



RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Y CALIDAD EDUCATIVA

Eje temático 2

Evaluaciones de calidad en Educación a Distancia

Autores:

Willebaldo Moreno Méndez, Universidad Nacional Autónoma de México, México. wmorenoster@gamil.com

Carmen Lilia Sánchez González, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

wmoreno@servidor.unam.mx

RESUMEN:

El presente ensayo se presenta como resultado del trabajo realizado durante la determinación del estado del arte del proyecto “Elaboración de un índice complejo para la evaluación de la calidad educativa en las IES”. Encontramos que no podríamos hablar de calidad educativa si no abordamos la responsabilidad social de dichas instituciones.

Las actividades universitarias deben ser ejercidas con base a un conjunto de valores debidamente identificados y recogidos en su marco regulatorio, como son: la identidad y cultura nacional; el respeto al ser humano, su dignidad y su libertad; la libertad de discusión y el pluralismo ideológico, político y religioso; el espíritu democrático, la justicia social y la solidaridad humana; el rigor científico y la responsabilidad ética en la búsqueda y construcción del conocimiento; la creatividad, la criticidad, la integridad y la responsabilidad; la igualdad de oportunidades en el acceso a los beneficios de la educación superior, sin que medien prejuicios por origen social, étnico, religioso o de género; así como, la autoestima cultural y el talento nacional; el aprecio de la capacidad innovadora y de invención; la actitud de servicio y rendición de cuentas a la sociedad como beneficiaria y sustentadora de las actividades académicas, científicas, tecnológicas y culturales; la actitud de cooperación y solidaridad entre los seres humanos, las organizaciones y las naciones; la actitud prospectiva, de apertura al cambio y la capacidad de adaptación a los cambios nacionales e internacionales.

PALABRAS CLAVE:

Responsabilidad Social Universitaria, Calidad Educativa, Responsabilidad Empresarial, Responsabilidad Personal, Evaluación, Holística, Valores, Pertinencia.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad resulta oportuno plantear la relación entre la Universidad- Estado- Sociedad, pues de esta manera se puede evidenciar que la universidad tiene una función social que influye y transforma su entorno, es decir, es un auténtico factor de transformación social, y que por lo tanto, según sea el fin que se proponga, ayudará a construir una sociedad con unas determinadas características.

En tal sentido, esta integración involucra la superación de las percepciones mutuas de suspicacia entre los tres componentes, la priorización de la educación superior como instrumento del desarrollo, el establecimiento de una dirección bidireccional entre la universidad y su entorno y el incremento de la calidad del producto universitario.

Atendiendo a estas consideraciones, los cambios generados en la sociedad, motivados por fenómenos como la globalización, presentan una realidad caracterizada por una altísima complejidad que amerita ser abordada con una visión holística. Las transformaciones que deberán producirse para lograr el progreso y desarrollo de la sociedad se fundamentan en el recurso organizacional más importante que es el conocimiento (Tunnermann, 2000). Las universidades tienen como misión la generación y difusión de conocimientos para de esa manera poder cumplir la función social que se les ha encomendado. En atención a ello se requiere que las instituciones de educación superior inicien un proceso de cambio institucional para estar en sintonía con los cambios que han originado esta nueva época.

Así, el contexto que identifica a cualquier institución de educación superior está caracterizado por un entorno complejo, donde el cambio ha sido lo permanente. A éste respecto, (Stoner, 1995), plantea que las organizaciones emprenden programas de cambio al menos por tres razones: a) Los cambios en el entorno amenazan la sobrevivencia de la organización, b) Los cambios en el entorno ofrecen nuevas oportunidades para progresar y, c) La estructura y forma de funcionamiento de la organización está retrasando su adaptación a los cambios del entorno.

El cambio en cuestión en la universidad, se percibe como una búsqueda de un equilibrio entre la coherencia interna y la correspondencia con lo que demanda el contexto, es decir conocer cuánto se corresponde el discurso universitario con la acción (Fuenmayor , 1995).

