

January 2009

Calidad: algunas reflexiones más allá de los formatos

Libardo Pérez Díaz

Universidad de La Salle, Bogotá, lperez@lasalle.edu.co

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>

Citación recomendada

Pérez Díaz, L. (2009). Calidad: algunas reflexiones más allá de los formatos. Revista de la Universidad de La Salle, (48), 181-189.

This Artículo de Revista is brought to you for free and open access by the Revistas de divulgación at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Revista de la Universidad de La Salle by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

CALIDAD:

ALGUNAS REFLEXIONES MÁS ALLÁ DE LOS FORMATOS

Libardo Pérez Díaz*

El presente escrito pretende mostrar una manera de entender la calidad desde una postura que articule la pretensión organizacional con la naturaleza y esencia de una universidad y, particularmente, con el sentido de universidad que se construye desde la tradición y cultura lasallista. Los planteamientos se han organizado de manera que es posible observar algunas perspectivas legales propias del Estado colombiano, en las cuales, de manera implícita o explícita, se da cuenta del lugar escogido para abordar el fenómeno de la calidad.

Se presenta también un intento de lo que significaría asumir la calidad en educación, especialmente en educación superior, así como la mención y el análisis de algunos procesos inherentes al desarrollo de acciones de calidad, el significado del talento humano en dichos procesos y, sobre todo, las implicaciones y la importancia de asumir la calidad como un proceso de construcción cultural que involucra a todos los actores y estamentos institucionales.

Estamos asistiendo a un momento histórico del desarrollo social, en el cual los cambios y dinámicas se producen a tal velocidad que no es viable pensar en procesos formativos sin

tomar conciencia y asumir el reto de agenciar lo educativo, desde unos marcos de referencia que permitan realizar las acciones formativas en consonancia con la construcción de un perfil de ser humano que se autodetermine en conjunción con los otros y asuma la información y el conocimiento como una posibilidad concreta de aprendizaje y actuación, en las que resulta mucho más significativo aprender a aprender, que aprender per se.

Los cambios continuos y vertiginosos de la sociedad de hoy nos enfrentan con la necesidad de asumir grandes retos en el día a día y, fundamentalmente, nos plantean la obligación de

* Secretario Académico Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de La Salle. lperez@lasalle.edu.co

proyectarnos hacia el mediano y largo plazos pensando siempre en la posibilidad y necesidad de innovar, de asumir una actitud de actualización permanente, de ser competitivos desde lo que nos caracteriza e identifica, que en nuestro caso es la formación para el desarrollo humano integral y sustentable, es decir, de posibilitar en nuestros estudiantes un tipo de formación de calidad que les permita enfrentarse a las diversas realidades con máximos niveles de competencias e integralidad humana, como se define y se asume desde la Universidad de La Salle.

Esta educación de calidad implica, como se expresa en el EFL (Enfoque Formativo Lasallista), “una educación que busca en todo momento el respeto de la dignidad de cada quien y el despliegue de todas sus potencialidades, gracias a una adecuada interacción con sus grupos de referencia y con la sociedad”.

El conjunto de ideas que se han planteado nos llevan a pensar inevitablemente en una educación para toda la vida, pero no en cualquier tipo de educación, sino una que responda hoy a la sociedad del conocimiento y se prospecte desde las múltiples posibilidades de evolución de ésta, sin perder de vista que lo más importante es el ser humano en completo equilibrio con los componentes bióticos y abióticos de su entorno. Se puede ver, entonces, que todos estos retos convierten la institución educativa en un estamento social de primer orden para el desarrollo del país que, a propósito de la Universidad como centro de educación superior, implica que sus procesos de calidad deben verse sistemática y permanentemente fortalecidos por el desarrollo de la ciencia, la tecnología y la investigación, como posibilidades reales de innovación y desarrollo.

En razón a que el análisis esbozado alude a la categoría de calidad, revisaremos algunas posturas que consideramos pertinentes en el marco de dicho análisis. Así por ejemplo, en un país como el nuestro, regulado por lo que según la Constitución Nacional es un “Estado social de derecho”, existen diferentes tipos de normativas referidas al tema de la calidad, al respecto. La Ley General de Educación, en su artículo 74, expresa entre otras cosas que “corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación...” (Ley 115 de 1992).

Es claro desde esta norma que la sociedad colombiana en sus mecanismos de regulación y autorregulación formal considera que el tema de la calidad en educación es una responsabilidad de todos; no obstante, es preciso anotar que el solo planteamiento legal no es suficiente para que se asuma tal responsabilidad desde los diferentes estamentos sociales. Incluso pareciera, por la manera como se encuentra expresado en la citada ley, que sólo en la familia hay un nivel importante de concreción respecto del compromiso de todos con la calidad, puesto que al hablar del Estado y de la sociedad, efectivamente nos involucran a todos, de una u otra manera, pero éste podría tomarse también como un conglomerado amorfo en el que tal responsabilidad tiende a diluirse, como efectivamente ocurre.

