

LA CALIDAD DE E-LEARNING EN LAS CARTAS DE SERVICIOS PARA LA SEGURIDAD Y DEFENSA

Margarita Nicanor Campos
Antonio Martínez de Baños Carrillo

INTRODUCCIÓN

En la actualidad nos encontramos dentro de la sociedad del conocimiento con la aplicación de las nuevas tecnologías que se están desarrollando en el *e-learning* en el ámbito de la enseñanza. El Plan Bolonia, por su parte, abre un nuevo horizonte docente que es necesario construir bajo unas pautas de calidad. Esto es posible gracias a unos 'Códigos de Conducta' que desarrollan la empresa privada o las 'Cartas de Servicios' como instrumentos de calidad que la Administración General del Estado pone en manos del ciudadano para poder defender sus derechos como cliente y/o como alumno.

Entre la elección de Códigos de Conducta o Cartas de Servicios preferimos las segundas en el ámbito público como es el Ministerio de Defensa, ya que constituye, al igual que los Códigos de Conducta, un instrumento para informar públicamente de los servicios que puede ofrecer la enseñanza y los compromisos de calidad establecidos en la presentación de los mismos dentro de un organismo público. La diferencia que viene marcada entre los Códigos de Conducta y las Cartas de Servicios es que la segunda se establece a través del RD 251/2005 de la Administración General del Estado y la primera vendría certificada por una empresa de prestigio privada.

Para el desarrollo de la carta de servicios partimos del principio de la *Constitución Española* en su *Artículo 27. 1.* que dice que "Todos tienen el derecho a la educación. Se reconoce la libertad de enseñanza" y el *R.D. 251/2005*, como base en la elaboración de ésta y todo ello, dentro de un plan entorno a las ventajas que se desean alcanzar: hacer explícita la responsabilidad de la entidad, como se indica en la *Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación*, en el quinto eje, determina que hay que facilitar al estudiante/disciente el ejercicio efectivo de sus derechos y adecuado uso de sus recursos. Poner la Universidad al servicio del alumno e incrementar su satisfacción.

CALIDAD DEL E-LEARNING

El rol que cabe en la Defensa en el proceso de apertura del *e-learning* a los estudiantes, implica acudir al concepto de responsabilidad. Este concepto se refiere a la obligación de rendir cuentas y asumir responsabilidades ante los alumnos, mantenerlos informados sobre sus decisiones y la posibilidad de que ello dé lugar a denuncias y sanciones. Este enfoque significa la adopción de una "mirada hacia afuera" por parte de los organismos públicos, quienes deberían comenzar a procurar que el producto de su actividad justificara y reflejara el cumplimiento y las funciones que le han sido encomendadas. De esta forma, el nivel de satisfacción de

LA CALIDAD DE E-LEARNING EN LAS CARTAS DE SERVICIOS PARA LA SEGURIDAD Y DEFENSA

Margarita Nicanor Campos
Antonio Martínez de Baños Carrillo

los intereses de los alumnos se constituye en uno de los factores de mayor peso en el momento de evaluar el desempeño de la Universidad.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC - deben proporcionar una reducción del coste y del tiempo en el adiestramiento, así como mejorar la preparación para generar rápidamente el tipo de fuerzas que requiere cada misión. Las nuevas tecnologías deben facilitar al combatiente el acceso al conocimiento que le permitirá poder cumplir la misión y adaptarse a los nuevos retos para poder afrontarlos tanto en paz como en conflictos provenientes de amenazas que atenten contra la seguridad nacional y la de sus gentes, así como lo que se determine en el contexto internacional como la ONU, la OTAN, o la UE.

De las necesidades que surjan para hacer frente a los nuevos conflictos, se deducirá la aplicación de los conceptos previos de la enseñanza a distancia para determinar el tipo de docencia necesaria para dar las respuestas apropiadas. La enseñanza a distancia nace por la necesidad del Ejército de llevar a cabo una formación y un elevado conocimiento de su profesión que le capacite para contribuir a las más diferentes misiones y escenarios de una manera permanente. Así, el art. 123 de las Reales Ordenanzas determina que:

"La enseñanza en el ámbito militar es una actividad permanente a lo largo de la carrera militar tanto en el ámbito de formación y perfeccionamiento como en el de la instrucción y el adiestramiento."