En vista de lo anterior, se considera de suma importancia para las universidades avocarse a investigar y a explorar sobre los aspectos relacionados con la responsabilidad social universitaria, ya que se debe tratar de superar el enfoque de la "proyección social y extensión universitaria reflexionando sobre sus acciones en su entorno social, haciendo un análisis de su responsabilidad en los problemas crónicos de la sociedad. Según Morin E. (2003) "la Responsabilidad Social Universitaria, desde una visión holística, debe tratar de articular las diversas partes que la conforman en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y



sostenible; para la producción y transmisión de 'saberes' responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables.”

MARCO REFERENCIAL

COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE RESPONSABLE

La complejidad de los problemas que la sociedad enfrenta, requiere alternativas de solución que contribuyan al beneficio común e integren aportes provenientes de diferentes disciplinas y personas, especialmente de aquellas que toman decisiones relevantes para el desarrollo del país.

Para lograrlo se requiere de personas que estén comprometidas, no sólo con el bienestar propio y de los más cercanos, sino que también con el bienestar de todos los demás, es decir, personas que orienten sus actividades individuales y colectivas en un sentido que contribuya a generar equidad para el desarrollo de los otros, incluso de los que aún no han nacido.

Se necesita entonces, estudiar sistemáticamente la Responsabilidad Social como concepto integrador de procesos humanos ligados a valores universales que pretenden desarrollar las sociedades equitativamente e identificar los comportamientos a través de los cuales ésta se ejerce.

Se entiende el *Comportamiento Socialmente Responsable* como el conjunto de conductas morales desarrolladas por una persona, las que se constituyen en referentes concretos que denotan la Responsabilidad Social ejercida por cada individuo (Navarro 2003). Para que la persona logre el ejercicio de la Responsabilidad Social es necesario que, además de desarrollar su moralidad, adquiera determinadas habilidades sociales que le permitan ejercer conductas prosociales y comportamientos orientados a considerar tanto las necesidades propias como las de otros.

Puig (1996), considera que el elemento de mayor importancia al momento de hablar de acción moral es la autorregulación la cual se refiere al esfuerzo de autodirección para dirigir por sí mismo la propia conducta, lo cual permite, por una parte, un alto nivel de coherencia entre el juicio y la acción moral, y por otra, la progresiva construcción de un modo de ser personalmente deseado, apuntando concretamente a las condiciones que configuran la acción moral. Se puede considerar como el puente entre el juicio basado en principios y su traducción conductual, ya que facilita un comportamiento al menos relativamente autónomo respecto a las presiones sociales.

Por lo tanto, si se entiende la conducta prosocial según lo planteado por Dell' Ordine (2000), como aquellas conductas dirigidas a otras personas, que promueven o mantienen el beneficio positivo para las mismas, entonces se puede sostener que la Responsabilidad Social se puede ejercer a través de conductas prosociales.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La “Responsabilidad” de la que se trata en una ética sistémica y holística, que toma en cuenta la ecología de la acción y parte de una visión compleja de la realidad humana, ya no corresponde exactamente a la noción intuitiva clásica que tenemos de ella. “Responsabilidad” ya no se refiere a una especie de **imputación reactiva** del agente (como cuando digo que soy responsable de mi perro) sino a un **compromiso proactivo** del agente que la invita a asumir toda una serie de actos a favor de una causa (como cuando digo que trato de ser responsable por mis hijos). Pasamos de ser responsable *de* (sin hacer nada) a ser responsable *por* (reivindicando nuestra responsabilidad a través de determinadas iniciativas). ¿De qué compromisos estamos hablando en la Responsabilidad Social de las Organizaciones?

