

EL BINOMIO CALIDAD-SATISFACCIÓN EN LA FORMACIÓN VIRTUAL: MODELO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO COMPARATIVO DE DOS CUESTIONARIOS EVALUADORES DE LA CALIDAD

The quality-satisfaction tandem in the e-learning training: research model and comparison of two quality assessor questionnaires

Pilar Jiménez Martínez

Universidad de Córdoba (España)
pilar.jimenez@eumisagradocorazon.es

Recibido: 09/10/2011

Aceptado: 03/12/2011

RESUMEN

Uno de los índices de calidad en un curso, es la satisfacción mostrada por los participantes al curso. Para la medición de ésta variable, es necesaria la elaboración de un instrumento que la mida de forma objetiva. Procederemos mediante este artículo a presentar un modelo de investigación que compare la calidad de un cuestionario oficial dirigido a trabajadores en activo que realicen cursos de teleformación virtual mediante el Subsistema de Formación Profesional para el Empleo (dispuesto por el Estado Español para las empresas privadas), y un cuestionario de elaboración propia que tenga la misma intencionalidad.

ABSTRACT

One of the quality indicators in a course/training is the satisfaction shown by the course participants. In order to get the measurement of this variable, it is necessary to develop an instrument to measure it in an objective way. Through this article we will present a research model to compare the quality of an official questionnaire addressed to employed workers who perform e-learning courses through the Subsystem for Employment Training (service provided by the Spanish government to private companies), versus a specifically own designed questionnaire with the same intent.

PALABRAS CLAVE: Calidad – Satisfacción- Teleformación-Cuestionario- Profesional

KEY WORDS: Quality, Satisfaction, E-learning, Questionnaire, Professional.

1. Introducción

La tendencia hacia la calidad se ha convertido en una intención común en centros de trabajo, tanto empresariales como educativos, así como en otras muchas áreas como puede ser la doméstica. Se trata de un aspecto básico para todos aquellos que quieran entrar en el vertiginoso, pero necesario, mundo de la competitividad y la supervivencia organizativa.

Actualmente, en los países desarrollados casi nadie cuestiona la relevancia que el movimiento “Calidad” ha ido adquiriendo con el paso del tiempo sobre la existencia cotidiana de las personas, sean los consumidores o clientes destinados a ella, sean los propios trabajadores creadores de la misma (Cadrecha, 2000:9).

España ya está sumida también en esta “moda”, quedando integrada en muchas áreas, pero será la empresarial y la educativa las que a nosotros nos interesen en este trabajo, y por tanto, en las que nos centraremos.

Afortunadamente, en nuestra sociedad española de hoy, inmersos en ese tan cacareado “mundo de economía globalizada”, los debates sobre la Calidad, sobrevenida en auténtico factor estratégico de competitividad, ya han comenzado a ser habituales y se han puesto de moda (op. cit., 2000:9).

Remarcamos, que el ámbito educativo se ha visto influenciado por esta corriente de “La Calidad”: *Desde finales de los años ochenta se ha manifestado ya la preocupación creciente por la calidad de la educación, tanto en los países más*

desarrollados como entre aquellos que aspiran a serlo (Ministerio de Educación y Ciencia, 2004:15).

Lo complicado del campo de la educación y formación, es medir si dicha calidad está cumpliendo con los estándares establecidos o planeados, y para ello, presentaremos un método de investigación que pretenda satisfacer esta necesidad de asegurar “un trabajo bien hecho” o lo que es lo mismo: “Una formación de calidad”. *El aseguramiento de la calidad, parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad* (Froman, 2003:37).

Resulta interesante añadir lo que Ishikawa (1994, 29) advierte acerca del objetivo de nuestro trabajo, prediciendo una cierta dificultad: “No es fácil cuantificar características tales como los daños, la suciedad, el color, el sonido, el olor, el sabor y la textura, que dependen de los cinco sentidos, o la calidad de los servicios, que también depende de los sentidos humanos”.

En el ámbito empresarial y formativo, involucrarse en la mejora continua y la obtención de la calidad, conlleva conocer y sumergirse en otros términos y conocimientos a los que hacemos alusión en los siguientes apartados.

No es hasta la década de los setenta y ochenta cuando se empieza a reconocer la validez de una enseñanza personalizada. Hasta pasada una década más tarde, no se habla de satisfacción en el cliente, entendiendo al alumno como tal, y orientando la calidad del mundo empresarial al mundo escolar, como susceptible de ser aplicada con la misma filosofía.

Nuestro estudio se focaliza en la “formación virtual” o conocida en la Formación Profesional para el Empleo como modalidad “Teleformativa”. El material y la plataforma de formación que se emplea en este tipo de cursos subvencionados a través de la entidad mencionada, deben cumplir igualmente unas exigencias de

calidad que no pueden ser descuidadas, precisamente por el protagonismo que en un curso de esta modalidad encarna.

Garantizar que el material empleado o que la plataforma utilizada satisface las necesidades y se ajusta a lo especificado, es un aspecto importante del proceso de elaboración. Para ello será necesario establecer un "Sistema de control de calidad" que instaure los procedimientos necesarios para asegurar la consecución de los objetivos del programa a implementar.

En conclusión, y como punto de partida al desarrollo de nuestro trabajo, diremos que la Calidad es de la incumbencia de toda la sociedad y a todos debe preocuparnos.

