

A vueltas con la calidad

Lorenzo García Aretio
Titular de la CUED
Editor del BENED

En nuestro editorial anterior (diciembre de 2002) propusimos diez puntos críticos que podrían ayudarnos a mejorar la calidad de los procesos y prácticas en educación a distancia en sus diferentes manifestaciones. En esta ocasión volvemos sobre el mismo tema, dada su importancia, para reforzar lo señalado el mes anterior apoyándonos en algunos de los presupuestos del movimiento de Calidad total o Modelo europeo EFQM. Así, nosotros apostaríamos por:

- Centrar nuestra actividad mirando siempre a que el estudiante (cliente o usuario) esté satisfecho del servicio que se le está prestando. Esta satisfacción la deberíamos pretender también en lo que respecta a las personas, docentes o no, que trabajan en nuestra institución o programa. Satisfacción extensiva a los sujetos que se encuentran en el entorno más cercano de nuestros estudiantes.
- Garantizar las actuaciones en función de la rigurosa planificación y diseño a los que aludíamos en diciembre pasado. Dichas previsiones deben figurar convenientemente documentadas en escritos, normas de actuación, formularios, etc., con el fin de que las prácticas huyan de la improvisación.
- Prevenir minuciosamente todo el proceso de diseño, desarrollo y evaluación del programa o institución, en sus diferentes fases, desde la promoción y preinscripción de los estudiantes a un determinado curso, programa o institución, hasta la entrega o envío del título o certificación correspondiente, relativa a la finalización de sus estudios.
- Aprender de los errores. Todas las reclamaciones, fallos, errores, desviaciones, etc., deben catalogarse adecuadamente para ofrecer respuestas o soluciones viables al problema o error surgido. La pretensión de "error cero" debe figurar como meta, aunque sea utópica, de nuestra actividad educadora a distancia.
- Buscar la mejora continua. Aunque no se detectasen errores graves, es consustancial a cualquier programa de calidad, la pretensión de una mejora continua, tras los correspondientes procesos de evaluación e información.

Propuestas de mejora de los puntos débiles detectados y reforzamiento de los fuertes.

- Formar y capacitar al personal y mejorar sus condiciones laborales. Las personas que trabajan en un programa o institución a distancia buscan, además de una remuneración justa, la oportunidad para demostrar sus aptitudes, participar, crecer profesionalmente y ver sus esfuerzos reconocidos. La inversión en programas internos de formación, satisface muchas aspiraciones de realización personal que, sin duda, van a multiplicar el potencial de iniciativa y trabajo. Olvidar este punto, puede condenar al profesorado y resto de personal implicado, a la rutina, al conformismo, al acomodo, al “ya vendrán tiempos mejores”, o al “en el sueldo me engañarán, pero no en el trabajo que desarrollo”.
- Participar el proceso todos los implicados, de acuerdo con las competencias y funciones de cada cual. La participación fortalece las decisiones e implica más sólidamente a todos en la consecución de objetivos. Los ambientes educativos participativos, son generalmente más proclives a la innovación. Se generan nuevas ideas a la vez que se aprovechan la creatividad para la mejora continua y la solución eficaz de los problemas.
- Liderar pertinentemente con el fin de propiciar la visualización de los objetivos del programa o institución. Liderazgo, como decimos, participativo, con delegación de funciones y tareas y una comunicación abierta con todos los miembros del sistema que los estimule e invite a liberar nuevas energías en el trabajo.
- Circular toda la información que se genere en torno a las entradas, procesos y resultados. La transparencia en el flujo de la información debe estar garantizada. Deben conocerse claramente los objetivos, misión, planes de formación, recursos, etc., de la institución y deben circularse todas las informaciones que afecten a la misma o al programa en cuestión. Los sistemas de comunicación vertical y horizontal deben funcionar permanentemente.

Así, si integramos lo señalado más arriba, con los diez puntos de nuestro editorial anterior, podríamos resumir lo siguiente en aras de un programa de calidad en educación a distancia:

1. Los principios. Garantizar que todos los docentes disponen de los conocimientos precisos, de carácter científico, tecnológico y pedagógico para acometer la tarea. Exigencia en sus justos términos para el resto del personal implicado.
2. La capacitación o formación y la incentivación. Establecer procesos de formación continua y perfeccionamiento profesional, tanto para el personal

- docente como no docente. Mejorar las condiciones de trabajo y la disposición de los recursos necesarios.
3. La planificación. Establecer un detallado diseño de todas y cada una de las fases del proceso, arbitrar los documentos y formularios pertinentes para la intervención, al servicio de los estudiantes.
 4. La satisfacción. Comprobar permanentemente los diferentes grados de satisfacción interna y externa, fundamentalmente la de los estudiantes, motivo esencial de la existencia del servicio de formación.
 5. El liderazgo. Un liderazgo que inspire y conduzca hacia la calidad del sistema y se comunique de forma abierta y multidireccional con todos y cada uno de los miembros de la institución o programa y con la propia sociedad, manifestando un proceder ejemplar que sirva de guía y estímulo a los demás.
 6. La participación. Participar de acuerdo con las competencias y funciones asignados a cada uno, con el fin de reforzar las decisiones y garantizar el logro de los comunes objetivos.
 7. La investigación y la evaluación. Investigar y evaluar para la mejora. Detectar todos los errores que pudieran haberse cometido, con el fin de aprender de ellos y averiguar dónde están los puntos débiles y fuertes.
 8. La innovación. En función de los resultados de la investigación y evaluación, acometer procesos de innovación que sugieran mejoras de cualesquiera de las fases de la planificación.
 9. Las resistencias. Trabajar para vencer las resistencias a la innovación y al cambio, procedentes del personal o grupos menos propicios al mismo, sean estas resistencias internas o externas al sistema.
 10. La información y comunicación. Circular de forma transparente toda la información que pueda generarse en la institución. Establecer los mecanismos adecuados para la comunicación. Abrirse a entornos externos a la institución, nacionales o internacionales, a través de las correspondientes redes.

Nos agradecería saber si algo sustancial se nos ha quedado en el tintero. Los expertos en educación a distancia están invitados a participar en nuestra Lista Cuedistancia para debatir sobre el presente texto.

© *Lorenzo García Aretio – Editor del BENED y Titular de la CUED*

Otros Editoriales del BENED: <http://www.uned.es/cued/boletin.html>