# TEMA 7: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD. EL DILEMA CALIDAD - COSTE

## ÍNDICE

1. Introducción.
2. Calidad. Terminología, concepto y sistemas.
3. La calidad objetiva.
4. La calidad subjetiva.
5. Evaluación del profesorado.
6. Evaluación del director docente.
7. Definición de la eficiencia y la mejora continua.

## OBJETIVOS:

Cuando usted termine de estudiar este tema deberá ser capaz de:

- Conocer los conceptos básicos relacionados con la calidad como sistema de gestión.
- Enumerar los parámetros de Sistemas de calidad.
- Describir y diferenciar calidad objetiva y calidad subjetiva.
- Conocer instrumentos de evaluación del profesorado y de autoevaluación del director.

## 1. Introducción.

Implantar un sistema de evaluación de la calidad en la empresa se ha convertido en un elemento imprescindible para asegurar la competitividad de sus productos y/o servicios.

La calidad se basa en que una empresa sea capaz de transformar recursos en resultados que se ajusten a las necesidades y demandas de la sociedad.

Hasta los años 80 la calidad era sinónimo de eficacia, es decir, cumplir unos objetivos marcados por la empresa en el plazo establecido; en la actualidad el criterio de calidad se relaciona con el de eficiencia: cumplir los objetivos en el marco temporal establecido y ajustándose al presupuesto marcado.

En este tema vamos a realizar una aproximación básica al tema de la evaluación de la calidad, con objeto de aportar algunas ideas que permitan al profesor, futuro director reflexionar sobre la utilidad y las ventajas de la aplicación de un sistema de calidad.

## 2. Calidad: Terminología, concepto y sistemas

### Terminología

- Calidad: Características de los productos o servicios que hacen que se satisfagan las necesidades y expectativas implícitas y explícitas de los usuarios del producto, desde todos los puntos de

vista posibles (seguridad, aptitud para el uso, respeto por el medio ambiente...)

- Control de Calidad: Mecanismos y actividades encaminados a asegurar que las expectativas y exigencias de calidad se cumplen.
- Sistemas de Calidad: Conjunto de procedimientos, organización, recursos humanos y procesos puestos al servicio de la gestión de la calidad.
- Gestión de Calidad: Actividades planificadas por la dirección para implantar una política de calidad, planificando los procesos y estableciendo controles que aseguren la calidad dentro del marco de sistema.

## Calidad Total

Es una forma de gestión que promueve la continua mejora de los servicios, productos, procesos, sistemas y personal involucrado. Esta continua mejora se utiliza como medio para lograr una mejor competitividad.

Los responsables deben ser los impulsores de este cambio constante, siendo responsables de implicar a todos los participantes en los procesos, creando una cultura de calidad.

Existen varios modelos para ayudar a las empresas a alcanzar sus objetivos de calidad. Aunque su filosofía es la misma en cuanto al enfoque, cada modelo se centra en diferentes aspectos. En cualquier caso, el objetivo de la calidad total es prevenir, no corregir, es decir, que lo que se pretende es evitar la aparición de defectos

en cualquier peldaño del proceso. El objetivo último es la excelencia como medio de mejora continua.

## Implantación y parámetros de Sistemas de calidad.

Para la implantación de un sistema de calidad es necesario que se vean implicados todos los miembros de la empresa y establecer una serie de parámetros:

- Establecer los objetivos específicos que se han de alcanzar y los planes para alcanzar dichos objetivos.
- Asignar una responsabilidad clara para cumplir los objetivos
- Recompensar por los resultados obtenidos.

Los estudios realizados sobre la calidad se pueden aplicar a cualquier empresa y, por lo tanto, a las escuelas particulares de conductores. En este proceso hay varios objetivos a cumplir y ámbitos en los que actuar. Para lograr el objetivo último de que una escuela sea económicamente rentable, es decir, “la meta” es necesario establecer objetivos a cumplir a medio plazo, donde interactúan varios factores.