2. El marco de la Calidad y de la gestión

Comenzaremos presentando diferentes definiciones del concepto calidad desde diferentes fuentes:

- Calidad es todo lo que satisface plenamente los requerimientos del destinatario (El cliente) (Cadrecha, 2000:20).
- La calidad es "el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos" (Froman, 2003:30).
- La calidad es "la aptitud para satisfacer necesidades expresadas e implícitas" (Froman, 2003:30).
- La calidad es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que éstas sean comparadas con otras de su misma especie. La definición de calidad nunca puede ser precisa, ya que se trata de una apreciación subjetiva (<http://definicion.de/calidad/>)

La calidad no se trata de una meta a alcanzar inventada actualmente, sino que ha sido una tendencia cada vez mas ambicionada que siempre ha existido, pero que

hasta hace poco no se le había puesto nombre. Cadrecha explica que “Si hay algún asunto que desde el principio de los tiempos hasta nuestro querido milenio entrante, la especie humana ha autoerigido y ambicionado, uno es sin ninguna duda la irrefrenable tendencia a evolucionar y hacer las cosas cada vez mejor, lo que en definitiva condujo a tener un gran aprecio por lo que habitualmente llamamos “trabajo bien hecho”. Desde la primeras grandes civilizaciones como la egipcia, la asiria y la griega, ya se observa la destacada relación que existía entre la artesanía y el arte, y entre “el trabajo bien hecho” y otra cosa es que alguien un buen día lo definió con la palabra “CALIDAD” (Cadrecha, 2000, 18).

Añade Cadrecha que: *La concreción de esta nueva forma de actuar se hace por medio de un sistema de aseguramiento de la calidad cuyo máximo exponente, son las hoy súper conocidas y “populares” normas ISO 9001, 9002, etc., que son las que indican las reglas para poder diseñar dicho sistema en cada empresa particular.* (2000, 23)

Un resumen histórico de los nombres que se han ido utilizando, que han ido evolucionando y cambiando, sería el siguiente: “Con la evolución de las técnicas y la automatización de los medios de fabricación, se pasó hacia 1930 del control del producto acabado al “control estadístico de los procesos”. Luego, hacia 1945, se pasó a la noción de “control de la calidad” (*Quality control*) y, por último, hacia 1960, al “control total de la calidad” (*Total quality control*) o “control de la calidad extendido a toda la empresa” (*Company wide quality control*)” (Froman, 2003:15 y 16).

“Gestionar la Calidad” por parte del fabricante o prestador de servicios (y podemos entender por servicio la educación o formación), consiste en establecer patrones de referencia sobre su organización, estructura, procedimientos operativos y en definitiva, sobre la gestión adecuada, para obtener Calidad en una producción o servicio (Cadrecha, 2000: 28 y 29).

Al respecto, Hayes (1995:28) postula que *el desarrollo de la dimensión de calidad es un proceso de identificación de las necesidades y exigencias del cliente, que se lleva a cabo gracias a fuentes diversas (...) otra fuente potencial puede ser el pedirle a la gente de la empresa que examine el proceso comercial, y que determine las dimensiones clave de calidad del servicio o producto que ellos proporcionan.*

Froman (2003:36) presenta la definición que la ISO 9000:2000, 3.2.8. facilita de la Gestión de la Calidad: *es un conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”.*

Son cinco las dimensiones de calidad de servicio, que tomamos de Hayes (1995:23) y que nos sirven de referencia:

- Que son tangibles.
- Dignas de confianza.
- La forma de reaccionar.
- La garantía.
- La empatía.

Las personas trabajan para aplicar sus aptitudes, sus inclinaciones y necesidades a los objetivos de la empresa que les emplea, con objeto de producir bienes y servicios rentables en cantidad y calidad y, si puede ser, para que la empresa también dé satisfacción a su empleados. Es esta interacción la que hay que gestionar (Randell, Packard y Staler, 1989:12).

3. La calidad referida al ámbito Educativo

Mario Martín nos presenta el concepto de calidad referido a la educación, de un modo muy ilustrativo cuando lo compara con un paraguas que cobija infinidad de cuestiones:

- La educación como servicio público.
- La equidad e igualdad de oportunidades.
- La formación del profesorado.
- La evaluación de centros educativos y la evaluación de procesos de enseñanza aprendizaje, en la que se incluye la evaluación de alumnos.
- La descentralización y autonomía de las instituciones educativas.
- El diseño y desarrollo curricular, pasando desde la selección de los contenidos a las tareas concretas de aprendizaje.
- La participación de la comunidad escolar en las cuestiones educativas y en la gestión (Martín Bris, 2001: 11).

Ya en la introducción y en su último párrafo, postulábamos que la Calidad es un aspecto que nos ocupa y debe preocuparnos a todos, no quedando fuera la educación ni los agentes educativos que la integran. Así lo recoge la propia normativa vigente en materia educativa en el Estado Español: “Ley Orgánica Educativa” (LOE), en su preámbulo leemos:

El principio del esfuerzo, que resulta indispensable para lograr una educación de calidad, debe aplicarse a todos los miembros de la comunidad educativa. Cada uno de ellos tendrá que realizar una contribución específica. Las familias habrán de colaborar estrechamente y deberán comprometerse con el trabajo cotidiano de sus hijos y con la vida de los centros docentes. Los centros y el profesorado deberán esforzarse por construir entornos de aprendizaje ricos, motivadores y exigentes. Las Administraciones educativas tendrán que facilitar a todos los componentes de la comunidad escolar el cumplimiento de sus funciones, proporcionándoles los recursos que necesitan y reclamándoles al mismo tiempo su compromiso y esfuerzo. La sociedad, en suma, habrá de apoyar al sistema educativo y crear un entorno favorable para la formación personal a lo largo de toda la vida. Solamente el compromiso y el esfuerzo compartido permitirán la consecución de objetivos tan ambiciosos.

Tras haber focalizado, en el apartado anterior, nuestro trabajo en la prestación de un servicio como es la “gestión de la calidad” en la educación, continuaremos ahondando para seguir enmarcando la importancia del método de investigación objeto de este trabajo.

Ishikawa (1994:75) al respecto, refleja una aclaración muy interesante para nuestro trabajo en la que dice que: *Como la mano de obra de una empresa cambia constantemente y siempre hay gente nueva, yo digo que “el Control de calidad empieza con la educación y termina con la educación”. Ya que el control de calidad tiene que continuar mientras la empresa siga vendiendo bienes y servicios, el entrenamiento y la educación en Control de Calidad también tienen que llevarse a cabo sin interrupción, durante los tiempos buenos y malos.*

La calidad de la enseñanza se entiende como “la aplicación de unas normas, la medición de unos criterios de rendimiento, la búsqueda de la efectividad” (Martín Bris, 2001: 68).

