Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
Ministerio de Salud
Dirección de Capacitación e Investigación
www.bsas.gob.ar/areas/salud/dircap

Moodlemoot / MoodleSalud 2009

"Área de Internet y Capacitación a Distancia: recorrido, obstáculos y perspectivas"

Autores

- **Marcos Neuman**
  Coordinador del Área de Internet y Capacitación a Distancia
  Dirección de Capacitación e Investigación, Ministerio de Salud, GCBA.

- **Kumiko Eiguchi**
  Directora de Capacitación e Investigación
  Ministerio de Salud, GCBA.

Buenos Aires, 3 de agosto de 2009

"Área de Internet y Capacitación a Distancia: recorrido, obstáculos y perspectivas"

Introducción

El Sistema de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires posee una gran complejidad. Esta aseveración se verifica tanto en virtud de aspectos cuantitativos, como por ejemplo la existencia de 33 hospitales, 81 centros de atención primaria, 10.000 profesionales o 9 millones de consultas externas atendidas en el último año; como así también por la heterogeneidad sociocultural de los usuarios, y la diversidad de profesiones y especialidades que en él convergen.

Desde el punto de vista de la estrategia de Atención Primaria de la Salud, tal como es promovida por la OMS y la OPS, además de la asistencia es prioritario poner el acento en cuestiones vinculadas a la prevención, promoción de la salud y a una formación de recursos humanos que sea adecuada a cada contexto en particular. Esto último implica que la capacitación de cada trabajador del campo de la Salud, deba ser permanente y lo suficientemente flexible como para estar a tono con la alta velocidad de los cambios sociales, económicos, culturales, epidemiológicos y tecnológicos que se suscitan en nuestro entorno. En este sentido, además de la literatura científica que proviene de latitudes lejanas, se torna imprescindible contar con una forma de aprendizaje que se nutra de la experiencia del propio lugar de trabajo y que al mismo tiempo pueda integrarse y enriquecerse en el intercambio con colegas que enfrenten similares problemáticas dentro de nuestra región.

Nuestro hospital público, en este sentido, posee una importante trayectoria en actividad docente y de investigación. Baste mencionar a los sistemas de residencias y concurrencias (8.000 integrantes), las carreras técnicas (700 integrantes) y los cursos de posgrado (de 600 a 800 cursos por año). No es un detalle menor señalar también la gratuidad de estas actividades; es más, las residencias conforman un dispositivo de capacitación con dedicación exclusiva que es rentado. Por otro lado, el quehacer profesional en nuestro sistema se halla regulado por las normativas de la Carrera Profesional Hospitalaria, la cual establece la promoción a través de concursos que

ponderan y otorgan puntaje a las actividades formativas, ya sea en el rol de docente o en el de alumno.

Es decir, todo lo anteriormente expuesto permite concluir que, efectivamente, existe en nuestro medio una cultura de formación permanente, arraigada desde hace décadas. Sin embargo, la alta exigencia de trabajo a la que se ven sometidos nuestros profesionales debido a la demanda siempre en aumento, el rigor en el cumplimiento de horarios que reclama la tarea asistencial y las dificultades operativas para desplazarse desde su lugar de trabajo hacia otras instituciones sanitarias o académicas constituyen obstáculos que no siempre pueden ser salvados y que a menudo dificultan el acceso a la capacitación a un número considerable de colegas. Es muy frecuente que profesionales interesados en propuestas formativas que se llevan a cabo en diferentes hospitales, pierdan esas oportunidades debiendo restringir sus elecciones a los cursos brindados en su propio hospital, perdiéndose también en estas situaciones la posibilidad de intercambio de experiencias que enriquecerían a la actividad formativa en sí misma.

Nuevas tecnologías de información y comunicación

Bajo la perspectiva descripta, las nuevas tecnologías basadas en Internet se presentaron no sólo como un promisorio aporte para resolver algunos de los problemas citados, sino también como una apertura hacia un campo lleno de potencialidades.

En el marco complejo de nuestro sistema de Salud un entorno de capacitación a distancia basado en Internet ofrece al menos tres posibilidades simples y concretas que nuestra Dirección considera de suma importancia:

- flexibilidad horaria.
- vencer distancias.
- incrementar el acceso a la capacitación.

