por cada cien habitantes, cifra algo superior a la de España, consultar www.itu.int/ITU-D/TIC/statistics).
2. La experiencia de formación a distancia en educación para el consumo se muestra como un nicho de gran

des posibilidades de impacto tanto por la diversificación de estrategias que conlleva como por sus posibilidades de impacto en la población. Sin embargo, su implementación requiere de profesionales con formación en el uso de tecnologías de información y comunicación. En el caso chileno, lo eventos fueron haciendo visible esta necesidad; no obstante, es importante considerar esta variable a la hora de diseñar programas de educación para el consumo a distancia. □



Lecturas sugeridas

ARRATIA, A., Y OTROS, 2002. *Derecho a los derechos del consumidor*, Manual de apoyo para el curso de perfeccionamiento docente a distancia, SERNAC/CPEIP, Santiago. vmassardo@sernac.cl

ARRATIA, A., Y OTROS, 2002. *Medio ambiente y consumo sustentable. Formando consumidores responsables*, Manual de apoyo para el curso de perfeccionamiento a distancia para educadoras de párvulos, SERNAC/CPEIP, Santiago. vmassardo@sernac.cl

GARCÍA HUIDOBRO, J., 2000. *Temas actuales de la educación nacional, primera y segunda parte*, Chile, en: www.asuntospublicos.org

ITURRA, R., Y OTROS, 1997-2000. *No se consume en el consumo. Educación para el consumo: educación para la vida*, Manual de apoyo para el curso de perfeccionamiento a distancia para docentes, SERNAC/CPEIP, Santiago. vmassardo@sernac.cl

MADGENZO, A., Y OTROS, 1998. *Los objetivos transversales de la educación*, Editorial Universitaria, Santiago. (Disponible en librerías)

PROENZA, F., 2002. *e-ParaTodos: Una estrategia para la reducción de la pobreza en la era de la información*, FAO. www.aat-ar/documentos/e-ParaTodos.