La educación en España ha conocido en las últimas décadas una enorme evolución y proceso de modernización, afrontando así los retos y desafíos de la sociedad hacia la que avanzamos. Así lo confirmaba el propio Gobierno Español en el año 2004 cuando decía: *La sociedad española ha experimentado en las últimas décadas una intensa transformación y modernización* (Ministerio de Educación y Ciencia, 2004:9).

Como muestra de ese interés por alcanzar la deseable calidad, como la denomina Mario Martín: “La calidad se presenta a menudo como un objetivo deseable, al identificarse con lo bueno y lo aceptable”, se han ido desarrollando las leyes relativas a la calidad en lo que se refiere al ámbito educativo con una clara tendencia y bebiendo de las aguas de la Calidad en la empresa. *Al mundo educativo, desde el campo empresarial, ha llegado y calado la idea de calidad* (Martín Bris, 2001: 1 y 17).

“Las leyes educativas promulgadas tras la restauración democrática (La LOECE primero, la LODE, la LOGSE y la LOPEG y LOCE) han tratado de adaptar el sistema educativo a la evolución social y a las nuevas necesidades planteadas” (Ministerio de Educación y Ciencia, 2004:9).

La Ley Orgánica de Calidad de la Educación (LOCE año 2002), la inmediatamente anterior a nuestra actual Ley Orgánica Educativa (LOE año 2006), incorporaba la calidad en su propia denominación. Sin embargo, *es la década de los noventa la que más se ha caracterizado en la temática de calidad por el resurgimiento del debate de la calidad educativa como objetivo a alcanzar por todos los sistemas educativos* (Martín Bris, 2001: 11).

Existe, sin dunda, una clara intención por la mejora: *La mejora de la calidad ha sido uno de los objetivos fundamentales de las leyes educativas de las dos últimas décadas* (Ministerio de Educación y Ciencia, 2004:15) sin podernos olvidar de la importancia y protagonismo que adquiere también la formación del profesorado (L.O.E. preámbulo):

Conseguir que todos los jóvenes desarrollen al máximo sus capacidades, en un marco de calidad y equidad, convertir los objetivos generales en logros concretos, adaptar el currículo y la acción educativa a las circunstancias específicas en que los centros se desenvuelven, conseguir que los padres y las madres se impliquen en la educación de sus hijos, no es posible sin un profesorado comprometido en su tarea. Por una parte, los cambios que se han producido en el sistema educativo y en el funcionamiento de los centros docentes obligan a revisar el modelo de la formación inicial del profesorado y adecuarlo al entorno europeo. Por otra parte, el desarrollo profesional exige un compromiso por parte de las Administraciones educativas por la formación continua del profesorado ligada a la práctica educativa. Y todo ello resulta imposible sin el necesario reconocimiento social de la función que los profesores desempeñan y de la tarea que desarrollan (p. 17161)

Además, en la misma normativa vigente, de entre los principios y fines de la educación, en su artículo 1, apartado m), dice: *La consideración de la función docente como factor esencial de la calidad de la educación, el reconocimiento social del profesorado y el apoyo a su tarea.*

Para la formación permanente hay además un artículo específico (102) para su exclusivo desarrollo. Además, y como otro dato a aportar, comprobamos que la palabra “Calidad” se repite hasta 50 veces en la normativa a la que nos estamos refiriendo.

Si ampliamos el foco al ámbito europeo, encontramos que *entre los principales objetivos que se han planteado los sistemas educativos europeos se encuentran la mejora de la calidad y la eficacia de los sistemas de educación y formación, la construcción de entornos de aprendizaje abiertos y la promoción de la ciudadanía activa* (Ministerio de Educación y Ciencia, 2004:3).

Mario Martín, por su parte, aboga por el respeto y la diferenciación entre países en el área de calidad, de acuerdo con las características que impregna a cada uno de ellos: *A pesar de la globalización y de la universalización del lema de calidad, cada país de acuerdo a su historia, a su cultura, a su tradición y trayectoria educativa responde de modo diferente al reto de la calidad educativa lanzados desde organismos internacionales* (Martín Bris, 2001: 11).

Ciñéndonos al ámbito educativo que nos ocupa en este apartado, presentamos los indicadores de calidad respecto de los resultados que podemos adoptar como guía (Álvarez, 2002:116):

- De carácter académico, que hacen referencia a los procesos claves de enseñanza-aprendizaje como por ejemplo “los alumnos se implican en el proceso de aprendizaje realizando los deberes y trabajos que se les indican para casa”.

- De carácter educativo, con la relación a la socialización del alumno y su formalización moral, ética, cívica, afectiva, etc.
- De carácter social, como la satisfacción de las expectativas de los clientes y usuarios del servicio en clara deferencia a familias y demás interlocutores del hecho educativo.
- De carácter propedéutico y heurístico, en clara relación con el objeto de la actividad como es la orientación de toda la actividad que se produce en el centro hacia el alumnado.
- De carácter terminal con relación a la evaluación externa o accountability.
- De carácter profesional, como la satisfacción personal y profesional del personal del centro tanto profesores como personal de primera línea: administrativo y de servicio.

El último indicador mencionado, nos introduce en los siguientes apartados por desarrollar.

Con un una última cita significativa, queremos finalizar este apartado: *“El control de calidad empieza y termina con la educación”* (Ishikawa, 1994:96).