Huelga aclarar que por lo antes expuesto, estos tres aportes significan mucho. Sin embargo, más allá de resolver problemas preexistentes, estas tecnologías traen consigo la posibilidad de prácticas nuevas desde el punto de vista pedagógico, de generar nuevos vínculos personales, profesionales, intra e interinstitucionales con organismos públicos o privados de nuestro medio, de otras jurisdicciones, provincias o

países. Como ejemplo de ello cabe mencionar una de nuestras primeras experiencias de curso a distancia, que se realizó en virtud de un convenio con la OPS y la Maestría de Salud Pública de la UBA (MSPUBA).

Podría plantearse que las propuestas formativas basadas en construcciones colectivas de conocimiento no son nuevas; son anteriores a emprendimientos como Moodle e inclusive inspiraron su desarrollo. Sin embargo, en nuestra experiencia con Moodle la percepción que tuvimos es que, en la práctica, el propio entorno y sus herramientas nos conducían hacia procesos de intercambio y producción cualitativamente diferentes de los que se daban en cursos presenciales; procesos en que la participación activa de alumnos y docentes, el intercambio, el diálogo, el enriquecimiento aportado por escuchar a los otros y expresarse ante los otros, tuvieron lugar tal como Moodle nos había prometido.

Recorrido

Como antecedente de nuestra experiencia virtual pueden mencionarse cursos presenciales realizados a partir del año 2000, que en general se ocupaban de temáticas transversales (temas comunes a diferentes profesiones y especialidades), en los cuales nuestra página Web, el correo electrónico y formularios para el ingreso de datos por Internet, prestaron soporte para difundir información sobre los cursos, inscribir alumnos, y alojar y distribuir material bibliográfico. Es decir, no se utilizó una plataforma que reuniera en sí misma un conjunto de herramientas.

En 2005 se realizó la primera edición de un curso a distancia sobre gestión de recursos humanos de Salud, en convenio con OPS y MSPUBA. Un especialista cubano del Campus Virtual de la OPS vino a Buenos Aires a formar a profesionales de nuestra Dirección en el uso de las plataformas de distribución gratuita y de código abierto Atutor y SMF. Se utilizaron dos diferentes softwares porque SMF permitía una administración de foros más adecuada que el primero.

Entre 2005 y 2006, con estas plataformas ya instaladas en nuestro servidor, se desarrollaron cursos semipresenciales y totalmente a distancia sobre gestión de recursos humanos, y cursos de formación pedagógica dirigidos por profesionales de nuestra Dirección.

En 2007 se instaló una plataforma basada en Moodle y se llevaron a cabo, hasta la fecha, nuevas ediciones de los cursos ya mencionados, cursos de Educación

para la Salud (EPS) dirigidos por profesionales de nuestra Dirección y de la Residencia de EPS, y comenzaron a sumarse los primeros emprendimientos virtuales desarrollados por docentes de hospitales con el soporte de nuestra área. En los hospitales Vélez Sarsfield y Ramos Mejía, se realizaron cursos sobre urología, bioética, enfermería y urgencias. También en 2007 nuestra área prestó soporte a la actividad de foros de discusión en las Prejornadas del Hospital Vélez Sarsfield.

Aspectos puntuales de nuestra experiencia con Moodle

- **Gratuidad y código abierto**

Puede resultar obvio, pero es necesario destacar que estas características nos resultan muy importantes.

- **Sistema de logueo**

Nos resulta imprescindible por muchas razones conocidas, destaco simplemente que en el ámbito de la Salud, razones éticas imponen guardar con especial cuidado la confidencialidad de ciertos datos, sobre todo los referidos a pacientes.