Ámbitos en los que se debe actuar:

- Calidad en la infraestructura (vehículos, aulas, material)
- Calidad en el ámbito de la publicidad, marketing (crear un distintivo y unos criterios de venta que hagan atractiva la escuela al público”

- Calidad en la docencia (profesores, control sobre las clases teóricas y prácticas, control sobre la normativa vigente y cambios que en ella se producen)

- Calidad en los sistemas de trabajo (organización del personal, optimización de los productos con los que cuenta la escuela, actualización periódica de las bases de datos sobre facturación, alumnos)

## Sistemas de Calidad

Los sistemas más conocidos y utilizados son el basado en las normas UNE-EN-ISO 9000 y el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad Total (EFQM). Las normas ISO y la metodología EFQM no son incompatibles, sino que más bien se complementan. Mientras que EFQM hace referencia a la gestión global de una empresa, sobre tres pilares –estrategia, recursos y resultados-, las normas ISO certifican distintos procesos (de fabricación, producción, etc.).
Algunas escuelas particulares de conductores ya poseen la certificación ISO que garantiza la aplicación de los factores básicos de la calidad total.

## La calidad en las escuelas particulares de conductores.

Si en general en el mundo de la empresa la calidad es un factor fundamental de competencia, en el sector de la enseñanza éste es el factor esencial y definitivo. Los clientes – alumnos contratan nuestros servicios porque quieren obtener su permiso para conducir

de la manera más eficiente posible y no se conformarán con un peor servicio a costa de un menor coste.

Cuando el proceso de enseñanza debe contrastarse a través de un examen de capacidad para acreditar los conocimientos adquiridos, la calidad no admite ambigüedad ni diferencia de criterios. Entre las primeras definiciones de la calidad, alguien propuso una definición sencilla, aún a pesar de que pueda hoy resultar incompleta:

"Calidad es hacer las cosas bien a la primera"

Trasladando esta definición al ámbito de la escuela de conductores tendríamos que pensar que un programa de formación bien pensado y sin fallos en su ejecución debe dar lugar al éxito individual del alumno en la primera convocatoria.

Para apoyar la toma de decisiones siempre que aparece el dilema de calidad contra coste, priorizaremos a la primera por encima del segundo. Es decir, solo cuando estemos ofertando a nuestros clientes el nivel de calidad que éstos exigen podremos ajustar el coste, y por lo tanto el precio del servicio, para alcanzar la mejor posición competitiva.

La calidad tiene dos formas de medición que se complementan mutuamente la una de la otra y cuyos resultados deben tener aplicación dentro del mismo plan de mejora continua de la calidad. Las denominaremos calidad objetiva y subjetiva.

Las formas de medición, en ambos casos, deben ser homogéneas y sistemáticas.

## 3. Calidad objetiva.

Está representada por los indicadores, que son generalmente parámetros numéricos que expresan alguna dimensión de la calidad. Las condiciones que debe cumplir un indicador son:

- Que sea medible. Es decir que pueda tener un valor numérico que se obtenga de cualquier fuente de datos (libro de matriculaciones, expedientes de alumnos aprobados, ficha del alumno, etc).
- Que sea sistemático. Es decir de obtención en periodos equivalentes comparables (mes a mes, año a año, campaña a campaña).
- Que sea homogéneo en el tiempo. Es decir, el mismo indicador debe tener la misma fórmula de obtención en el periodo comparado (por ejemplo no deberíamos comparar el % total de aprobados del año anterior con el % de aprobados solo en primera convocatoria este año).

Los indicadores se obtienen internamente de los datos de la escuela y no deben ser modificados, aunque sí explicados cuando se produzca alguna condición que provoque un valor del indicador anómalo o extraordinario.