4. La calidad relacionada con la Satisfacción

Tras todo lo presentado hasta ahora, qué duda cabe que la calidad es un término en auge para toda empresa que quiera entrar en un mercado tan competitivo como el que existe. Cadrecha (2002:52), que opta en llamarle la “práctica de la mejora continua”, así lo refleja cuando expone que dicha práctica genera de forma inmediata una innovadora cultura del cambio la cual se adapta de manera permanente a las crecientes y crecientes demandas de competitividad, lo que servirá al incremento de la fuerza de la empresa en su segmento de mercado y que se traducirá en ventaja sostenible a largo plazo, que por sus propias singularidades será difícilmente copiable por el resto de miembros competidores “la competencia” y

que efectivamente asegura que los requerimientos de los clientes se alcanzarán y satisfarán.

El mismo autor se encarga de presentarnos lo que se entiende por “mejora continua” y lo hace mediante la edición de la norma UNE-EN-ISO 8402, a la “Gestión Total de la Calidad”, que expresa: *“Forma de Gestión de una organización centrada en la Calidad basada en la participación de todos sus miembros y que pretende un éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente y beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad”*.

Introducimos de este modo el término satisfacción, elemento igualmente protagonista de la calidad total, *también hemos de tener en cuenta que sólo se alcanzará la satisfacción permanente del cliente si mejoramos constantemente nuestra empresa, debiendo aportar todos los componentes de la misma idea para que ello se produzca* (Cadrecha, 2000:24).

Mario Martín resalta que a la idea de “satisfacción del cliente” se llega como superación de las ideas centrales de modelos y épocas anteriores en las que los fundamentalmente era el “producto”, luego el “proceso” y después los “trabajadores”. En el ámbito educativo podríamos señalar la superación de los principios de las denominadas “escuelas eficaces” (2001:18 y 19).

Queda justificado el binomio calidad-satisfacción cuando Martínez, Peiró y Ramos (2001:42) señalan que *las organizaciones no sólo han de tener en cuenta la elaboración de una imagen de calidad entre sus potenciales clientes (calidad de servicio percibida), sino también deben cuidar cada transacción específica (satisfacción)*. Y es que, como también señalan: “El concepto de satisfacción con el uso de servicios o la compra de bienes de consumo, al igual que muchos otros, se muestra escurridizo a la hora de ser delimitado de manera clara” (p. 30).

Resulta útil diferenciar varios niveles de la calidad en función de la satisfacción de las expectativas (Froman, 2003:168):

1. Calidad esperada: Nivel de calidad deseado por el cliente.
2. Calidad deseada: Nivel de calidad objetivo de la organización, teniendo en cuenta su posición en el mercado de sus obligaciones internas.
3. Calidad realizada: Nivel de calidad realmente alcanzado.
4. Calidad percibida: Nivel de calidad percibido por el cliente, a partir de sus propias expectativas.

Este mismo autor, continúa explicando que para mejorar la satisfacción del cliente, es preciso (p.168):

1. Identificar sus necesidades y expectativas y convertirlas en requisitos internos realizables.
2. Tratar de realizar las acciones teniendo en cuenta esos requisitos.
3. Comunicar con el cliente, para calcular la distancia entre la calidad percibida y la calidad esperada y reducir ésta diferencia.

Concluyendo, la satisfacción es un estado pretendido y deseable por todo ser humano, en todos los ámbitos, incluyendo por supuesto el educativo que hemos tratado hasta ahora, y el formativo que nos disponemos a tratar en puntos posteriores. *Hablar de humanización, obliga a aludir a dos términos claves: dignidad y satisfacción* (Muñoz Adanes, 1990:301).

Pero se trata de una involucración social y no sólo de la organización. No obstante, dentro de la organización empresarial, acapara a todo el personal que lo integra, lo que más exactamente se llaman los “Recursos Humanos”.

5. La calidad aplicada a la Formación Profesional para el Empleo

Una forma de aunar ambos mundos, el empresarial y el educativo por un hilo conductor como es la calidad, nos lo proporciona Turner-Smith, Azaavedo, Bühler, Frisk, Lorentsen y Renieri (2001:30) diciendo: *“Un aspecto clave para la formación de un mercado único está en la educación y formación. Los profesionales bien formados hacen un trabajo mejor, bien sea en proporcionar servicios, investigación o industria”*.

A lo largo del trabajo hemos repetido en varias ocasiones que la calidad hace referencia a la “mejora continua”: “El principio de mejora continua es uno de los ocho principios de gestión de la calidad que han sido identificados en las normas ISO 9000 (2000) para facilitar la realización de los objetivos de la calidad. Es uno de los grandes avances de la revisión 2000 de dichas normas (Froman 2003:34).

Enlazando con la denominación acuñada a este apartado, “La Formación Profesional para el Empleo”, como subsistema de formación profesional ofrecido por el estado español mediante subvenciones para las empresas y dirigido prioritariamente a trabajadores en activo (*Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo*), se denominó hasta el año 2007 como “Formación Continua” (*Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua*)

Centramos ahora nuestro interés en el ámbito empresarial y privado que acoge la normativa presentada. Esta idea queda plasmada en lo que se denomina “Calidad Total” caracterizada porque:

- Incumbe a todas las actividades de la empresa.
- La Calidad Total de nuestra empresa es responsabilidad de todos los empleados.
- Exige el trabajo bien hecho y a la primera.

- Genera satisfacción en nuestro trabajo cotidiano, que efectivamente asegura que los requerimientos de los clientes se alcanzarán y satisfarán. (Cadrecha, 2000:49).

Por tanto, y con el último punto señalado, adquiere de nuevo protagonismo la satisfacción, de la que nos hemos ocupado en un apartado anterior.

Ishikawa (1994:8) defiende el control de Calidad como el más importante objetivo organizacional y el que aúna todas las demás áreas, y lo deja claramente advertido cuando leemos: *“Espero que todo el mundo preste atención a la siguiente advertencia: Cualquier empresa que no practique el control de calidad no durará mucho”*.