Según el Estándar de Aseguramiento **AA1000**, uno de los estándares de Responsabilidad Social más reconocidos actualmente en el mundo, la “responsabilidad” de una organización significa asumir la **rendición de cuentas** (*accountability*) de una serie de hechos institucionales, desde una determinación actitud ética. La Responsabilidad Social, desde una perspectiva organizacional, es:

- Un Compromiso para identificar y comprender los efectos de sus acciones en el mundo, considerar los impactos social, ambiental y económico, y los puntos de vista de las partes interesadas y asociadas a estos temas (*stakeholders*¹).
- Un Compromiso para considerar, concertar y responder de manera coherente (sea negativa o positivamente) a las aspiraciones, preocupaciones y necesidades de todas las partes interesadas.
- Un Compromiso para rendir cuentas de sus decisiones, acciones e impactos a las partes interesadas, con transparencia.
- Un Compromiso para dar respuesta a los problemas que se presentan y cumplir con lo declarado y pactado en la Misión y Visión y los acuerdos firmados de la organización (ser confiable).

Es en base a esta definición precisa y exigente del término “Responsabilidad”, apoyada en una gestión transparente y participativa, o mejor aun “dialógica”, de la organización, que se podrá constituir el tejido de confianza que se necesita para superar las legítimas sospechas acerca de la moda de la Responsabilidad Social como fachada cosmética. Esto implica que las organizaciones sepan **responder por** sus acciones (deseadas y planificadas) y los impactos de estas (muchas veces no deseados ni planificados) y sepan **responder a** las partes interesadas directamente vinculadas con ellas (sus empleados, clientes y proveedores directos, accionistas, entre otros) y, más allá, a todos los grupos que pueden estar afectados por los impactos de sus acciones, que

¹ Son los grupos de interés o personas; en las cuáles afecta directamente las decisiones de la empresa; llámense: proveedores, consumidores, trabajadores, accionistas, la comunidad, la Sociedad y el Estado, Etc.



estos grupos se constituyan en interlocutores vinculados con las organizaciones (como asociaciones de consumidores, instituciones públicas, ONGs medioambientales, etc.) o queden al estado de interlocutores potenciales (como los televidentes, los niños residentes de una cuenca, o las generaciones futuras...).

Los valores de **Excelencia** (Calidad) para asumir la pretensión para con los productos de la organización, de **Democracia** (participación y transparencia) para asumir el compromiso con las partes interesadas, y de **Ecología** (Sostenibilidad global) para asumir la gestión responsable de los impactos de corto, mediano y largo plazo, son los que guían la ética de la Responsabilidad Social.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La gran mayoría de documentos publicados y presentaciones en eventos públicos académicos o empresariales dicen lo mismo: *NO ES FILANTROPÍA*. Tanta insistencia merece total atención. ¿Por qué sería tan importante distinguir la Responsabilidad Social de la benevolencia filantrópica, si las dos se reclaman de las actitudes éticas? ¿Acaso “filantropía” (literalmente el amor a los humanos) se habría vuelto una mala palabra, algo que ya no se debería buscar practicar? No. Lo que hay que entender detrás de esta distinción es que la Responsabilidad Social se refiere a un modo de comprender la ética diferente del habitual.

La ética de la Responsabilidad Social:

1. La ética que le corresponde a la Responsabilidad Social no es una **ética de la intención** (soy bueno si tengo buenas intenciones) sino una **ética de la acción** y de la responsabilidad por las consecuencias inmediatas y a futuro de la acción (soy bueno si mis acciones tienen buenos efectos, sin importar mis intenciones personales, mis motivos para realizarlas).
2. La ética que le corresponde a la Responsabilidad Social no se refiere meramente a la relación **causa-efecto unidireccional** (será buena una acción cuya meta tendrá en vista un efecto directo y preciso bueno, y cumplirá con realizarlo eficazmente) es decir que no se limita al binomio medio-fines, sino que abarca al **campo de todos los efectos colaterales y retroacciones posibles** generados por la acción, que ésta tenga como propósito explícito producir estos efectos, o que los descubra casualmente una vez realizada (será buena una acción cuyos efectos en su determinado campo producirá retroacciones positivas para el campo).
3. Por eso, la ética que le corresponde a la Responsabilidad Social no es una ética en sentido tradicional, como en el caso de la filantropía, que sólo se preocupa por la buena voluntad del agente y su capacidad de emplear los medios adecuados para lograr un fin bueno en sí mismo, tal como lo había previsto el agente. La Responsabilidad Social parte de una **visión sistémica y holística del entorno del agente**.