Pueden ser comparados con indicadores externos homogéneos cuando éstos provienen de fuentes fiables y conocemos que su obtención o formulación es igual a la que utilizamos para nuestros indicadores internos. Por ejemplo la ratio de alumnos aprobados con respecto a los presentados en el conjunto de la provincia, la autonomía,

etc. El propio Reglamento regulador de las Escuelas Particulares de Conductores señala el objetivo mínimo de alcanzar una tasa de aprobados no inferior en un 20% a la media provincial. Si estos porcentajes fueran inferiores a lo exigido durante tres meses consecutivos pueden ser constitutivos de sanción, e incluso dar inicio al procedimiento de pérdida de vigencia de la autorización de funcionamiento de la Escuela.

**Caso práctico:**

El Sr. González realiza el análisis del cumplimiento del objetivo de tasa de aprobados mínima establecida por el Reglamento.

Número de alumnos presentados: 131
Alumnos aptos en primera convocatoria: 59
% alumnos aptos: 45,04%

Media provincial de aprobados: 59,54%
El 20% de 59,54% es 11,91%
A la media provincial se le resta este valor:
59,54% - 11,91% =47,63% para obtener el promedio que se toma como pauta
Como el Sr. González ha obtenido 45, 04% de aptos, este valor está por debajo del 47,63% y por lo tanto está por debajo del nivel medio que exige el Reglamento. NO CUMPLE.

Admiten también la comparación con un valor objetivo que nos habremos marcado al principio del ejercicio, con la única condición de

que éste sea razonablemente alcanzable con los medios de que disponemos.

Otros indicadores a utilizar en la escuela de conductores son:

## Indicadores de calidad

- Relación entre número de alumnos presentados y número de alumnos aprobados en primera convocatoria.
  - Nro. alumnos presentados por profesor.
  - Nro. alumnos aprobados por profesor.
- Relación entre número de alumnos presentados y número de alumnos aprobados en segunda, tercera, etc, convocatoria.
  - Nro. alumnos presentados por profesor.
  - Nro. alumnos aprobados por profesor.
- Nro. medio de convocatorias por alumno.
- Tiempo medio (días) entre la matriculación y la primera presentación.
- Tiempo medio (días) entre la matriculación y el aprobado.

La calidad objetiva utiliza indicadores medibles, sistemáticos y homogéneos en el tiempo

## 4. Calidad subjetiva.

Entendemos por calidad subjetiva como la opinión que los clientes – alumnos se forman del servicio que les prestamos.

Representa el grado de satisfacción, que obtienen de la enseñanza recibida.

Debemos atender permanentemente a la opinión expresada de nuestros alumnos de igual forma que atendemos periódicamente a los indicadores objetivos de calidad mencionados anteriormente, puestos que unos son contraste de los otros. No es nada probable que si los indicadores de calidad están por debajo de la media de nuestros competidores, nuestros clientes – alumnos manifiesten estar plenamente satisfechos de la prestación que les facilitamos.

No obstante se pueden producir casos particulares de insatisfacción por alguna incidencia puntual, cuando los indicadores promedios están bien situados respecto al objetivo que queremos alcanzar.

Las condiciones que debe seguir la medición de la calidad subjetiva son:

- Que sea directa. Es decir, expresada directamente por los alumnos, bien por todos ellos o bien por una muestra representativa dependiendo de la dimensión de nuestra escuela.

- Que sea sistemática. Es decir, de obtención en periodos equivalentes comparables (mes a mes, año a año, campaña a campaña).
- Que sea homogénea en el tiempo. Es decir, el mismo indicador debe tener la misma fórmula de obtención en el período comparado (por ejemplo no deberíamos comparar el % total de aprobados del año anterior con el % de aprobados solo en primera convocatoria este año).

Para llevar a cabo la medición subjetiva podemos emplear tanto conversaciones directas con los alumnos como formularios de evaluación sencillos en los que ellos puedan expresar de manera anónima o nominal sus opiniones sobre distintos aspectos de la enseñanza que reciben. Dichos formularios pueden contener tanto preguntas cerradas (con un número determinado de repuestas posibles) o preguntas abiertas (para que se expresen en un texto libre cualquier opinión o comentario que consideren oportuno.