La Formación Profesional para el Empleo, pretende un reciclaje y formación continuada de los trabajadores integrantes de una empresa, a todos los niveles, pues el “El perfeccionamiento del personal tiene por objetivo mejorar la actuación de una persona en su trabajo *actual* y por consiguiente aumentar su satisfacción con *este trabajo*. Un objetivo secundario, una vez conseguido lo anterior, es acordar los planes para el próximo puesto de trabajo del individuo y hacer las preparaciones para este trabajo mediante experiencias y formación adicionales”. (Randell, Packard y Staler, 1989:108 y 109).

Froman postula que *La competitividad del personal, basada en la formación inicial profesional, el Know-how y la experiencia, es un elemento esencial de cualquier sistema de gestión. Por ello, su formación, su sensibilización y su competencia son requisitos importantes* (2003:157).

Por último y según Cadrecha (2000:23), para el triunfo de este modo de gestión de la calidad Total, son indispensables:

1. El liderazgo fuerte y permanente de la Alta Dirección, y
2. La formación y el entrenamiento de todos los miembros de la organización.

Principalmente dirigidas a:

- La Formación Profesional para el Empleo de los miembros de las plantillas, para poder ejecutar eficazmente sus tareas, como respuesta a los veloces cambios tecnológicos y de los modos de Gestión Empresarial actuales.
- La Motivación de las personas, como uno de los impulsores básicos y clave del eficiente comportamiento humano. Que efectivamente asegura que los requerimientos de los clientes se alcanzarán y satisfarán” (p. 60).

Podemos corroborar la importancia de la formación al personal integrante de la empresa, cuando leemos que, en todas las listas de los Gurús de la Calidad, aportan como indicadores ésta dicho precepto. Sirvan los siguientes ejemplos como comprobación, extraídos de las listas de estos maestros que Cadrecha (2000:147-152) muestra en su libro:

- En los 14 pasos para la mejora de la calidad según P.B. Crosby: El octavo paso es: Capacitación de las personas.
- En los 14 puntos del “Plan Deming” de William E. Deming, el sexto dice: Instaurar la formación en el trabajo, desde arriba hasta abajo.
- En los tres escalones de Armand V. Feigenbaum hacia la calidad, en el tercer escalón habla de: Motivación y Formación para todas las personas de la organización.
- Thomas J. Peters, en sus preceptos para la revolución del Management dice en el tercero: Formar y confiar en los propios Recursos Humanos.

La aplicación del concepto de calidad ha perdido su orientación inicial, centrada en productos y en aprendizajes, para abarcar procesos y otros aspectos de la formación (Martín Bris, 2001:2).

Extrapolar los fundamentos de la calidad empresarial al mundo educativo no debió suponer gran dificultad puesto que muchos de los componentes y elementos de ambos escenarios se pueden equiparar, por ejemplo el cliente con el alumno, el vendedor con el profesor, el producto o servicios con los “conocimientos”, el proceso con la enseñanza-aprendizaje, los agentes educativos con los Recursos Humanos... Todos estos elementos actúan en un contexto que también requiere de una intervención que los gestione: *Los procesos de enseñanza y aprendizaje, que son específicos de las instituciones educativas, no se dan de forma aislada, sino que tienen lugar en un contexto organizacional; de ahí la necesidad de integrales dentro de una visión global de la gestión que incluye las personas, los recursos, los procesos en general, los resultados y sus relaciones mutuas (Martín Bris, 2001:38).*

Randell, Packard y Staler (1989:26) también se preocupan de hacer una clara diferenciación entre ambos: *(...) el hombre y la mujer, a diferencia de los demás recursos asequibles a una organización, éste es el único que, si se le deja, crece en capacidad de ser útil. Las máquinas se oxidan o se desgastan, el dinero pierde valor, los mercados se saturan, pero la gente sigue aprendiendo, se hace más juiciosa y aún “más estable”.*

A partir de las lecturas que hemos realizado sobre la calidad empresarial y educativa, extraemos una serie de ideas que reflejan nuestras propias conclusiones tras la comparativa realizada entre ambos escenarios:

- 1.- Se habla de reciclaje y necesidad de una formación continua y cíclica para el personal, ante todo por la aceleración del desarrollo tecnológico y por la necesidad de adaptarse a los continuos cambios que en la sociedad se están produciendo.

- 2.- Como se señala en el punto anterior, otorgan gran importancia al conocimiento, manejo y puesta al día de todo lo que tenga que ver con las nuevas tecnologías y la sociedad de la información en general.
- 3.- Se requiere la participación de todo el mundo, sin exclusión ninguna, para que el proyecto de calidad sea eficaz y prospere.
- 4.- La competitividad la entienden como una sana costumbre que obliga a mantenerse y sobrevivir en el mercado y contexto al que pertenecen.
- 5.- En ambos contextos, las bases de calidad están representadas por leyes que la respaldan.
- 6.- En el mundo educativo uno de los principios de calidad es el de “autonomía”, que en la empresa pierde sentido.
- 7.- Se da especial relevancia al trato y respeto a las personas por su condición natural como ser humano.
- 8.- Coinciden en considerar que donde radica la verdadera dificultad es en la puesta en práctica del proyecto de calidad y no tanto en definirlo.
- 9.- Para los dos campos, las últimas décadas han sido las testigos del verdadero auge e inclusión en los centros y su puesta en marcha.
- 10.- En ambos casos, han sido los países vecinos los aventajados y los precursores de la Filosofía que abarca la calidad y quienes la han aplicado con anterioridad a España. Ésta lo hace a posteriori, tomando a los otros países como ejemplo y por tanto, con un referente europeo.

6. La satisfacción referida a la Formación Virtual.

Considerando la literatura referente a este asunto, nos disponemos a considerar como indicador objetivo de calidad, la satisfacción del trabajador que realiza un curso teleformativo o virtual mediante el sistema de Formación Profesional para el Empleo, pero teniendo en cuenta lo que Martínez, Peiró y Ramos (2001:44) advierten en sus estudios: “(...) Cuando se revisa la literatura especializada, no está claro si la calidad de servicio es un antecedente o un consecuente de la

satisfacción”. Será éste por tanto, uno de los retos que nos animamos a descubrir con nuestro modelo.