Pensar o, mejor, asumir la calidad en educación como un compromiso social colectivo implica que cada quien se pregunte cómo la promueve, defiende y potencia desde el rol que cumple, indistintamente de su lugar de operación como individuo, como ciudadano. En este sentido podría resultar válido preguntarse cuáles

son los referentes socialmente contruidos, para que efectivamente cada colombiano actúe consecuentemente con el deber que se le ha delegado desde la Ley General de Educación, respecto a la calidad educativa. En verdad estos referentes no nos resultan muy claros, excepto por las normas complementarias a esta ley que, respecto a la calidad, se han promulgado en el país.

A partir de lo dicho y tratando de llevarlo al contexto de la Universidad de La Salle, cabría la pregunta sobre cuáles son los referentes colectivamente contruidos respecto a la calidad, cuál es el nivel de apropiación de cada estamento según sus características particulares y cómo cada miembro de la comunidad universitaria asume y compromete su singularidad con el pensamiento y propósitos del proyecto colectivo. La pregunta no pretende inducir de

modo maniqueo hacia la verificación de ausencias institucionales, sino que se orienta hacia una posibilidad de construir una condición de "deriva en estado de alerta", como diría Max Neef, y centrada en los valores que se privilegian desde nuestra universidad, como el sentido de la verdad, el respeto por la autonomía, la solidaridad, la fraternidad, la honestidad y responsabilidad social, el respeto, la tolerancia, la esperanza y la fe. No es posible pensar la calidad desde la universidad, sino en función de la construcción diaria y colectiva de todos estos valores.

A propósito de otras normas y con el estatus de Ley, que corresponde al siguiente rango normativo luego de la Constitución colombiana, encontramos la ley 30 de 1992, Ley marco para la educación superior en el Estado colombiano que, en relación con el tema que nos ocupa,



plantea en el literal c de su capítulo II sobre los objetivos de la misma: "Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución (Ley 30 del 92).

Como se puede ver el planteamiento de la citada ley respecto a la calidad va un poco más allá de la simple enunciación y determina un conjunto de ámbitos a los cuales se refiere dicho concepto. Según este planteamiento, para hablar de calidad hay que referirse necesariamente a los resultados académicos, lo cual indica también una postura sobre calidad que no soslaya los resultados, sino que los pone en articulación con otros factores como los medios y procesos empleados. Se puede colegir de este modo que dichos resultados están afectados no sólo por estos medios y procesos sino también por factores como la infraestructura institucional y las dimensiones cualitativas y cuantitativas del fenómeno en cuestión. La norma plantea un conjunto de factores asociados a la posibilidad de prestar un servicio educativo de calidad, alrededor de los cuales se han derivado otras normas y procedimientos orientados hacia el cumplimiento de tal propósito, sin que éste necesariamente se cumpla a cabalidad.

Más allá de lo legal, encontramos planteamientos como el de Martínez Rizo (2006), que respecto al tema de la calidad, y particularmente de la calidad en educación, asume que "aplicada a un sistema educativo, la noción de calidad implica, al menos, los aspectos de pertinencia y relevancia, eficacia interna y externa, impacto, eficiencia y equidad".

El autor considera que existen unas condiciones que le son inherentes a la noción de calidad cuando ésta se encuentra circunscrita a los sistemas educativos y podríamos decir, que al referirse a sistemas educativos, ello implica los distintos niveles de complejidad y peculiaridades en los que se puede expresar un sistema educacional. Martínez Rizo toma inicialmente, y de modo deliberado, los aspectos de pertinencia y relevancia, que en el marco de la educación, y particularmente de la educación superior, adquieren especial interés puesto que la pertinencia se refiere al diseño, construcción, desarrollo, evaluación y enriquecimiento permanente de un currículo adecuado a las condiciones de vida de los sujetos de aprendizaje, es decir, a sus particularidades y gran diversidad.

En concordancia con lo anterior, la relevancia tiene que ver con la correspondencia de los propósitos formativos y en general de la naturaleza, dinámica, y nivel de impacto del currículo, respecto a las necesidades sociales en función de mejores niveles de desarrollo y bienestar para las diferentes comunidades. Pertinencia y relevancia, entonces, son dos factores ligados a la calidad, cuya relación interna resulta muy estrecha y determinante respecto de la formación de los estudiantes, así como de su nivel de coherencia con las necesidades sociales en un momento histórico determinado.