Es muy conveniente, cuando captamos opiniones subjetivas sobre el valor de los servicios de enseñanza, que captemos también cual era la expectativa del alumno antes de contratar y recibir este servicio. Como opinión subjetiva que es, se aprecia siempre en términos relativos, según lo que una persona es capaz de valorar con respecto a lo que esperaba.

> La calidad subjetiva muestra las opiniones de nuestros clientes sobre nuestro servicio con respecto a su expectativa

## 5. Evaluación del profesorado

Es conveniente que la medición de la calidad tanto en su vertiente objetiva como subjetiva, contemple por separado la actividad de cada uno de los responsables de las funciones de enseñanza en nuestro centro.
Sin olvidar agregarla finalmente para obtener una visión general del servicio.

Los indicadores objetivos deberán haber sido negociados y acordados con el personal docente de forma que ellos consideren justa la forma en que se va a medir el desempeño de sus funciones.

También, en los formularios de opinión que miden la calidad subjetiva deben hacerse preguntas para que el alumno califique a sus profesores en sus aspectos profesionales. Los cuestionarios deben ser anónimos para garantizar la sinceridad.

Como sistema de medición de la calidad del profesorado destaca la evaluación de los profesores a través de la observación de sus habilidades docentes. El director – docente del centro puede realizar una evaluación a través de la asistencia a algunas clases de los profesores y se apoyará en una tabla de habilidades semejante a la que se muestra a continuación para analizar los aspectos más importantes de la labor realizada por el profesor, identificando los puntos de mejora dentro de las áreas específicamente analizadas. El refuerzo de los puntos débiles identificados a través de puestas en común, medidas concretas a corto y medio plazo y formación

específica, forman parte del proceso de mejora de la calidad del centro.

## FICHA DE HABILIDADES

Evaluaciones

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **INTRODUCCIÓN** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Formula los objetivos y señala el contenido | | | | | |
| La introducción al tema resulta interesante | | | | | |
| Ayuda a comprender la lección y a recordar su contenido en el futuro | | | | | |
| Se aprecia claramente la relación o conexión con la lección | | | | | |
| El plan es fácilmente visible, las ideas están bien ordenadas | | | | | |
| **DESARROLLO** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Variación de estímulos | | | | | |
| Movimientos del profesor | | | | | |
| Gestos del profesor | | | | | |
| Focalización de ideas o puntos | | | | | |
| Utilización del silencio o pausas | | | | | |
| Utilización de diferente material | | | | | |
| Otros estímulos | | | | | |
| La voz: volumen, entonación | | | | | |
| La mirada | | | | | |
| Vocabulario: variedad, precisión, adaptación a los alumnos | | | | | |
| Claridad y organización | | | | | |
| Explica de forma comprensible | | | | | |
| Ritmo y densidad de la información es adecuado | | | | | |
| Pone ejemplos claros y numerosos | | | | | |
| Pide a los alumnos que pongan ejemplos | | | | | |
| Distribuye ordenadamente el contenido | | | | | |
| Hace resúmenes parciales | | | | | |
| Feed-back | | | | | |
| Refuerzos | | | | | |
| Facilita las preguntas de los alumnos | | | | | |
| Comentario o gesto positivo ante las preguntas de los alumnos | | | | | |
| Comentario o gesto positivo antes las respuestas de los alumnos | | | | | |
| Preparación y conocimiento del tema y autocontrol | | | | | |
| Conocimiento general del tema | | | | | |
| Auto-control | | | | | |
| Mantiene una buena comunicación empática | | | | | |
| **SÍNTESIS FINAL** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Oportunidad, adecuación al momento | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Resume las ideas principales | | | | | |
| Plantea interrogantes | | | | | |
| Relaciona el tema tratado con los que se tratará al día siguiente (motivación futura, apertura de expectativas | | | | | |

Otro sistema de medición de la calidad del profesorado consiste en la autoevaluación de los profesores. Uno de las formas posibles de realizar la autoevaluación es a través de la grabación de vídeos de las clases impartidas. Estas grabaciones pueden ser valoradas y comentadas con otros compañeros para identificar puntos de mejora. La asistencia de otros profesores al aula también puede ayudar a realizar valoraciones de la actividad docente de los profesores.

