
Educación a distancia y formación permanente del servidor público

*Guillermo Kelley Salinas**

Nuevas tecnologías y cambio educativo

Mucho se ha escrito acerca del advenimiento de la sociedad de la información, antes que reeditar las definiciones que sobre ella han hecho teóricos y analistas, se hace necesario proceder al análisis de sus implicaciones en todos los ámbitos, dado que no son situaciones por venir sino cambios muy concretos que comienzan a gestarse en nuestras realidades actuales y que paulatinamente conforman profundas transformaciones frente a las cuales debemos anticipar acciones para orientar el cambio.

En el centro de la sociedad de la información se encuentran las llamadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación, ese abanico de nuevos instrumentos derivados del desarrollo científico que permiten almacenar, manejar y transportar grandes volúmenes de información de todo tipo, en texto, en forma de imágenes, bases de datos y sonidos, que con velocidades sorpren-

des se trasladan a puntos por demás distantes, tanto como lo posibilita la comunicación satelital.

Todas las áreas del quehacer humano se ven impactadas por las nuevas tecnologías, el mundo del espectáculo y la diversión, la producción científica, los acontecimientos bélicos, etcétera. Este impacto resulta muchas veces imperceptible por la cotidianidad con que se instala en sin fin de actividades, sea el control de la navegación aérea y marítima, el estudio y seguimiento de fenómenos climáticos para la prevención y el desastre, la detección de bancos de peces, el registro de datos e información asociada al delito, la gestión de procesos de administración fiscal y muchas más.

La educación no puede escapar a tales eventos de cambio, menos aún cuando entre sus principales cometidos están los de preparar a los individuos para el de-

* Director General del ILCE.

sempañ de las funciones de la vida laboral, así como el de formar a los ciudadanos para enfrentar las transformaciones socioculturales.

Una de las formas en que el cambio se expresa en la educación es el fortalecimiento y consolidación de la modalidad a distancia, que sin ser solamente resultado de las nuevas tecnologías de información y comunicación, ha encontrado en ellas un apoyo técnico de incalculables ventajas que le permiten desplegar sus potencialidades y responder a las demandas que el constante y acelerado cambio le plantea.

Servidores públicos y sociedad compleja

Sociedades complejas como las nuestras necesitan cada vez más mejorar la eficacia, la eficientización de los servicios públicos indispensables para su funcionamiento, máxime en el marco de procesos de democratización. Por ello, la constante actualización de los servidores públicos es ya una necesidad inaplazable en lo que concierne a conocimientos propios de su función específica, a habilidades para el manejo de nuevas herramientas e instrumentos de trabajo, muchos de ellos fincados en la informática y las telecomunicaciones, y a valores y actitudes congruentes con un desempeño responsable y de calidad.

Pero, ¿quiénes son los servidores públicos? En realidad, bajo la categoría de

servidor público se inscribe gran número de trabajadores y profesionales del más diverso perfil de formación y con funciones disímolas dentro de su ejercicio en el servicio público. El denominador común es la realización de tareas que forman parte de la gestión de los asuntos de administración y gobierno con particulares connotaciones, según se trate de servicios básicos, administración de las finanzas, comunicación social, atención a usuarios, etcétera, todo en función de los diferentes papeles, funciones y niveles de responsabilidad y jerarquía.

Teoría y práctica en la formación a distancia

La gama de servidores públicos es heterogénea y con ello sus necesidades de actualización son muy dispares, lo indiscutible es que la formación inicial, aquella adquirida en los procesos escolares básicos y profesionales, resulta insuficiente en las circunstancias actuales. ¿Cómo conciliar desempeño activo con procesos de actualización? Bajo modalidades presenciales la actualización de los servidores públicos implica la separación temporal del trabajo activo con las consecuentes distracciones y pérdida de continuidad en las funciones a que están comprometidos.

En cambio, la modalidad a distancia, con apoyo de las nuevas tecnologías, permite diseñar y operar opciones de actualización permanente en las más diversas temáticas y aspectos prácticos del servicio público, en los propios espacios laborales, eco-

nomizando tiempos institucionales y personales al evitar traslados físicos, así como, significativos ahorros en inversión financiera por efecto del aprovechamiento de la infraestructura técnica instalada y del abaratamiento de materiales y recursos para el aprendizaje, con las ventajas que para la cognición tienen los materiales multimedia digitales.

Mención especial merece la ventaja de conjugar teoría y práctica, contenido temático y habilidad práctica con las experiencias y los procesos concretos del desempeño laboral activo, sin desprenderse de los contextos laborales lo cual permite enriquecer significativamente las metodologías para el aprendizaje.

Formación de servidores públicos y beneficio social

La formación permanente de los servidores públicos contribuye al desarrollo del aparato gubernamental y se traduce en beneficio social, desde que las retribuciones económicas al personal se acompañan del mejoramiento administrativo, lo que significa saldo favorable en la inversión de los fondos públicos y beneficio social directo mediante la prestación eficaz y eficiente de los servicios.