En la enseñanza a distancia o *e-learning*, es menester establecer las bases sobre las cuales se van a definir y a aplicar los parámetros de la filosofía de la calidad aplicada a la enseñanza militar. La calidad es un compromiso y tiene una creciente demanda. Así como cuando un combatiente se fía de su fusil, y éste, debe funcionar perfectamente en cualquier momento y en cualquier lugar, el aprendizaje debe poder ser adquirido en cualquier momento y desde cualquier lugar con fiabilidad.

La calidad de la educación es una actividad impregnada de valores. Su razón de ser: una continua transformación de la persona en un sentido ético, cultural, profesional, personal y social. Aporta un valor añadido en lo que se refiere al conocimiento, las habilidades y las destrezas de los alumnos para adquirir el aprendizaje, cada uno en su área de responsabilidad.

Para que el control de calidad sea factible es imprescindible el acceso a la información referida al sector público; para ello, los ciudadanos deben tener conocimiento de sus derechos con relación a la administración pública. Es necesario que el Estado genere información, lo más objetiva y fidedigna posible, y que sea también presentada en términos de fácil comprensión.

En el enfoque en la calidad existen dos dimensiones:

LA CALIDAD DE E-LEARNING EN LAS CARTAS DE SERVICIOS PARA LA SEGURIDAD Y DEFENSA

Margarita Nicanor Campos
Antonio Martínez de Baños Carrillo

En primer lugar, la calidad técnica, definida en términos del saber profesional y la experiencia del servicio público, se mide sobre la base de criterios establecidos al interior de cada agencia; y en *segundo lugar*, la satisfacción del alumno, entendida como la percepción final del estudiante acerca del servicio prestado.

CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son una herramienta de gestión adaptable y flexible. Es un compromiso escrito por parte de los organismos públicos en el cual se fijan:

- objetivos y metas a alcanzar,
- los niveles mínimos de calidad y eficiencia en la atención a los alumnos, y
- los mecanismos de quejas y compensación ante cualquier incumplimiento.

Al comprometerse a alcanzar ciertas metas, el organismo queda expuesto al control de los alumnos, pudiendo éstos evaluar el desempeño y reclamar por eventuales incumplimientos de los servicios ofrecidos. De lo antes dicho, se desprende que este es un mecanismo que tiene el efecto de incentivar a los funcionarios en la responsabilidad por alcanzar objetivos con niveles aceptables de transparencia y eficiencia.

Para medir la calidad de las acciones formativas on-line dentro del ámbito de la enseñanza del Ministerio de Defensa se deben tener en cuenta unos indicadores que midan la efectividad de la enseñanza militar. Antes de comenzar un curso se preparan los objetivos, los contenidos, las actividades y la evaluación.

Centrándonos en el entorno de las cartas de servicios han sido desarrolladas por las Administraciones Públicas: Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, CAPÍTULO III, Artículo 8. Definición de las cartas de servicios:

"Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación".

La Carta constituye un instrumento muy adecuado para informar públicamente de los servicios que ofrece la organización y de los compromisos de calidad establecidos en la prestación de los mismos. Es una herramienta de comunicación e información y debe ser coherente con la definición de la calidad de servicio objetivo.

Características

Las cartas de servicios deben:

- * Contener compromisos significativos y útiles para los alumnos.
- * Contener compromisos alcanzables aunque exigentes.
- * Estar actualizada.
- * Ser pública.

Ámbito de aplicación

El artículo 4 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, incluye en su ámbito de aplicación a la "Administración General del Estado, a sus Organismos autónomos vinculados o dependientes de la misma, y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social". De acuerdo con el Capítulo I del Título II y con el Capítulo II del Título III de la LOFAGE, están comprendidos los Órganos directivos de los Ministerios, los Organismos autónomos adscritos o dependientes de aquellos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, ya estén vinculadas al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales o al de Sanidad y Consumo. Asimismo, la Disposición adicional tercera del Real Decreto 951/2005, prevé la incorporación voluntaria de otros organismos públicos como los contemplados en el capítulo III del Título III y en las disposiciones adicionales novena, décima y duodécima de la LOFAGE.

Principios

La calidad se fundamenta en principios tales como:

- * Respeto al alumno.
- * Vocación humanística.
- * Orientación de resultados.
- * Mejora continua.

CONTENIDO DE LAS CARTAS

Los contenidos de las Cartas de Servicios Electrónicos (es nuevo y debe ser definido) debe **estructurarse** en **cinco** apartados:

1) RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS: se enumerarán de forma clara los servicios a los que los alumnos pueden acceder.

2) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO: se indicarán los requerimientos técnicos necesarios para su utilización y los requisitos para poder acceder al curso.

3) COMPROMISOS CONCRETOS EN LA PRESTACIÓN: se consignarán los compromisos asumidos por la organización en la prestación de los servicios que se resumen en la misión, los fines y los objetivos

4) INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO: se especificarán los indicadores que la organización establece para el seguimiento y evaluación de la calidad. Estos indicadores habrán de estar relacionados directamente con los compromisos asumidos, de modo que permitan la comprobación del grado de cumplimiento de éstos.

Sistemas de indicadores del contexto:

Se pueden considerar los sistemas de indicadores del contexto siguientes:

DISEÑO DE LOS CURSOS (objetivos, contenidos, actividades y evaluación). Es adecuado al entorno educativo. Es adecuado al modelo pedagógico elegido. Está orientado a los resultados de aprendizaje esperados. Está documentado con claridad.

ENTORNO TECNOLÓGICO (facilidad de manejo, flexibilidad, rapidez y potencial pedagógico).

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIANTE (habilidad informática, usabilidad).

CARACTERÍSTICAS DEL PROFESORADO (Formación, planteamiento metodológico, tutoración).

ACCIÓN DISCENTE (implicación del estudiante, nivel de interacción y participación).

ACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO (administrativo técnico y de formación).

AMBIENTE Y PERCEPCIÓN (sentimiento de comunidad y sentimiento de aprendizaje, comunicación asincrónica y sincrónica).

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL ALUMNO (Presentación del curso de forma presencial en la Academia, valoración de este primer contacto).

Sistemas de indicadores de resultados de la acción formativa

Se tendrán en cuenta los sistemas de indicadores de resultados que a continuación se desarrollan:

APREDIZAJE (alumno).

LA CALIDAD DE E-LEARNING EN LAS CARTAS DE SERVICIOS PARA LA SEGURIDAD Y DEFENSA

Margarita Nicanor Campos
Antonio Martínez de Baños Carrillo

SATISFACCIÓN DE REPETIR LA EXPERIENCIA (Alumno, profesor).

UTILIDAD PERCIBIDA DE LA MODALIDAD *ON-LINE*

Indicadores de evaluación de materiales multimedia

A continuación se exponen los sistemas de evaluación de materiales multimedia:

NAVEGACIÓN.

DISEÑO. Se debe verificar si es: adecuado al diseño, ajustado a los estilos de aprendizaje, se apoya en conceptos y los refuerza, se adapta a los estándares y recomendaciones de usabilidad, y si es interactivo.

LEGIBILIDAD

Indicadores de evaluación de causas de abandono

Estos indicadores ayudan a verificar la satisfacción del curso y a poder mejorar este aspecto.

5) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN: se especificarán las medidas de subsanación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos declarados. En la Carta de Servicios deberá señalarse expresamente el modo que tienen los usuarios de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular de la organización al que se refiere la Carta y que, en ningún caso, dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

CONCLUSIÓN

Proponemos para un futuro inmediato la creación de Cartas de Servicios para la enseñanza *e-learning* del Ministerio de Defensa, y para el *e-learning* en general bajo los fundamentos sobre los que deben estar sustentadas: igualdad en el trato, objetividad, continuidad en el servicio, participación, eficiencia, eficacia,

LA CALIDAD DE E-LEARNING EN LAS CARTAS DE SERVICIOS PARA LA SEGURIDAD Y DEFENSA

**Margarita Nicanor Campos
Antonio Martínez de Baños Carrillo**

transparencia en los procedimientos e información completa y precisa de los servicios que presta.

La finalidad de la filosofía de la calidad debe estar basada en la filosofía de la educación para obtener el aprendizaje que permita alcanzar las competencias para ser aplicadas en combate. Debe haber una planificación de la educación que determine metodologías que permitan adiestrar a los soldados en las materias, y además aplicarlas en condiciones adversas.

Las Competencias de la Calidad determinan el qué, el cómo y el para qué es necesaria la calidad en la educación que se plasma en el desarrollo de competencias que deben poseer aquellos que están involucrados en el proceso de la enseñanza a distancia. Se especifican las dimensiones de calidad disponibles para estructurar estrategias de calidad diseñadas estratégicamente y adaptadas a los requisitos de las Fuerzas Armadas.