El Ministerio de Educación y Ciencia, en el libro que edita para promover el debate educativo en año 2004, hace claras referencias a la importancia y protagonismo de las Nuevas Tecnologías en educación y como un referente de calidad: *Los profundos cambios producidos en la sociedad en los últimos veinte años han generado la necesidad de potenciar, además, otros saberes instrumentales: las lenguas extranjeras y la tecnologías de la información y la comunicación (TIC)* (Ministerio de Educación y Ciencia, 2004:63). Incluso avanzaron en realizar una atrevida comparativa cuando exponían que: (...) *en el mundo que hoy empieza a ser tan necesario dominar las herramientas básicas de estas nuevas tecnologías como saber, leer, escribir y contar* (p. 66).

En la normativa propia de este subsistema de formación, se indica al respecto, en el Artículo 8, sobre la *Impartición de la formación* y su primer apartado, que *La formación podrá impartirse de forma presencial, a distancia convencional, mediante teleformación o Mixta*. Y continúa desarrollando: *La modalidad de impartición mediante teleformación se entenderá realizada cuando el proceso de aprendizaje de las acciones formativas se desarrolle a través de tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, tutores y recursos situados en distinto lugar*.

7. El cuestionario como instrumento de medición de la calidad.

En el perfeccionamiento del personal no se trata específicamente de valorar, evaluar o establecer niveles cuantitativos concernientes a la actuación de la persona en su puesto actual (Randell, Packard y Staler, 1989:108 y 109).

Recientemente, sin embargo, se ha originado un deseo de utilizar medidas más subjetivas o “blandas” como indicadores de la calidad (...) además, las empresas están interesadas, sencillamente, en obtener una comprensión más generalizada de

las percepciones de sus clientes. Estas medidas “blandas” incluyen cuestionarios de satisfacción del cliente para determinar las percepciones y actitudes que el cliente tiene de la calidad del servicio o producto que recibe. (Hayes 1995:16)

Ishikawa (1994:29) señala que: “La calidad no se puede definir con precisión sin cuantificarla. Esto quiere decir que tenemos que dedicar tanto esfuerzo y meditación como podamos para idear métodos para medirla”.

Se vislumbra que la calidad no se puede alcanzar en un corto periodo de tiempo, y éste es uno de los cimientos que consideramos fundamentales de este concepto de calidad Total. *Para alcanzar esta deseada meta, que obviamente a nadie se le escapa que aunque haya “ideas caras” y pongamos “mucho trabajo”, no se alcanza fácilmente “en dos días”, la denominada Gestión de la Calidad Total pone a disposición de todas las compañías una gran cantidad de técnicas y herramientas que sirven para ayudar a obtener esa vital mejora continua de la Calidad, elemento característico y altamente competitivo de este moderno enfoque de la Gestión Empresarial (Cadrecha, 2000:24).*

Defendemos, como hacíamos en la justificación, que será a través de un cuestionario de elaboración propia, como obtendremos dichos datos sobre la satisfacción, preocupándonos igualmente por la calidad de dicho cuestionario y procurando la máxima objetividad. (...) *cuando desarrollamos cuestionarios para valorar la satisfacción del cliente con un producto o servicio dado, debemos asegurarnos de que nuestro cuestionario no es ambiguo* (Hayes, 1995:73). Dicho instrumento fue ya presentado en un artículo del número anterior de esta misma revista (<http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/numero9/index.htm>), destinado a la medición exclusiva de la satisfacción mostrada por participantes a cursos teleformativos realizados mediante el subsistema de Formación Profesional para el Empleo.

No obstante, la propia Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, uno de los Órganos que gestionan la mencionada Formación Profesional, presenta como obligatorio un cuestionario propio, medidor de la calidad del curso realizado, y aplicado, una vez finalizado el mismo, por las entidades que lo gestionen. Así se señala en el Real Decreto 395/2007, en el artículo 37, apartado 4:

Sin perjuicio de las evaluaciones externas que se realicen por entidades independientes con posterioridad a la realización de la formación, las entidades responsables de ejecutar los planes de formación profesional para el empleo deberán realizar, durante su ejecución, una evaluación y control de la calidad de la formación que ejecuten... (p. 15596)

Para más reseñas, este cuestionario lo denominan: “Cuestionario de evaluación de la Calidad de las acciones formativas en las empresas” y nosotros lo adjuntamos como Anexo 1.

Por otro lado, el Real Decreto pretende potenciar la calidad de la formación así como su evaluación, a fin de que la inversión en formación en nuestro país responda a los cambios rápidos y constantes que se producen en nuestro entorno productivo, permitiendo mantener actualizadas las competencias de nuestros trabajadores y la capacidad de competir de nuestras empresas y reduciendo el diferencial que dicha inversión tiene todavía en relación con la media europea. Se trata de implantar un modelo dinámico y flexible, pero a la vez un modelo estable para afrontar desde la óptica de la formación los desafíos de nuestra economía enmarcados en la Estrategia Europea para la consecución del pleno empleo (p. 15583)

Retomando el ámbito educativo, y en nuestro interés por comparar ambos mundos, comprobamos que en el preámbulo de su propia normativa, también hace referencia a la evaluación:

Resulta imprescindible establecer procedimientos de evaluación de los distintos ámbitos y agentes de la actividad educativa, alumnado, profesorado, centros, currículo, Administraciones, y comprometer a las autoridades correspondientes a rendir cuentas de la situación existente y el desarrollo experimentado en materia de educación (L.O.E., p. 1716).

Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario propio, fueron comparados con los datos obtenidos del cuestionario oficial, con el fin de obtener unos resultados referidos a la calidad reflejada por ambos instrumentos con respecto a los mismos cursos. Según Hayes (1995:101): “La calidad de la información obtenida del cuestionario de satisfacción del cliente, depende del modo en que dicha información es resumida y presentada”. Con esto nos indica que las conclusiones que se obtienen deben ser tomadas con la misma rigurosidad que se adopte en el proceso de elaboración del cuestionario y de recogida de datos.

8. Propuesta de un Método de Investigación y estudio comparativo de dos cuestionarios de calidad.

Como método de investigación seleccionado, hemos considerado la triangulación como una estrategia de complementariedad que busca enriquecer el análisis final, combinado estratégicamente las dos metodologías: la cuantitativa y la cualitativa. A nuestro juicio, la triangulación evita la confrontación entre sus posturas irreconciliables y, al mismo tiempo, acepta en pie de igualdad sus bases teóricas y ofrece una extraordinaria riqueza de posibilidades para el análisis de figuras, textos de propaganda y programas.

Centrándonos en el aspecto cuantitativo y teniendo en cuenta la complejidad y heterogeneidad de nuestro objeto de estudio, nos hemos visto obligados a utilizar una metodología mixta en cuanto al empleo de técnicas de recogida de datos (como uno de los vértices de la triangulación), con el objeto de describir con la ayuda de cálculos estadísticos y explicar los hechos sociales desde sus manifestaciones

externas. Con los vértices cualitativos de nuestra triangulación: “el grupo de discusión y el análisis documental”, pretenderemos analizar e interpretar los hechos sociales desde la lógica de su interioridad.

En este trabajo, y como venimos explicando, describiremos el cuestionario impuesto por para el Subsistema de Formación Profesional de recogida de información sobre la calidad del curso. Con la información recogida, junto con la recopilada tras la pasación del cuestionario de elaboración propia y la aportada por agentes externos y expertos de los cursos, se ha procedido a realizar la correspondiente triangulación.

Por tanto, utilizaremos el cuestionario de la FTFE como uno de los vértices de la triangulación prevista para el análisis de nuestros datos, cuyo protocolo insertamos a continuación. Está compuesto por cinco dimensiones, cuyos ítem hacen referencia en mayor o menor grado a la satisfacción de los participantes relativa al enfoque y medios didácticos, a los equipamientos tecnológicos, a las especificidades relacionadas con la teleformación y a la valoración general de la actividad formativa.

El cuestionario ha obtenido fiabilidad alta, hallada con Alfa de Kronbach de 0,9393 y cuenta con 46 ítems, de los que:

- 8 determinan datos identificativos del curso (del ítem 1 al 8)
- 7 son de ámbito sociodemográfico (del ítem 1 al 7).
- 31 evalúan la satisfacción y calidad, divididas a su vez en 11 bloques.
 - Bloque 1: Organización del curso: Del ítem 1.1 al 1.2 (Total 2 ítems)
 - Bloque 2: Contenidos y metodología: Del ítem 2.1 al 2.3 (Total 3 ítems)
 - Bloque 3: Duración y horario: Del ítem 3.1 al 3.2 (Total 2 ítems)
 - Bloque 4: Formadores/tutores: Del ítem 4.1 al 4.4 (Total 4 ítems)

- Bloque 5: Medios Didácticos: Del Ítem 5.1 al 5.3 (Total 3 Ítems)
- Bloque 6: Equipamiento y medios técnicos: Del Ítem 6.1 al 6.3 (Total 3 Ítems)
- Bloque 7: Espacios instalaciones y mobiliario : Del ítem 7.1 al 7.3 (Total 3 Ítems)
- Bloque 8: Sólo cuando el curso sea en modalidad a distancia, teleformación o mixta: Del Ítem 8.1 al 8.4 (total 4 ítems)
- Bloque 9: Valoración general del curso: Del Ítem 9.1 al 9.5 (Total 5 Ítems)
- Bloque 10: Grado de satisfacción general con el curso (un ítem)
- Bloque 11: Si desea realizar cualquier sugerencia y observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación (Ítem abierto)

Aunque los Ítem son distintos así como las estructuras, existen ítem en ambos cuestionarios que revelan datos sobre un determinado aspecto y por tanto son objeto de comparación. No comparamos ítems, pero si la información que se deduce al interpretar ese ítem. Por ello, no es una comparación exacta sino aproximativa.

Como ejemplo, reflejamos a continuación un modelo de gráfico con el que representamos las comparativas:

PREPARACIÓN DEL TUTOR EN LA MATERIA / TUTOR CONOCE LOS TEMAS TRATADOS EN PROFUNDIDAD

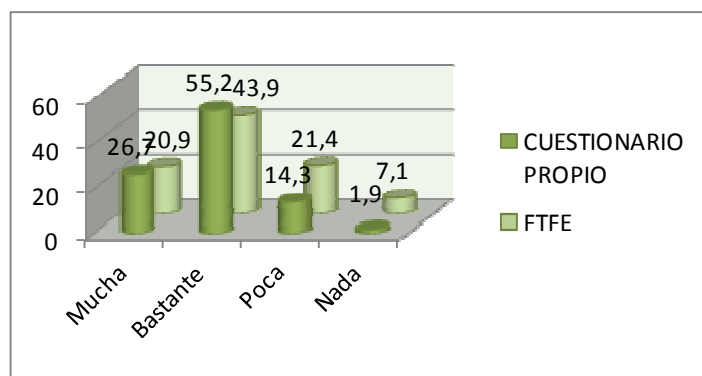


Gráfico comparativo de ambos cuestionarios. Fig. nº 1

9. Referencias bibliográficas

- B.O.E. (2002): Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre de Calidad de la Educación.
- B.O.E.(2003): Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua.
- B.O.E. (2006): LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- B.O.E. (2007): Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo.
- Cadreja, J. J. (2000). *Calidad para todos los públicos*. Oviedo: Arpa.
- Froman, B. (2003): *Del manual de la calidad al manual de gestión. La herramienta estratégica*. Madrid: Ediciones AENOR.
- Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo
<http://www.fundaciontripartita.org/> (Página consultada el 30/12/2011)
- Hayes, B. E. (1995): *Como medir la satisfacción del cliente (desarrollo y utilización de cuestionarios)*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Ishikawa, K. (1994): *Introducción al control de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Jiménez, P. (2010): La satisfacción de participantes a cursos de formación en modalidad e-learning subvencionados mediante el subsistema de formación profesional para el empleo”. En *Revista Etic@.net*, núm 9, Granada. Consulta el 31 de diciembre de 2011, <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/numero9/index.htm>
- Martín Bris, M. (2001): *La Calidad educativa en un mundo globalizado: Intercambio de experiencias y perspectivas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Martínez, V., Peiró, J. M. y Ramos, J. (2001): *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Ministerio de Educación Ciencia (2004): *Una educación de calidad para todos y entre todos. Propuestas para debate*. Madrid.
- Muñoz Adanes, A. (1990): *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Editorial complutense de la Universidad de Madrid. (Colección Tesis Doctorales nº 277/90)

- Randell, G. Packard, P. y Staler, J. (1989): *La Valoración y formación del personal. Primer paso para una dirección eficaz*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Turner-Smith, A., azaavedo, L., Bühler, C., Frisk, E., Lorentsen. O. y Renieri, A. (2001): "Una metodología Europea para la educación y formación en tecnología de la rehabilitación". En Alcantud, F. y Lobato, M.: *Odisea de la comunicación*. Ponencias y comunicaciones de las II Jornadas sobre comunicación aumentativa y alternativa y del XII Seminario sobre discapacidad y comunicación. La Rioja: Sociedad Española de Comunicación Aumentativa y Alternativa- Isaac España, pp. 28-51.

ANEXO 1: Cuestionario de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ACCIÓN (PREM PRESOS O A CUMPLIMENTAR POR LA ENTIDAD GESTORA DEL CURSO)	
1. Nº expediente	2. Perfil
4. Nº Acción	5. Nº grupo
7. Denominación acción	6. Código AA FF
8. Modalidad	
II. DATOS A CUMPLIMENTAR POR EL PARTICIPANTE	
A. Datos de clasificación del participante y de la acción formativa (señale con una X la casilla correspondiente)	
1. Edad	2. Sexo
	1. Mujer
	2. Varón
3. Titulación actual	5. Categoría profesional
1. Sin titulación	1. Directivo
2. ESO/Graduado escolar	2. Mando Intermedio
3. Bachiller	3. Técnico
4. Técnico FP grado medio/FPI	4. Trabajador/a cualificado/a
5. Técnico FP grado superior/FPFI	5. Trabajador/a de baja cualificación
6. Diplomado (E/Universitaria 1º ciclo)	6. Otra categoría (especificar)
7. Licenciado (E/Universitaria 2º ciclo)	6. Horario del curso
8. Doctor (E/Universitaria 3º ciclo)	1. Dentro de la jornada laboral
9. Otra titulación (especificar)	2. Fuera de la jornada laboral
4. Lugar de trabajo (indicar código postal)	3. Ambas
1. Lugar del centro de trabajo	7. Trabajador de Pyme
	1. De 1 a 9 empleos
	2. De 10 a 49 empleos
	3. De 50 a 99 empleos
	4. De 100 a 250 empleos
	5. De más de 250 empleos
B. Valoración de las acciones formativas	
Valore los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4 (1 puntuación más baja y 4 puntuación más alta). Marque con una X la puntuación correspondiente	
1. Organización del curso	1 2 3 4
1.1 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas/horarios, entrega material)	
1.2 El número de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso	
2. Contenidos y metodología	1 2 3 4
2.1 Los contenidos del curso se han ajustado a lo programado	
2.2 Los contenidos del curso se han ajustado a mis necesidades formativas	
2.3 He habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica	
3. Duración y horario	1 2 3 4
3.1 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo	
3.2 El horario ha favorecido la asistencia al curso	
4. Formadores / Tutores	1 2 3 4
4.1 La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje	
4.2 Conocen los temas tratados en profundidad	
4.3 Han logrado resolver los problemas y dudas adecuadamente	
4.4 Han generado un clima que ha favorecido el aprendizaje	
5. Medios didácticos (guías, manuales, fichas...)	1 2 3 4
5.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados	
5.2 Los medios didácticos están actualizados	
5.3 Los ejercicios y casos prácticos se han ajustado a mis necesidades formativas	
6. Equipamiento y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador, programas, máquinas, herramientas...)	1 2 3 4
6.1 Han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso	
6.2 Han sido suficientes	
6.3 Están en buen estado de funcionamiento	
7. Espacio, instalaciones y mobiliario (presencial y mixta)	1 2 3 4
7.1 Están en un lugar accesible y/o con buenas comunicaciones de transporte	
7.2 El aula y las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso (espacio, niveles de luminosidad, acústica, ventilación, medidas de seguridad y salud...)	
7.3 Se ha contado con las instalaciones técnicas necesarias (talleres, salas ordenadores, laboratorios).	
8. Sólo cuando el curso se ha realizado en la modalidad a distancia, teleformación o mixta	1 2 3 4
8.1 Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso (impresos, aplicaciones telemáticas)	
8.2 Se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo y listas de distribución, teleconferencia, biblioteca virtual, buscadores...)	
8.3 Las aplicaciones, medios para la comunicación y servicios telemáticos son de fácil manejo	
8.4 Las pruebas de evaluación me han permitido conocer el nivel de aprendizaje alcanzado	
9. Valoración general del curso	1 2 3 4
9.1 Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo	
9.2 He mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella	
9.3 He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional	
9.4 He favorecido mi desarrollo personal	
9.5 Me ha permitido obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación	
10. Grado de satisfacción general con el curso	1 2 3 4
11. Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación	
Fecha de cumplimentación del cuestionario	
Muchas gracias por su colaboración	