Martínez Rizo plantea otra condición de mucho interés, que alude a una categoría que en el ámbito educativo ha sido bastante polémica, es decir la eficacia, la cual plantea como "eficacia interna", refiriéndose fundamentalmente a lo que ocurre a los destinatarios del proceso formativo, respecto de las posibilidades de acceso según las condiciones de los usuarios, la capacidad

de la institución para que todos aquellos que ingresaron permanezcan vinculados hasta terminar sus estudios y, además, egresen habiendo alcanzado los propósitos formativos previamente establecidos. Ésta es una condición de calidad que generalmente se soslaya o se tiende a delegar la responsabilidad que implica, en otros factores o condiciones ajenas a las instituciones educativas, lo cual pone en duda la calidad de los procesos allí desarrollados.

Además, como condición de calidad se introduce la garantía de que los aprendizajes y, en general, el proceso formativo sea realmente significativo, es decir, que sean duraderos y se traduzcan en una posibilidad concreta para el desarrollo de cada sujeto en interacción e interdependencia armónica con los demás seres humanos y componentes de su entorno. Un desarrollo formativo que impacte las dimensiones económica, cultural, de civilidad y en general de calidad de vida propia, y de los otros. Es precisamente a esta condición que se le denomina "eficacia externa e impacto"

La calidad, según esta postura, también atraviesa otro factor que en educación no ha sido menos polémico que el anterior: la eficiencia. Hablar de calidad desde la eficiencia implica que el talento humano y los recursos disponibles sean, además de suficientes, adecuados a los propósitos formativos. Se trata de que todo el potencial humano y la disponibilidad de recursos sean puestos al servicio de la misión institucional, sin derroches, pero sin ningún tipo de mezquindad, ya que se trata de generar las mejores condiciones para el desarrollo del proyecto educativo.

Finalmente, se plantea una condición que a nuestro modo de ver y dadas las condiciones

propias del país, se constituye en una de las más exigentes, pero a la que deberíamos asignarle una valoración especial no porque las anteriores fueran intrascendentes, sino porque a propósito de ellas, la equidad se constituye en algo así como una metacondición, puesto que implica el reconocimiento de las condiciones desiguales de los estudiantes y sus familias. Además de este reconocimiento, implica también una actuación consecuente para que dichas condiciones diferenciales, antes que ser obstáculos para el desarrollo de las personas, se constituyan en una oportunidad que la institución, desde su creatividad, compromiso y potencialidades, capitaliza como una gran oportunidad de desarrollo de todos en y desde la diversidad.

Hasta aquí lo planteado muestra de algún modo que el fenómeno de la calidad tiene múltiples aristas y diferentes formas de entenderla o asumirla, desde las formas relativamente simples que se expresan a través de las normas con la intención de que se cumplan per se, o desde otras perspectivas mucho más elaboradas, en las que se implican diferentes fenómenos que, por su relevancia y naturaleza, dan cuenta de un considerable nivel de complejidad.

En todo caso, el tema de la calidad, y de modo singular la calidad en la educación y más específicamente en la educación superior, alude a fenómenos y factores bastante complejos, que por más técnicos y depurados que sean los procedimientos e instrumentos estandarizados que se usan para medirla y supuestamente promoverla, nunca se podrá lograr tal condición si se intenta soportarla simplemente desde el diligenciamiento, organización y sistematización de formatos y acciones mecánicas. Al respecto,

Drucker (2008, p. 38) afirma que “la calidad no se obtiene por recetas, sino por un cambio cultural”.

LA CALIDAD COMO CONSTRUCCIÓN CULTURAL

Cuando se habla de calidad, nunca puede aludirse a tal categoría de forma abstracta; el fenómeno de la calidad siempre ha de ser respecto del desarrollo de un proceso o varios procesos. La calidad siempre está referida a un conjunto de acciones humanas orientadas a un propósito establecido, para el cual se determinan metas, medios, procedimientos y recursos entre otros factores de interés, de modo que al referirnos al tema siempre estamos aludiendo a una forma o conjunto de formas a través de las cuales un grupo humano aborda el desarrollo de un proceso que tiene un propósito determinado y es de naturaleza colectiva.

En consecuencia, podemos colegir que las personas y sus interacciones determinan la calidad de los procesos, que determinan la estructura de un sistema y su dinámica. Así las cosas, estamos frente a un fenómeno eminentemente cultural, es decir, frente a significaciones y actuaciones humanas que determinan el curso y desarrollo de una empresa, en nuestro caso, de una muy especial en tanto institución educativa; luego el tipo de cultura que se construya determinará el hecho de favorecer u obstaculizar no sólo los niveles de calidad de los procesos, sino también, y en grado sumo, la supervivencia y pertinencia social de la organización.