- **Foros o aulas virtuales**

Sin pretender ser originales consideramos al foro el corazón de la plataforma, el ámbito en el que se espera la construcción colectiva del conocimiento a partir del progresivo intercambio y la activa participación de docentes y alumnos. A continuación se enumeran algunos detalles en particular que nos interesa comentar:

Políticas de usuario: Nos resultó de vital importancia la herramienta para administrar políticas de usuario que permitieron crear y editar roles con sus respectivos perfiles de autorizaciones. Los foros que mejor funcionaron fueron aquellos que eran moderados por un docente/tutor, quien tenía habilitada la función de crear nuevos foros y nuevos temas, mientras los alumnos sólo contaban con la posibilidad técnica de responder en temas ya creados. En algunos foros donde todos los participantes contaban con la posibilidad técnica de crear foros o temas se producía un inconveniente que en mi opinión es importante y debiera ser evitado; algunos alumnos y también docentes, a pesar de las recomendaciones en contrario, abrían nuevos temas

con mal criterio, produciéndose una multiplicidad de foros y temas que con el correr de los días y las sucesivas intervenciones, terminaban generando una suerte de laberinto en donde la posibilidad de encontrar el hilo de la conversación se tornaba cada vez más improbable.

Tutorías: en algunos cursos el moderador del foro asumía funciones de tutor, teniendo como principal objetivo promover la participación de los alumnos a partir de analizar y comentar una determinada bibliografía o de trabajar y resolver un caso-problema. Consideramos necesario destacar que del desempeño del tutor depende en gran parte el éxito del curso. Tuvimos la suerte de contar con profesionales que se desempeñaron con solidez en ese rol tan arduo; no es sencillo lograr la participación de los menos motivados o los más inhibidos; exige dedicación diaria y un especial respeto, tacto, calidez y cordialidad para que la relación con los alumnos de tan diferentes perfiles profesionales, generacionales y de personalidad se integren a grupos de trabajo que a veces resultan muy heterogéneos.

Foro de organizadores: merece especial mención este foro porque constituía el puntapié inicial en la organización de todos los cursos: por allí empezábamos. Nos produjo buenos resultados al funcionar a menudo como una especie de "minicurso" dentro del curso; hay que tomar en cuenta que la mayoría de los docentes se estaban iniciando en el uso de la plataforma. En esta suerte de taller los profesionales aprendían los aspectos básicos de la plataforma, se los invitaba (insistentemente) a que pusieran una fotografía en su perfil, a explorar el entorno y preguntar todas las dudas que tuvieran. Estos entrenamientos fueron fundamentales para que luego ellos mismos pudieran orientar a los alumnos.

Foro café: este foro lo armábamos para que tanto docentes como alumnos contaran con un espacio de intercambio informal para charlar sobre cualquier tema que se les ocurriese. Tuvo dos funciones útiles, en primer lugar para disponer de una versión virtual del recreo de los cursos presenciales. También resultó útil cuando se derivaban a ese espacio temáticas interesantes que surgían en las aulas virtuales pero que se alejaban de los temas específicos del trabajo allí propuesto.

- **Simplicidad y estructura modular**

Ya se ha mencionado la dimensión de heterogeneidad tanto de docentes como de alumnos. Nos interesa señalar al menos dos aspectos: diferencias en cuanto a la relación con las nuevas tecnologías (Computadoras, Internet) y diferencias respecto de la motivación para integrarse a una experiencia de aprendizaje basada en una construcción colectiva de conocimiento.

En lo que se refiere a la dificultad de algunos docentes y alumnos para manejar los aspectos técnicos de la plataforma, pueden pensarse diferentes hipótesis que expliquen estas diferencias según distintas variables (edad, profesión, relación con la tecnología en general, entre otras). La dilucidación de este problema merece una investigación que tenemos en marcha, con el objeto de poder situar con la mayor precisión posible los eventuales obstáculos.

Cabe decir lo mismo en cuanto a los diferentes perfiles de alumnos y su menor o mayor entusiasmo para participar activamente en los foros. El seguimiento de estas dos cuestiones ocupó gran parte del trabajo de los tutores y del coordinador del Área.

En virtud de estas dos problemáticas siempre promovimos desde el Área un diseño del curso que fuera lo más simple posible, con el número mínimo de herramientas disponibles, sobre todo al inicio. En parte porque utilizando solamente el logueo, el calendario, la edición de páginas Webs, el alojamiento de archivos, la mensajería interna, y por supuesto los foros, ya encontrábamos satisfechas gran parte de nuestras necesidades. Nuestro objetivo apuntaba a que el alumno o docente que recién se iniciaba en estos entornos tuviera como primer impacto visual un número reducido de herramientas, como para que no se sintiera abrumado. El entorno amigable e intuitivo, la flexibilidad y la estructura modular de Moodle terminaron jugando un papel decisivo para atenuar los inconvenientes descriptos, facilitar el desempeño de los alumnos y evitar abandonos.