En razón del necesario combate a problemas de corrupción, cuestiones asociadas al desempeño ético ocupan en buena medida la oferta de actualización de los servidores públicos. No obstante, las instituciones gubernamentales nece-

sitan para el desarrollo con mejor calidad en los servicios, una superación profesional de su personal, que acompañe honradez con eficiencia en el desempeño de sus funciones. La actualización permanente de los servidores públicos es indispensable para el cambio del Estado y para su adecuación a las necesidades que plantean las transformaciones estructurales y tecnológicas que a nivel nacional e internacional tienen lugar actualmente y que con toda seguridad experimentarán su generalización en forma acelerada.

La formación permanente de los servidores públicos, entonces, ha de cubrir una diversidad de contenidos temáticos que van desde cuestiones técnicas como manejo de *hardware* y *software*, conocimiento de políticas institucionales y nuevas disposiciones, superación personal y ética laboral, gestión de personal y relaciones públicas... y un sin fin de temas propios de las labores y profesiones involucradas en el servicio público, pero donde muchos de ellos pueden ser comunes a gran número de servidores públicos por lo que debe buscarse maximizar la distribución de la oferta con opciones que posibiliten una amplia cobertura con racionalización de recursos, aspectos en los que la modalidad a distancia resulta provechosa.

Por otra parte, la inversión en infraestructura material (equipos y herramientas) no sería suficientemente provechosa si no se acompaña de toda una logística estra-

técnica orientada a mejorar la capacidad técnica y administrativa del personal vía su actualización permanente, condición necesaria, aunque no suficiente, para superar procedimientos anacrónicos, mejorar la eficiencia de las gestiones y los servicios con apoyo en nuevas herramientas como son las de la informática y combatir rezagos administrativos.

Formación a distancia y Servicio Civil de Carrera

Todo esto subyace en proyectos como el del servicio civil de carrera que, al margen de denominaciones específicas, a nivel nacional e internacional constituye la plataforma estratégica para dar sustento y continuidad a la formación permanente de los servidores públicos, incorporando como pieza clave y factor de motivación el reconocimiento al mérito, que suple criterios de seguridad y promoción en el empleo basados en la antigüedad y otros aspectos estrictamente escalafonarios, por criterios racionales asociados con la actualización constante y la evaluación del desempeño.

Por supuesto, este tipo de programas se concretan jurídicamente en la legislación y con ello se institucionalizan formalmente. Sin embargo, es la participación convenida de los servidores públicos la sustancia que dará vida a estos programas y cuerpo a las transformaciones prácticas en su ejercicio profesional y la credibilidad en las instituciones.

Por ello mismo, facilitar el acceso en tiem-

po y lugar a la oferta de formación permanente es factor a considerar para fomentar la participación de los servidores públicos. En este sentido, la modalidad a distancia tiene ventajas a su favor que se suman a las antes enunciadas, con el agregado de que el uso de herramientas telemáticas para el aprendizaje contribuye al mismo tiempo a la familiarización con los medios y a la ampliación de la cultura informática indispensables para afrontar las nuevas formas y procedimientos laborales.

Formación a distancia y teletrabajo

Con la tecnologización (sic) en marcha, a la producción de bienes y servicios materiales viene a sumarse una elevada cuota de producción de bienes simbólicos donde la información adquiere un papel predominante y, al mismo tiempo, gradualmente se abre paso a la creación de nuevos tipos de trabajo, o nuevas formas de realizarlo, en específico el *teletrabajo* o trabajo a distancia.

El *teletrabajo* surge como una opción laboral que encierra tanto soluciones como problemas y desde hace ya al menos una década forma parte de la agenda de preocupaciones en naciones desarrolladas tanto por instituciones gubernamentales como por analistas de la política, la sociedad, la economía, la tecnología y la administración pública.

Surge como búsqueda de alternativas en materia de política laboral frente al desempleo y como aprovechamiento de las

posibilidades de las nuevas tecnologías, mismas que conforme avance su desarrollo ampliarán cada vez más su abanico de posibilidades.

Aunque en el momento actual las experiencias y posibilidades del *teletrabajo* son más propias de las naciones altamente desarrolladas, a medida que la expansión de la telemática se lleva a cabo en otras latitudes como parte de los procesos de globalización e integración económicas, el *teletrabajo* se convierte en una posibilidad más próxima, de manera similar a como viene sucediendo con la educación a distancia, por lo cual países como el nuestro no deben mantenerse al margen.

Lo que interesa apuntar aquí es la posible articulación entre uso de nuevas tecnologías en educación a distancia aplicada a la formación permanente de los servidores públicos, adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades para

el ejercicio de nuevos procedimientos y ampliación de la cultura informática necesaria para inscribirse en los nuevos contextos sociales y laborales, donde experiencias como el *teletrabajo* pueden constituirse en nuevas realidades, más aún por los procesos de inserción de nuestro país en los procesos de globalización, lo que demanda acelerar la tecnología (sic) de múltiples actividades para estar en condiciones de competir en el mercado globalizado. Contexto donde la obsolescencia del conocimiento, la presencia de nuevas herramientas y puesta en marcha de nuevos procedimientos son situación común. Para apoyar la formación permanente con calidad, economía de tiempos y de recursos, agilidad en el servicio y valores agregados como los relacionados con la cultura tecnológica, la educación a distancia resulta una alternativa prometedora basada en la telemática y sustentada en diseños pedagógicos sólidos.