Ninguna de las mediciones constatadas debe ser ocultada a los interesados sea cual sea su carácter, ya que el resultado de una medición solo puede ser visto desde el punto de vista de una posición a mejorar.

## 6. Evaluación del director docente

No debemos olvidar tomar también medidas sobre aquellos aspectos que, siendo accesorios a la función del profesor, son indispensables para su desempeño, como son: los horarios, las aulas y los terrenos de entrenamiento, los medios audiovisuales, el material didáctico, la tramitación administrativa, etc.

Todos ellos pueden reunirse bajo el epígrafe de calidad de la función directiva del centro y de la misma forma que el del profesorado, nos servirá para establecer acciones de mejora que sean finalmente percibidas y apreciadas por los aspirantes a conductores.

Existen múltiples cuestionarios que ayudan a la autorreflexión del director – docente para valoración de su gestión.

Proponemos un ejemplo orientado a analizar ciertas actividades del centro y que en su aplicación debería generar un plan de mejora consensuado y realista.

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA FUNCIÓN DIRECTIVA DOCENTE

Frecuencia: 1: nunca; 2: alguna vez; 3: frecuentemente; 4: siempre

| | Frecuencia |
|---|---|
| **Actividad** | 1 2 3 4 |
| Interviene en la elaboración de los proyectos de la escuela. | |
| Estudia de las programaciones para analizar su coherencia con el proyecto del centro. | |
| Reuniones con el personal (docente y no docente) para comunicar su visión sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje. | |
| Reuniones con los responsables docentes para revisar periódicamente su funcionamiento. | |
| Habla con la gente más conflictiva para integrarla en los proyectos que siempre critican. | |
| Conocer la actividad de enseñanza de cada profesor. | |
| Gestionar la adquisición de todo tipo de recursos que necesitan los profesores para que alcancen con éxito sus objetivos. | |
| Hablar con los profesores que tienen problemas para aconsejarles y ayudar a solucionarlos. | |
| Reunión personal con cada profesor para proporcionarle un feed-back fiable sobre su actuación como profesor. | |
| Reunión con los profesores para analizar los resultados de cada evaluación. | |
| Estudio de las nuevas tecnologías sobre aprendizaje y didácticas de | |

| | |
|---|---|
| cada asignatura. | |
| Búsqueda de documentación y materiales didácticos que puedan servir a los profesores para su desarrollo profesional. | |
| Establecer indicadores de progreso y calidad de cada objetivo. | |
| Elaborar informes valorativos sobre resultados y la marcha del centro al final del año y discutirlos con todos los profesores. | |
| Elaborar y comunicar al profesorado informes periódicos sobre el progreso de los objetivos del plan anual. | |
| Supervisar el trabajo de aquellos profesores que tengan problemas de resultados. | |

**Caso práctico:**

Las profesoras del centro han definido unos indicadores que miden la calidad de su trabajo y una forma de recoger la opinión de sus alumnos que presentaron al director para su aprobación y puesta en marcha.