Quizá resulte pertinente que aun viniendo del mundo empresarial no educativo, a propósito de la importancia y significado de las personas

en las organizaciones, recordemos a Redwood citado por McGregor (1990), quien refiriéndose a ellas expresa que

Si un día nos dejasen nuestro dinero, nuestros edificios y nuestras marcas pero nos quitasen a nuestra gente, nuestro negocio se hundiría. Sin embargo, si un día nos quitasen nuestro dinero, nuestros edificios y nuestras marcas pero mantuviésemos a nuestra gente, en una década lo habríamos reconstruido todo (Redwood, 1959).

Se enfatiza en este planteamiento el significado de las personas en una organización y si dicha organización es una universidad, y particularmente de La Salle, como en nuestro caso, entonces la importancia de las personas aumenta de forma exponencial.

Referirse a la cultura y a lo cultural siempre resulta complejo y riesgoso no sólo por las diversas acepciones del término y el concepto, sino también por la forma como se desvirtúa su sentido en múltiples ámbitos sociales. Por esta razón y sin pretender un acto en el que se revela la verdad, acudimos a una postura que nos resulta coherente y puede sustentar de algún modo el planteamiento de la calidad como un fenómeno de construcción cultural.

En este sentido hemos tomado el planteamiento de Harris en el que afirma que

La cultura alude al cuerpo de tradiciones sociales adquiridas que aparecen de forma rudimentaria entre los mamíferos, especialmente entre los primates. Cuando los antropólogos hablan de una cultura humana normalmente se refieren al estilo de vida total, socialmen-

te adquirido, de un grupo de personas, que incluye los modos pautados y recurrentes de pensar, sentir y actuar (Harris, 1981).

Esta postura sobre la cultura nos permite afirmar que efectivamente la calidad en el marco de la educación superior, particularmente en nuestra universidad, se debe asumir como un proceso de construcción cultural en el cual es preciso elaborar un "estilo de vida total" que se enriquece socialmente desde el grupo de personas que conforma la comunidad educativa, es decir, con todos y cada uno de los miembros de la comunidad institucional. Se trata, como lo expresa Harris, de construir modos pautados y, mejor aún, concertados y recurrentes de pensar lo institucional y sus propósitos, de sentir el proyecto educativo como parte de nuestro ser en el mundo y, en consecuencia, actuar de modo que, al estilo de La Salle, el Proyecto vaya bien.

Sobre la cultura y su relación con las empresas, Yolanda Pachao asume una postura que vale la pena analizar en el marco de los planteamientos expresados. Esta autora sostiene que "...La cultura de una empresa es su forma habitual y tradicional de pensar y hacer las cosas, que comparten en mayor o menor grado todos los miembros y que deben aprender sus nuevos miembros".

Esta afirmación de Pachao se refiere a las formas en que habitualmente se piensa la empresa, así como las formas de hacer las cosas; sin embargo, dado lo que ocurre en la realidad, ella muestra que estas formas de pensar y actuar son compartidas de diferentes maneras por los miembros de dicha organización y también que éstas deben ser aprendidas por los nuevos miembros. A propósito de la calidad como

construcción cultural colectiva, uno de los propósitos de las organizaciones debe centrarse en que todos sus miembros participen activamente en dicha elaboración, de manera que nadie sienta que se le ha impuesto y asuma que esa forma de dinamizar la organización también es producto de su intervención, independiente del rol que cada persona cumpla, y por tanto sienta que desde allí garantiza el éxito de su organización, en nuestro caso de su Universidad, y de sus propósitos formativos.

No es posible conseguir altos niveles de calidad sino es a partir del trabajo colectivo, de la identidad de cada miembro de la comunidad con los propósitos y formas concertadas de actuar para alcanzarlos, respetando las reglas de juego, pero acudiendo a sus potencialidades e inteligencia para ser creativos en medio de dicha reglamentación. Un buen símil para hacer más explícita esta perspectiva lo representa un equipo deportivo, en especial un equipo de fútbol, en que durante cada partido sus jugadores se acogen a las normas establecidas, pero aún respetándolas, despliegan sus mejores dotes de creatividad para realizar un conjunto de jugadas que permitan conseguir el propósito de ganar haciendo el mayor número de goles posibles.