4. La ética que le corresponde a la Responsabilidad Social no es una ética solitaria en la que yo decido en mi fuero interno qué debo hacer y cómo, sino que se trata de una **ética organizacional dialógica**, basada en el trabajo en equipo, la escucha del otro, la negociación, la discrepancia, la voluntad de consenso, la búsqueda común de soluciones a través de la expresión de los mejores argumentos, etc. Porque sólo a través del **campo del diálogo** interpersonal generalizado podremos hacernos responsables del campo ecológico de nuestras acciones colectivas comunes.

DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA (RSU): GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE DE IMPACTOS.

Era obvio que las Universidades no podían quedarse alejadas de la reflexión sobre Responsabilidad Social, que ya muchas empresas han desarrollado durante los últimos años, no sólo porque ellas también son organizaciones, sino porque además les toca formar a los futuros profesionales que laborarán en las empresas, a los futuros ciudadanos que tendrán que promover democráticamente los derechos humanos, y a los futuros funcionarios que tendrán a su cargo el bien común en nuestro mundo globalizado. Es por eso que hoy en día, cada vez más universidades quieren promover y practicar la **Responsabilidad Social Universitaria (RSU)**, sobre todo en nuestra región, y se puede mencionar sin temor que éste se ha tornado uno de los temas prioritarios en la agenda universitaria latinoamericana.

Las estrategias de RSE, en las décadas anteriores, han logrado superar poco a poco el enfoque filantrópico que limitaba la participación social de la empresa a un conjunto de obras de caridad para poblaciones necesitadas, promovidas gracias al uso de recursos residuales, pero sin relación intrínseca con la actividad productiva cotidiana de la organización. En realidad, **la Responsabilidad Social es un modo de gestión integral de la empresa, que podemos caracterizar como Gestión de Impactos²** (humanos, sociales y ambientales), que la actividad de la organización genera, en un esfuerzo constante por abarcar y satisfacer los intereses de todos los afectados potenciales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Después de reconocer que no sólo se trata de reformar a las malas políticas, sino también a los malos conocimientos y epistemologías que la universidad contribuye en producir y transmitir, y que inducen estas malas políticas, cada universidad podrá empezar a elaborar su propio diagnóstico y reforma. La Responsabilidad Social Universitaria exige, desde una visión holística (Morin, E. 2000), articular las diversas partes de la institución en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes

² Ver por ejemplo: <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulos/5900497.asp>

responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables. El esquema siguiente puede ayudar a visualizar el carácter global y central de la reforma universitaria deseada:

La profundidad y la radicalidad de la reforma puede asustar, pero no debemos olvidar que el proceso puede ser gradual y empezar por cambios organizacionales sencillos. Además, muchos de los elementos de la reforma de responsabilidad social están ya presentes en la mayoría de nuestras Universidades (como por ejemplo la investigación interdisciplinaria, la articulación en ciertos cursos de la docencia con la proyección social, el desarrollo de los métodos pedagógicos del Aprendizaje Basado en Problemas y el Aprendizaje Basado en Proyectos, entre otros.).

Definiendo cuáles son los impactos de la organización universitaria:

Ahora, para especificar qué es la Responsabilidad Social Universitaria y distinguirla de la Responsabilidad Social Empresarial, es preciso reconocer cuáles son sus principales actividades y cuáles son los **IMPACTOS** específicos que genera la Universidad al operar en su entorno.