Mensualmente se emite un informe sencillo como el siguiente:

INDICADORES DE CALIDAD MENSUAL - MARZO 2.004

| | Propio | Centro | Provincia |
|---|---|---|---|
| **SRA. RODRÍGUEZ** | | | |
| % alumnos aprobados sobre presentados | 85% | 82% | 78% |
| en 1ª convocatoria | 81% | 76% | 75% |
| en 2ª convocatoria | 99% | 97% | 97% |
| en siguientes | 99% | 98% | 98% |
| Nro. medio de convocatorias por alumno | 1,05 | 1,1 | 1,21 |
| Días por alumno entre la matriculación y el aprobado | 25 | 24 | 26 |
| **SRA. PÉREZ** | | | |
| % alumnos aprobados sobre presentados | 79% | 82,00% | 78,00% |
| en 1ª convocatoria | 75% | 76,00% | 75,00% |
| en 2ª convocatoria | 97% | 97,00% | 97,00% |
| en siguientes | 97% | 98,00% | 98,00% |
| Nro. medio de convocatorias por alumno | 1,15 | 1,1 | 1,21 |
| Días por alumno entre la matriculación y el aprobado | 22 | 24 | 26 |

El sr. González aporta a la reunión mensual de calidad, los siguientes cuadros de indicadores generales de la autoescuela y con un comparativo del año anterior y lo acumulado durante el año en curso:

| | Año 2.004 | Año 2.005 | |
|---|---|---|---|
| Promedio de días de tramitación de examen | 1,5 | 1,3 | |
| Nro. aprobados con respecto a presentados | 77% | 82% | |
| Días de absentismo del profesorado | 5 | 3 | |
| Nro. de abandonos de alumnos | 4 | 1 | |
| Días de faltas de alumnos a clases teóricas | 7 | 8 | |
| Días de faltas de alumnos a clases prácticas | 2 | 3 | |
| | | | |

**Seguimiento calidad exigida por el Reglamento** **Año 2004**

| Mes | Nuestro centro (A) | Provincial - 20% (B) | Diferencia (A-B) |
|---|---|---|---|
| Enero | 58 | 60 | -2 |
| Febrero | 85 | 61 | 24 |
| Marzo | 82 | 62,4 | 20 |
| Abril | | 65 | |
| Mayo | | 64 | |
| Junio | | 62 | |
| Julio | | 62 | |
| Agosto | | 64 | |
| Septiembre | | 63 | |
| Octubre | | 67 | |
| Noviembre | | 61 | |
| Diciembre | | 60 | |

% de alumnos aptos sobre presentados

Todos los datos referentes a los alumnos se extraerán de la ficha del alumno, de cumplimentación obligatoria para la Escuela Particular de Conductores.

Y como medición subjetiva del grado de satisfacción de los alumnos acuerdan pasar a cada alumno el siguiente formulario, cada vez que se presentan al examen en primera convocatoria:

Clase de permiso:

Fecha:

Profesor de prácticas asignado:

Nombre del alumno (opcional):

Marcar con una X la casilla que mejor representa tu opinión:

**TEÓRICA – CONTENIDO DE LA MATERIA IMPARTIDA:**

| | Muy Baja | Baja | Regular | Alta | Muy alta |
|---|---|---|---|---|---|
| valoración del contenido | | | | | |
| Utilidad para el alumno | | | | | |
| Participación del alumno | | | | | |

**TEÓRICA – LABOR DEL PROFESOR:**

| | Muy Baja | Baja | Regular | Alta | Muy alta |
|---|---|---|---|---|---|
| Dominio de la materia | | | | | |
| Claridad expositiva | | | | | |
| Amenidad/Participación | | | | | |
| Evaluación global del profesor | | | | | |

Puntuar de 1 a 10 (1 el grado mas bajo de acuerdo con la afirmación y 10 el grado más alto):

| | |
|---|---|
| Su forma de impartir las clases me ha ayudado a comprender mejor la materia explicada | |
| Muestra interés por las cuestiones planteadas por cada alumno | |
| Motiva a hacer preguntas sobre cualquier duda o problema en torno a los expuesto | |
| Despierta interés en el alumno por los temas | |
| Se muestra accesible en su relación con los alumnos | |
| En sus explicaciones ha quedado reflejada la utilidad de los contenidos expuestos | |
| Manifiesta entusiasmo por los contenidos explicados | |
| Responde a las preguntas del alumno con precisión | |
| La forma de explicación del profesor consiguió mantener mi atención durante las clases | |
| Explica con claridad | |
| Se esfuerza por atraer la atención del alumno en los temas que imparte | |
| Estimula la participación de los alumnos en clase | |
| Es constante en la asistencia a clase | |