Cada jugador tiene un rol definido en la alineación; sin embargo, una vez se inicia la contienda deportiva, y de acuerdo con las necesidades y circunstancias que se presentan, dichos roles pueden cambiar para efectos de cumplir los propósitos, al punto que el portero, cuya función preestablecida es evitar que le hagan goles a su equipo, puede en un momento dado convertirse en atacante y anotar un gol al equipo contrario. Cuando esto ocurre, generalmente



los otros roles se modifican, de modo que como equipo se garanticen todas las funciones y estabilidad de la organización para la consecución de sus propósitos.

Una cultura institucional de calidad y en la calidad implica un trabajo de equipo constante, con roles claramente definidos, pero con un nivel de flexibilidad suficiente que permita el intercambio de roles cuando la dinámica institucional y la consecución de los propósitos así lo requieran. Se trata de que todo aquel que actúe en función de su interés o rol particular, por encima del interés institucional, sienta la frustración del líbero que por más jugadas brillantes que haya hecho durante el partido, no logró contribuir colectivamente para evitar la pérdida del mismo.

Como se expresó desde el principio, aludir a la calidad implica referirse a fenómenos con-

cretos, a procesos humanos concretos; por ello, esta perspectiva de calidad desde la construcción cultural, a propósito de nuestra Universidad, implica construir dicha cultura desde los ámbitos fundamentales del Proyecto Educativo Universitario Lasallista, desde el currículum de la Universidad de La Salle, es decir, pensar, sentir y actuar en el proyecto como un colectivo que da cuenta de su ser común-itario en cada escenario de acción.

Lo anterior implica, asumir los propósitos institucionales como propios, conocer, respetar y enriquecer las metodologías, procedimientos y normas utilizando el potencial creativo de cada miembro de la comunidad. Implica que todos los saberes y conocimientos que se construyan y circulen en y desde la institución deben ser completamente coherentes con los propósitos formativos establecidos. De lo que se trata es de

agenciar y fortalecer procesos que den cuenta de cómo la universidad en sus distintos ámbitos estructurales y funcionales aprovecha y pone al servicio de sus propósitos el potencial simbólico, el capital cultural de todos sus miembros. En términos de gestión del conocimiento, Del Moral lo plantea invitando a

poner a disposición del conjunto de miembros de una institución, de un modo ordenado, práctico y eficaz además de los conocimientos explicitados, la totalidad de los conocimientos particulares, esto es tácitos, de cada uno de los miembros de dicha institución que pueden ser útiles para el más inteligente y mejor funcionamiento de la misma y el máximo crecimiento y desarrollo de dicha institución (Del Moral *et ál*, 2007).

Además, a propósito del fortalecimiento de una cultura de calidad en nuestra universidad, es pre-

ciso que todos los miembros de este colectivo construyamos formas compartidas de manejar adecuadamente los recursos, de potenciar al máximo el talento propio de cada miembro de esta familia, utilicemos racionalmente los tiempos para el desarrollo de procesos y procedimientos y aportemos diariamente para el enriquecimiento de una cultura de autoevaluación, sistemática y coherente, centrada en la necesidad y posibilidad práxica de mejoramiento permanente.

En síntesis, para nuestra Universidad la calidad debe ser inherente a la búsqueda de la excelencia, ya que se trata de un camino sin fin, de un horizonte que se va construyendo desde logros y metas parciales claramente diferenciadas y cualificadas, pero que asimismo se construye y reconstruye cada vez desde más altos y mejores niveles de exigencia para todas las personas que formamos parte de este gran proyecto formativo denominado Universidad de La Salle.

BIBLIOGRAFÍA

- Del Moral, A. *et ál*. (2007). *Gestión del conocimiento*. Madrid: Thomson.
- Drucker, P. (2008). *Las palabras ajenas: calidad total*. Buenos Aires: Edhasa.
- Enfoque Formativo Lasallista (EFL). Consejo Superior, Acuerdo 007 de mayo 8 de 2008.
- Harris, M. (1984). *La cultura norteamericana contemporánea*,
- Ley general de educación (115) de 1992. Ley 30 de 1992.
- Martínez Rizo, F. (2006). La evaluación educativa en la actualidad. Una perspectiva Latinoamericana. Ponencia magistral presentada en el Primer Seminario Internacional: Evaluación de la educación. Cartagena, Colombia, febrero 15 al 17 de 2006.
- McGregor, D. (1990). El aspecto humano de las empresas. Editorial Diana.
- Pachao, Y. (2006). Cultura organizacional de la institución educativa, 40178. Paucarpata, Arequipa, Perú.
- Proyecto Educativo Universitario Lasallista (PEUL). Consejo Superior, Acuerdo 007 de marzo 21 de 2007.
- Redwood, R. (CEO Procter & Gamble 1948-1959).