Los dos principales propósitos de la Universidad son ante todo (1) la **formación humana y profesional** (propósito académico) y (2) la **construcción de nuevos conocimientos** (propósito de investigación), sabiendo que estos dos fines se relacionan estrechamente: es a partir de las investigaciones de sus profesores que la Universidad construye los contenidos académicos que se transmiten a los estudiantes para su formación. Notemos que la universidad no está naturalmente destinada a jugar un papel de ONG de Desarrollo, ni de sustituto del Estado en el alivio de la pobreza, por lo que su “Responsabilidad Social” no puede ser confundida con la de dotarse de una oficina de ayuda social.

En cuanto a los impactos que genera la Universidad en su actuar cotidiano, nos parece que estos pueden ser agrupados en cuatro rubros:

- 1. Impactos de funcionamiento organizacional:** Como cualquier organización laboral, la Universidad genera impactos en la vida de su personal administrativo, docente y estudiantil (que su política de Bienestar social debe de gestionar) y también contaminación en su medioambiente (desechos, deforestación, polución atmosférica por transporte vehicular, etc.). La Universidad deja “huellas” en las personas que viven en ella y tiene también su “huella ecológica”.
- 2. Impactos educativos:** La Universidad tiene por supuesto un impacto directo sobre la formación de los jóvenes y profesionales, su manera de entender e interpretar el mundo, comportarse en él y valorar ciertas cosas en su vida... Influye asimismo sobre la deontología profesional, orienta (de modo consciente o no) la definición de la ética profesional de cada disciplina y su rol social.



3. **Impactos cognitivos y epistemológicos:** La Universidad orienta la producción del saber y las tecnologías, influye en la definición de lo que se llama socialmente “Verdad, Ciencia, Racionalidad, Legitimidad, Utilidad, Enseñanza, etc.” Incentiva (o no) la fragmentación y separación de los saberes al participar en la delimitación de los ámbitos de cada especialidad. Articula la relación entre tecnociencia y sociedad, posibilitando (o no) el control social de la ciencia. Genera actitudes como el elitismo científico, la “expertocracia” o al contrario promueve la democratización de la ciencia. Influye finalmente sobre la definición y selección de los problemas de la agenda científica.

4. **Impactos sociales:** La Universidad tiene un impacto sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político. No sólo tiene un impacto directo sobre el futuro del mundo en cuanto forma a sus profesionales y líderes, sino que ella es también un referente y un actor social, que puede promover (o no) el progreso, que puede crear (o no) Capital Social, vincular (o no) la educación de los estudiantes con la realidad social exterior, hacer accesible (o no) el conocimiento a todos, etc. Así el entorno social de la Universidad se hace una cierta idea de su papel y su capacidad (o no) de ser un interlocutor válido en la solución de sus problemas.

Estos 4 impactos definen 4 ejes de gestión socialmente responsable de la Universidad:

1. La **gestión socialmente responsable de la organización** misma, del clima laboral, la gestión de recursos humanos, los procesos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente.

2. La **gestión socialmente responsable de la formación** académica y la pedagogía, tanto en sus temáticas, organización curricular como metodologías didácticas.

3. La **gestión socialmente responsable de la producción y difusión del saber**, la Investigación, y los modelos epistemológicos promovidos desde el aula.

4. La **gestión socialmente responsable de la participación social** en el Desarrollo Humano Sostenible de la comunidad.

Responsabilidad Social de las Universidades

Según la ONG Construye País de la Universidad de Chile, se entiende por Responsabilidad Social Universitaria, el conjunto de acciones que realiza la Universidad como resultado de la ejecución de su Proyecto Institucional, la orientación y coherencia de sus valores y actividades con la búsqueda de la Felicidad.

En el mismo orden de ideas, Kliksberg (2005), como consecuencia de las grandes transformaciones regionales en la realidad latinoamericana, asociados a fenómenos de naturaleza política, social, educativa y económica, entre otros, que han propiciado situaciones de inestabilidad y cambios de rumbos motivados por los nuevos paradigmas; se plantea la necesidad de reenfocar el rol social universitario como mecanismo inductor de mejora no sólo de la calidad de vida de la comunidad en la cual se encuentra inserta, sino también de la calidad de las instituciones involucradas en la organización, desarrollo y proyección de la vida política y social regional.

