

## ***Calidad diez***

*Lorenzo García Aretio*  
*Titular de la CUED*  
*Editor del BENED*

Paralelamente a la implantación de los programas universitarios a distancia, sobre todo los nacidos en las décadas de los 70 y 80 del siglo pasado, las instituciones que iniciaron la experiencia se propusieron mostrar a la sociedad, con mucho empeño, una diversidad de estudios sobre el propio desarrollo y resultados de esta manera distinta de formar universitarios. Por una parte, el control final, y por otra la investigación/evaluación de todas y cada una de las fases y elementos del proceso educativo se desarrollaban como medio de automejoramiento (postura crítica sobre la propia acción formativa), autodefensa (ante la cantidad de trabas y ataques externos que soportaba) e información para que se conociesen las posibilidades y estructuras de esta nueva forma de enseñar y aprender.

Ya que hoy se ha superado esa etapa y parece bastante creíble la posibilidad de enseñar de forma distinta a la convencional cara a cara, el interés en este ámbito (no sólo en la Universidad) se centra en ofrecer una alta calidad del producto educativo. ¿Y qué significa calidad? Nuestro Diccionario de la Real Academia Española de 2001 define a la calidad como la "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". Otra acepción del mismo término es el de "superioridad o excelencia"

No resulta fácil llegar al consenso sobre qué se entiende por calidad, cuando se intenta definir lo que es, separada de las cosas que la poseen. Sin embargo, obviamente, unas cosas son mejores que otras... pero ¿qué es lo mejor? Así, decir qué es la calidad, dependerá del contexto sobre el que se aplique, del propio criterio del que programa o controla esa calidad, de los objetivos que pretenden lograrse, de la situación del que opina sobre la calidad del producto (consumidor/cliente, productores, líder de la empresa), etc. La calidad es polifacética y depende en gran medida de la percepción de cada uno, como sucede con la belleza.

Lo que sí es cierto es que los clientes lo que buscan hoy son productos mejores, de calidad, por encima del producto de bajo coste. Así las empresas destinan sus esfuerzos en ofrecer mayor calidad en sus productos con el fin de que los clientes/consumidores cada vez más exigentes- estén satisfechos con los mismos,

sabedores de que con períodos de garantía progresivamente más amplios, si el producto es defectuoso se lo reemplazarán por otro nuevo o subsanarán la avería sin coste adicional alguno. En definitiva el público busca (las tres b) un producto bueno (del que satisfacen plenamente sus funciones y resultados), bonito (de aspecto agradable y con el que se está a gusto) y barato (en el sentido de que los resultados buscados se logran a costo adecuado -eficiencia-).

Obviamente garantizar esa calidad en la educación es prácticamente imposible. De ahí la responsabilidad de las instituciones educativas que opten por una persecución y control constante de la calidad, de ofrecer el mejor producto educativo que deje plenamente satisfecho a quien lo está recibiendo y, especialmente, a quien ya lo recibió dado que éste valora con perspectiva distinta y más sólida, sobre todo si hablamos, como es el caso, de instituciones educativas.

En el ámbito de estas instituciones, ¿a qué nos referimos?, ¿a calidad en el proceso, en el producto, en la consecución de metas, en la eficacia, en la eficiencia...?. El concepto calidad de la educación o de la formación, se asociaba en la década de los años 60 del pasado siglo a la denominada democratización del acceso a la educación y con la necesidad de aumentar los medios materiales de las instituciones educativas. Es decir, calidad era igual a más alumnos, más docentes y más recursos y medios. Como se ve, connotaciones puramente cuantitativas. En la década de los 70 se empieza a asociar el término calidad de formación con el de eficacia o el de eficiencia, o sea, se salta de lo meramente cuantitativo a elementos de carácter cualitativo de los objetivos y estructura del proceso educativo, relacionados con los resultados de la formación. Hoy parece que se tiende a una calidad de la formación como un sistema de coherencias entre objetivos de formación y sistemas de valores y expectativas sociales.

Pues bien, hablar de calidad de las instituciones o empresas de educación y formación, que desarrollan esta actividad mediante la modalidad “a distancia”, en cualesquiera de los formatos hoy conocidos, resulta aún más arriesgado, por la dificultad de consensuar unos indicadores, unas formas determinadas de hacer, unas bases sólidas con ciertas garantías de alcanzar el éxito, unos principios, unos procesos, etc.