## TEÓRICA – DOCUMENTACIÓN:

| | Muy Baja | Baja | Regular | Alta | Muy alta |
|---|---|---|---|---|---|
| Adecuación del manual entregado | | | | | |
| Utilidad del manual | | | | | |

¿Has asistido a clases teóricas?:

| SI | NO |
|---|---|
| | |

| | | |
|---|---|---|
| En caso de SI | | |
| | ¿Cuánto tiempo? | |
| En caso de NO | | |
| | Por el horario de clase | |
| | Por falta de tiempo | |
| | No lo creo necesario | |

| | | |
|---|---|---|
| | Las clases son aburridas | |

¿Cuáles son los temas teóricos más difíciles de aprender?:

| |
|---|
| |

| | | |
|---|---|---|
| En las clases teóricas | | |
| | Se insiste más en las normas de circulación que en los factores de riesgo | |
| | Se explican las normas de circulación y los factores de riesgo de accidente | |
| | Los factores de riesgo de accidente no se mencionan | |

Ordena el siguiente material según su utilización (1 más utilizado, 6 poco utilizado):

| | |
|---|---|
| Test | |
| Transparencias | |
| Diapositivas | |
| Vídeos | |
| Pizarra | |
| Ordenador | |
| Otros | |

**PRÁCTICAS:**

| | Muy Baja | Baja | Regular | Alta | Muy alta |
|---|---|---|---|---|---|
| Evaluación del profesor | | | | | |
| Evaluación del vehículo | | | | | |
| Evaluación de la pista de prácticas | | | | | |

| | |
|---|---|
| ¿Cuántas clases prácticas has recibido?: | |

| | SI | NO |
|---|---|---|
| ¿Crees que has recibido más clases de las necesarias?: | | |
| El profesor antes de iniciar la clase ¿te explicaba los ejercicios que tenías que realizar? | | |
| Al acabar la clase, ¿el profesor de comentaba los progresos que habías realizado? | | |
| ¿Te explicaba el profesor lo que tenías que hacer? | | |
| ¿Han durado las clases el tiempo establecido (45 minutos)? | | |

| | | |
|---|---|---|
| Las instrucciones que te daba el profesor mientras estabas circulando te han resultado | | |
| | Demasiado extensas | |
| | Adecuadas | |
| | Muy breves | |
| El ambiente durante las clases ha sido | | |
| | Acogedor | |
| | Relajado | |
| | Tenso | |
| De todo lo aprendido ¿Qué es lo que te ha resultado más difícil? | | |
| | La circulación por autovía y autopista | |
| | La circulación por carretera | |
| | La circulación por vía urbana | |
| | Los estacionamientos | |

| | SI | No | No lo se |
|---|---|---|---|
| ¿Llevaba el profesor algún tipo de control (ficha) sobre la | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| progresión de tu aprendizaje? | | | |

| | Sí | No | A veces |
|---|---|---|---|
| El profesor ¿ha sido puntual? | | | |

## ASPECTOS GENERALES:

| | Muy Baja | Baja | Regular | Alta | Muy alta |
|---|---|---|---|---|---|
| Adecuación de las aulas | | | | | |
| Servicios de tramitación | | | | | |
| Material de autoestudio | | | | | |
| Atención al alumno | | | | | |

| | Muy Baja | Baja | Regular | Alta | Muy alta |
|---|---|---|---|---|---|
| Valoración GLOBAL del curso | | | | | |
| Cumplimiento de las expectativas del asistente | | | | | |

Opiniones y recomendaciones del alumno:

| |
|---|
| |

## 7. Definición de la eficiencia y mejora continua

La carrera hacia la calidad total se puede definir como la búsqueda permanente de la eficiencia, es decir, aquella fórmula mediante la cual es imposible hacerlo mejor y a menos coste.