- **Evaluación**

Más allá de la entrega de producciones escritas parciales y finales para la cual se utilizó la herramienta "Tarea", nos interesa destacar que el énfasis del proceso evaluativo se centró en el grado de participación en el aula virtual. Los "informes de actividad" nos brindaban pautas cuantitativas de desempeño, pero la "calidad" de las intervenciones sólo podía ser ponderada por el tutor en el contexto particular de cada tema trabajado.

Obstáculos

Merece destacarse con relación a lo ya señalado que no todos los alumnos participaron activamente en la misma medida, algunos lo hacían más, otros menos, otros requirieron mayor apoyo del tutor, quien en algunos casos los acompañaba y orientaba en esas situaciones a través de mensajes individuales. Suponemos que son muchas las variables que podrían estar en juego en este fenómeno, y sería interesante hacer trabajos de seguimiento para precisar este tipo de obstáculo y cómo podría abordarse. Suponemos a modo de hipótesis que pueden intervenir factores inherentes a la formación de base, la edad, factores circunstanciales e inclusive factores psicológicos, para algunos alumnos intervenir de manera escrita les resultaba más difícil que hacerlo de manera oral. Conocimos alumnos con importantes antecedentes académicos que se sintieron inhibidos a la hora de enviar sus intervenciones al foro ante la presencia en el mismo de intervenciones que ostentaban un elevado nivel de conocimiento y cultura. Este tipo de fenómeno, el "miedo a la crítica", se dio con frecuencia y estuvo en el arte del tutor dar el adecuado apoyo al alumno para poder resolverlo.

Otro obstáculo que puede destacarse es el aparente mayor trabajo que le lleva al docente preparar una clase virtual con respecto a una presencial. Encontramos en esta percepción, sumada a la imposibilidad de ofrecer materiales bibliográficos protegidos por derecho de autor, un argumento bastante empleado por algunos docentes para justificar una negativa a embarcarse en un emprendimiento virtual. Puede alegarse sin embargo, como plantea Miguel Ángel García Ureña, que ese mayor trabajo luego se ahorra en posteriores ediciones del mismo curso. Asimismo cabe destacar la importancia de los proyectos colaborativos, en los que los participantes pueden brindar el producto de su trabajo escrito y a la vez servirse del trabajo de otros.

Perspectivas

Consideramos que la idea inicial de comenzar con una primera experiencia de curso virtual, para ir aprendiendo prácticamente al mismo tiempo que íbamos enseñando, dio buenos resultados. Esperábamos que con el antecedente del primer curso realizado íbamos a sentirnos más seguros para llevar a cabo otros, y al mismo

tiempo apuntábamos a que otros profesionales se sumaran al notar que el proyecto ya estaba en marcha. Afortunadamente ese efecto multiplicador esperado paulatinamente se fue generando, y muchos de los cursos que hoy están funcionando son dirigidos por alguno de los alumnos de los cursos virtuales anteriores.

Nuestro actual desafío se orienta hacia la necesaria formación de equipos docentes con el objetivo de que puedan aprovechar plenamente las posibilidades que brinda Moodle. Queda pues para el futuro continuar avanzando con la expectativa de que este emprendimiento siga dando frutos, y así poder construir nuevos vínculos de trabajo y colaboración a partir de los cuales todos aprendamos.

Buenos Aires, 3 de agosto de 2009.

Marcos Neuman
Kumiko Eiguchi
Dirección de Capacitación e Investigación, Ministerio de Salud, GCBA.

Bibliografía

- *Riley JB, Austin JW, Holt DW, Searles BE, Darling EM.* Internet-based virtual classroom and educational management software enhance students' didactic and clinical experiences in perfusion education programs. J Extra Corpor Technol. 2004;36:235-239. [Medline]

- *García Ureña MA, Marín Gómez LM, Vega Ruiz V, Díaz Godoy A.* Application of new technologies to the teaching of surgery in the school of medicine. Cir Esp. 2009 Mar;85(3):165-70. [Medline]