Este proceso de cambio, según Kliksberg (2005), trae aparejado una serie de problemáticas actuales, que pueden sintetizarse en los siguientes términos:

- Creciente brecha social a partir de la desigualdad en la distribución del ingreso, la riqueza y el capital educativo entre los diferentes estratos.
- Crisis de participación, representación y responsabilidad política por la realización de los derechos sociales.
- Marcado retroceso de sentido, de valores y de aquellos aspectos ético-morales que hacen al desarrollo del capital social.
- Presencia de una "crecimiento invertido" que muestra las contradicciones latentes y manifiestas que trae aparejado un proceso de crecimiento económico, que a su vez acentúa el atraso de la estructura de la producción y la distribución de los beneficios asociados.

Todo lo cual configura desde el ámbito universitario, la necesidad de buscar, desarrollar y difundir nuevas prácticas en sintonía con estos nuevos escenarios sociales. Para Kliksberg (2005), el enfoque no parte de centralizar la problemática en un aspecto estrictamente técnico, económico o político; ya que la situación abarca en su dimensión un problema ético de mayor profundidad y es aquí donde la Universidad debe ofrecer sus respuestas para favorecer mecanismos de integración y movilidad social ascendente.

El análisis del rol universitario en el marco de la sociedad per se no debe omitir las implicaciones éticas de los diferentes cursos de acción posibles, ya que de primar la racionalidad técnica y científica por sobre la ética, pueden derivarse resultados altamente regresivos para la comunidad en su conjunto, puesto que la falta de equidad en una esfera puede generar pérdida de eficiencia y desigualdades en otras.

Para ello, según Kliksberg (2005), se debe entender cómo la Universidad *redefine su responsabilidad* para establecer un equilibrio entre las necesidades reales y el lograr incidir en la transformación de la comunidad, acabando con la organización separada del saber en especialidades y, al contrario, instituir el *pensamiento holístico, complejo, transdisciplinario y práctico para formar una comunidad de aprendizaje asociativo con calidad y pertinencia*.

CALIDAD-PERTINENCIA: EJE ESTRUCTURAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

El tema de la calidad, de una u otra manera siempre presente a lo largo de la historia de la universidad, viene asumiendo, ahora con nuevos significados, creciente centralidad en la agenda política de la educación superior. Los procesos de re-conceptuación de la calidad están relacionados con los nuevos escenarios de la educación superior, en especial con los esfuerzos y estrategias ideológicas de los actores hegemónicos mundiales en ajustar la educación a los requerimientos de la economía global. Los actuales movimientos de re-conceptuación de la calidad en el mundo académico ponen de manifiesto la contradicción entre por un lado, los esfuerzos en pos de implantar el lenguaje, las lógicas, las estrategias y las prácticas exitosas en la industria en la educación superior y, por otro, la lucha por la preservación del *ethos* académico y de sus valores de autonomía, interés público e investigación y formación científica.

De modo especial, la UNESCO ha ejercido un papel de enorme importancia en las discusiones y conceptualizaciones de calidad y su vínculo con la pertinencia y los cometidos públicos, tanto en las múltiples reflexiones que se llevaron a cabo en sus diversas comisiones, reuniones y conferencias en todo el mundo, como a través de su vasta producción de textos. La Conferencia Mundial sobre Educación Superior (CMES), de 1998, precedida por las reuniones regionales de 1996 y 1997, constituyó un espacio teórico y político de amplia repercusión en todo el mundo. Términos como calidad, pertinencia, equidad, responsabilidad social, evaluación, acreditación, fueron ampliamente debatidos y ofrecieron orientaciones valiosas a las Instituciones de Educación Superior (IES), notablemente a las latinoamericanas y caribeñas. En aquel entonces, el liderazgo y la capacidad de convocatoria de CRESALC (actualmente, IESALC) lograron movilizar intelectuales de distintos países de la región en la producción de ideas que representaban aspectos esenciales del pensamiento latinoamericano sobre la educación superior. El énfasis de esas reflexiones giraba en torno del vínculo de la calidad con la equidad, la pertinencia, la responsabilidad social y la evaluación.