En todo caso y con la limitación de espacio que supone nuestro compromiso de escribir cada mes en el BENED, nos atreveremos a enunciar una serie de bases que entendemos que bien articuladas y adecuadamente consensuadas entre los miembros de la institución o programa, podrían conducir a un programa de calidad en este ámbito.

Resumimos nuestra propuesta en diez puntos que quizás en otras ocasiones iremos desbrozando pero que ahora sólo enunciamos como instrumentos básicos para lograr unas prácticas de calidad en educación a distancia.

1. Fundamentar todas las acciones o prácticas en sólidas teorías pedagógicas y nunca en modas, oportunismos o negocios.
2. Reconocer que la mayoría de los clásicos principios pedagógicos que han reforzado el edificio de la buena educación, siguen vivos. Estos principios pedagógicos no han sido descubiertos ahora, aunque algunos de ellos estén siendo reformulados y adaptados a los requerimientos de los nuevos recursos tecnológicos. Desarrollar acciones pedagógicas a distancia ignorando estos principios, es suicida.
3. Estar preparados para el cambio. Disponer en las instituciones educativas y empresas de formación lo preciso para que la innovación cale y sea impulsada desde todos los ámbitos personales y de grupo, de manera que se valoren los aportes de las tecnologías pero previniendo los problemas que comporta su uso indiscriminado.
4. Vencer las resistencias personales, endógenas y exógenas al cambio. Resistencias personales o de grupo que si se administran bien por parte de los “resistentes”, pueden dar al traste con la innovación. Aunque reconozcamos que las resistencias no siempre son negativas dado que alimentan el rigor en las propuestas de cambio.
5. Acometer procesos de investigación que refuercen las propuestas de cambio, consoliden las buenas prácticas que se vengán desarrollando y garanticen diseños y propuestas futuras bien articuladas.
6. Formar a los equipos docentes y a todo el personal involucrado. La capacitación de quienes han de llevar la responsabilidad del diseño y desarrollo de estos programas se hace necesaria, imprescindible, si de garantizar la calidad se trata. No hablamos sólo de incorporación, mejor integración, de las tecnologías a los procesos educativos y formativos, sino de hacerlo sin imitar en la red las prácticas pedagógicas reproductoras de la escuela tradicional.
7. Planificar cuidadosamente, como guía para la reflexión y la acción. Planificar el diseño, el desarrollo o proceso concreto de enseñanza-aprendizaje y la propia evaluación. Sin un plan bien estructurado, sistemático y realista, las buenas prácticas en EaD se convertirán en mera utopía.
8. Someter a las instituciones, programas, cursos y docentes a procesos permanentes de evaluación de la calidad. El éxito o el fracaso en los logros de aprendizaje por parte de los participantes en un programa no siempre son debidos a la falta de interés, motivación, esfuerzo..., de los estudiantes. E incluso en este caso, habría que analizar por qué esa actitud. Todas las variables curriculares que pueden ser modificables o manipulables, han de ser evaluadas con el fin de detectar los puntos fuertes y débiles y proponer las pertinentes mejoras.

9. Participar institucional y personalmente en redes. En esta sociedad globalizada, los profesionales de la educación en general y de la EaD en particular no pueden mantenerse al margen de lo que piensan, hacen y debaten otros grupos de profesionales, fuera de las paredes de la propia institución, fuera de los límites urbanos de nuestras ciudades o provincias, fuera de las fronteras nacionales. Las redes de instituciones y, lo que más nos preocupa en la CUED, las redes personales configuradas a través de Internet, los cibergrupos, las comunidades en entornos virtuales, se convierten en una savia que viene alimentando ideas, proyectos, métodos y programas concretos.
10. Argumentar sobre las posibilidades de la EaD, ante líderes institucionales, sociales y políticos. Los convencidos de las posibilidades de esta diferentes manera de enseñar y aprender debemos estar preparados teórica, tecnológica y prácticamente para debatir o argumentar, cuando sea preciso, y trabajar para convencer a quienes tienen la responsabilidad para dotar de recursos o liderar propuestas innovadoras para una nueva educación.

Este decálogo adecuadamente desarrollado entendemos que podría suponer un buen programa de acción para la mejora de la calidad de nuestras acciones formativas en educación a distancia. Les animo a debatir sobre la propuesta en nuestra Lista Cuedistancia.

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

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