

January 1998

## La calidad en las universidades

Ramiro Zuluaga Giraldo

*Universidad de La Salle, Bogotá, revista\_uls@lasalle.edu.co*

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

---

### Citación recomendada

Zuluaga Giraldo, R. (1998). La calidad en las universidades. Revista de la Universidad de La Salle, (26), 47-50.

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](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

# La calidad en las universidades

*Ramiro Zuluaga Giraldo  
Profesor Comercio Exterior de Productos Agropecuarios  
Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias  
Universidad De La Salle*

**A**nteriormente se pensaba que calidad total era simplemente mejorar los niveles de producción a fin de volverlos más eficientes, pero sin pensar en un todo. Hoy en día, la calidad total se debe visualizar como un conjunto de actividades que nos lleva a integrar todos los elementos constitutivos que intervienen en todo el proceso, sea en forma directa o indirecta, ya que no podemos desligar la vertiente técnica (conocimiento) de la vertiente humana (trabajo participativo). Antes se miraba la calidad como sinónimo de calidad del producto. Hoy se debe mirar la Gestión de la Calidad Total (GCT) como un todo que integre: la calidad de los bienes y servicios, calidad del proceso, calidad de la organización y calidad de vida.

La calidad total está relacionada con nuestro modo de sentir, pensar y actuar. La calidad total mecanicista debe ser reemplazada por la calidad total

auténtica, ecosistémica u holística, que involucre conocimientos técnicos, el medio ambiente, el crecimiento del ser humano dentro y fuera de la empresa

y la concientización que busca la evolución de la conciencia y la parte espiritual del ser humano como un nuevo modo de vivir.

La calidad total se debe mirar de acuerdo con los niveles de la organización. Calidad es la atención a las expectativas de los clientes o usuarios. Calidad mediante el conjunto de ideas y acciones que colocan como un punto central de los negocios y actividades de la organización. Y gestión de la calidad total como la opción escogida por quien administra una organización que tiene como objetivo la calidad total. Si miramos hacia el pasado nos damos cuenta que las organizaciones están perdiendo mucho dinero desde hace varios años y seguirán perdiendo más cada año que pasa. Si lo vemos con la perspectiva actual, la presión social aumenta constantemente sobre las empresas e instituciones educativas. Y si pensamos hacia el futuro, existe un rápido desarrollo de mercados comunes, junto con una aplicación acelerada del control total de la calidad en empresas competidoras y un aumento rápido de la concientización del ser humano.

Con la apertura económica y la implantación de la Ley 115 de Educación Superior, se dio un giro administrativo al manejo de las Instituciones Educativas. Nuestro país, que estaba enmar-

cado en un proceso de desarrollo proyeccionista, se enfrentó abiertamente al mundo sin estar preparado a ello, especialmente en lo que respecta a la calidad total, la que ha venido ganando terreno en vista de la importancia que reviste la excelencia en la ejecución de todos los procesos académicos y administrativos.

---

*Ni las empresas, ni las universidades, ni el mismo Gobierno, se encontraban preparados para enfrentar los grandes cambios que el nuevo proceso traería, al asumir un nuevo reto de los procesos de calidad total aplicados hacia la educación, que nos conduce a pensar en contextos organizacionales de continuo mejoramiento a todo nivel.*

---

Ni las empresas, ni las universidades, ni el mismo Gobierno, se encontraban preparados para enfrentar los grandes cambios que el nuevo proceso traería, al asumir un nuevo reto de los procesos de calidad total aplicados hacia la educación, que nos conduce a pensar en contextos organizacionales de continuo mejoramiento a todo nivel, para lograr con la calidad una filosofía de trabajo; con grandes esfuerzos y así estar atentos a las necesidades de los estudiantes y de la comunidad educativa en general.

El proceso de calidad nunca termina, requiere de entrenamiento y capacitación permanente. Es así como cada miembro debe proponerse unos objetivos personales, acordes a los objetivos institucionales, con el fin de comprender la definición y dinámica del proceso de calidad total y tener una perspectiva clara del por qué la organización a la que pertenece debe comprometerse a adoptarla,

generándose una filosofía de trabajo, que conduzca a un entendimiento valioso de cada persona para aportar al proceso de mejoramiento continuo, su habilidad para implementar proyectos individuales y grupales de calidad total.

Al ser las universidades formadoras de hombres íntegros y capaces de hacer frente a los nuevos retos que el mundo plantea, su responsabilidad es alta; no sólo para ellas como instituciones de educación, sino también para el desarrollo del país y del mundo, en procura de mejores niveles de vida. Por ello resulta prioritario trabajar por una cultura de calidad total, que nos permita convertir nuestra institución en modelo de desarrollo frente a los grandes retos que día a día nos exige el medio actual.

La Universidad está generando el espacio para esta transformación y es el momento de empezar a propiciar los cambios necesarios, que nos permitan alcanzar en forma óptima los objetivos formulados. Si logramos desarrollar la cultura de calidad total dentro de todos los niveles que integran las universidades, su reflejo redundará en beneficios científicos y tecnológicos dentro de los procesos de investigación, al ser sus par-

ticipantes miembros activos, motivados por alcanzar mejores logros con el apoyo institucional.

Si a través de las universidades se implanta la cultura de calidad total, el impacto social y económico que ello generará será de transformación de ellas mismas, en empresas, lo que permitirá prepararnos para competir con excelente calidad en todos los procesos académicos y administrativos, que necesita con urgencia el país.

---

*Si a través de las universidades se implanta la cultura de calidad total, el impacto social y económico que ello generará será de transformación de ellas mismas, en empresas, lo que permitirá prepararnos para competir con excelente calidad en todos los procesos académicos y administrativos, que necesita con urgencia el país.*

---

Aunque las universidades colombianas se han demorado en implantar los procesos de calidad, han reaccionado a ello y vemos cómo actualmente están generando el espacio para entrar en la corriente del mejoramiento continuo, que permitan su propio beneficio y el de la comunidad universitaria, en procura de mejorar día a día y así competir con excelencia con otros países más desarrollados en el tema.

Es por ello que las universidades, instituciones de educación superior y otras, no deben estructurar los procesos de calidad como una búsqueda particular de cada uno de los elementos constitutivos de la misma, sino como un todo, para que ello permita lograr una verdadera excelencia académica y administrativa.

Es por ello que se debe crear una cultura interdisciplinaria de calidad total, para que así los que trabajamos en la formación educativa nos preocupemos por generar resultados colectivos, no individuales y de esta forma trabajar con calidad; que es lo que realmente buscamos y a lo que aspiramos cuan-

do hacemos parte de una organización, como lo es la Universidad. ♦

## Bibliografía

1. Leguizamón, Juan Barón, "1992 La Calidad Total en la Universidad", págs. 63-78.