Todas las actividades económicas que tienen que satisfacer una demanda en un mercado en competencia, vienen obligadas a establecer un método de mejora continua de la calidad.

Para ello se apoyarán en las herramientas de indicadores que hemos mencionado en los apartados anteriores y además, en un tercer aspecto que determina, en muchos casos la decisión de un cliente. Este tercer aspecto es el de la prevención o corrección en su caso de las incidencias que puedan tener lugar en el desarrollo de la actividad.

En este caso, lejos de contemplar una incidencia como un suceso estadístico que se suma o promedia con otros, la atacaremos directa e individualmente para corregirla en el menor plazo posible y para prevenir su repetición posterior.

Nuestro “sistema de escucha” debe estar siempre alerta y preparado para detectar cualquier queja de los alumnos, cualquiera que sea su forma de expresión. Detectada la incidencia es preciso tomar simultáneamente la acción correctora y comunicar al alumno el carácter de ésta.

Está demostrado, y seguramente todos tenemos experiencias personales que lo confirman, que cuando somos víctimas de una

deficiencia en una transacción comercial o en la prestación de un servicio, tanto como la subsanación del problema nos importa y apreciamos que nos informen puntual y debidamente de la forma y la dedicación que el proveedor está procurando para regularizar la situación.

**Caso práctico:**

El sr. González está convencido de que puede mejorar la valoración que de su centro de enseñanza tienen los alumnos. Y se propone conseguirlo puesto que desde la constitución de la escuela tiene claro que son ellos sus "mejores comerciales" para atraer nueva clientela por el método de la recomendación firme y convencida.

Además de la reunión mensual del seguimiento de indicadores, tiene ordenado a todo el personal que mantiene contacto con los aspirantes, que le informen inmediatamente si alguno de ellos manifiesta una queja, sea de cualquier índole y por supuesto sin pararse a valorarla como justa o injusta.

La semana pasada un alumno después de recibir cinco clases prácticas de conducción, reclamaba a su profesora un cambio de vehículo por considerar que el que le había correspondido era un modelo antiguo más difícil de conducir que otros que había visto con el rótulo de la autoescuela. Hacer un simple cambio de vehículo supone cambio de profesor, de horario y algún otro inconveniente menor que trastoca la organización de la escuela. De todas formas el Sr. González contacta personalmente con el alumno, escucha directamente su queja y le invita a tomar una clase de prueba sin coste alguno y en otro vehículo, convencido de que el alumno comprobará que toda la flota que la

escuela ofrece a sus clientes está en condiciones idóneas y homogéneas para el aprendizaje.

Nota: No importa tanto la solución que se de al conflicto o la consecuencia final del mismo como el hecho de saber escuchar y atender a las inquietudes de nuestros clientes – alumnos.

**Caso práctico:**

En la misma escuela y durante el mes de Marzo, se produjeron **solo** dos incidencias. La primera fue la ausencia justificada de una de las profesoras en su primera hora de prácticas del día y la segunda fue, en la misma semana, que uno de los ordenadores de la sala de auto estudio quedó bloqueado sin causa aparente durante un par de horas.

Este fue todo lo que en la reunión de calidad mensual se pudo tratar dentro del capítulo de incidencias sin darle mayor importancia por ser hechos aislados y completamente corrientes en la vida del centro.

En realidad de ambas incidencias fue víctima el mismo alumno que se había matriculado en la escuela esa misma semana.

La fallida sesión de dos horas en la clase de autoestudio era su primer contacto en la escuela, y la clase práctica que no pudo recibir fue una de las que serían contratadas esa semana.

Revisado por: Mª Luisa García Ortiz de Villajos
Fernando Muñoz Peláez.