Calidad, vinculada a la noción de pertinencia y de responsabilidad en el desarrollo sostenible de la sociedad, no puede agotarse en un entendimiento formal. Dicho con otras palabras, "calidad" no es un concepto abstracto, estático y desconectado de las realidades que los hombres van construyendo en situaciones y condiciones concretas. Esto significa que la calidad de la educación es la base del compromiso de las instituciones educativas con la nación que les delega un mandato educativo de raíz constitucional.

CALIDAD, PERTINENCIA Y RELEVANCIA SOCIAL.

Luis Eduardo González y Oscar Espinoza (IESALC, 2007) presentan diversas concepciones de calidad que se encuentran en la literatura especializada. Entre las más tradicionales está la clasificación de Harvey y Green que plantea cinco opciones, a saber:



- La calidad como excepción. Esta concepción presenta tres variantes:
 - La calidad vista como algo de clase superior con carácter de elitista y de exclusividad.
 - La calidad equivalente a excelencia, al logro de un estándar muy alto que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas.
 - La calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.
- La calidad vista como algo de clase superior, de carácter elitista y exclusivo; la calidad como equivalente a excelencia, al logro de un estándar muy alto, que es alcanzable, pero en circunstancias muy limitadas; la calidad entendida como el cumplimiento de estándares mínimos.
- La calidad como perfección o consistencia. En este caso, para establecer la calidad, se formula un juicio en conformidad con una especificación predefinida y medible. Esta definición permite tener distintos conjuntos de estándares para diferentes tipos de instituciones. Ella se basa en dos premisas: la de "cero defectos" y la de "hacer las cosas bien". En este caso, la excelencia se define en términos de especificaciones particulares. La especificación misma no es un estándar ni tampoco es evaluada contra ningún estándar. Por otra parte, se ha visto que es posible la provisión de estándares no universales para la educación superior. El enfoque "cero defectos" está, en opinión de Peters y Waterman, intrínsecamente ligado a la noción de "cultura de calidad", en la cual todos en una determinada organización son igualmente responsables del producto final. El hacer las cosas bien implica que no hay errores en ninguna etapa del proceso y que la calidad es una responsabilidad compartida, lo cual se aproxima al concepto de calidad total.
- La calidad como aptitud para el logro de una misión o propósito. Aquí calidad se refiere a la manera en que cierto producto o servicio se ajusta a un propósito, siendo este usualmente determinado por las especificaciones del "cliente". Esta definición de calidad es generalmente utilizada por los gobiernos para asegurarse que la asignación de recursos es adecuada.
- La calidad como valor agregado. Concepción que se ha estado usando desde los años ochenta, asociada a costo, exigiendo eficacia y efectividad. Calidad sería el grado de excelencia a un precio aceptable. En este enfoque subyace el concepto de *accountability*: responsabilidad frente a los organismos financiadores.
- La calidad como transformación. Esta idea está basada en la noción de cambio cualitativo. Cuestiona el enfoque de calidad centrado en el producto. Una educación de calidad es aquella que produce cambios en el estudiante y lo enriquece. El estudiante se apropia del proceso de aprendizaje.

Por otra parte, para las normas ISO³, la calidad se ha definido como grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos.

Aunque de modo esquemático, se puede decir que están en pugna dos tipos de paradigmas de calidad. Unos la conciben según criterios que pretenden ser objetivos y universales, valorando más el rigor científico y los aspectos cuantitativos y medibles, identificados con términos y esquemas económicos, como índices de desarrollo, rentabilidad, cálculos de costo-beneficio, eficiencia, rendimientos económicos de las inversiones, tasas de crecimiento cuantitativo con relación a matrículas, tiempos de formación, proporción profesores-estudiantes, indicadores de la producción científica, expansión de los sistemas, medición de desempeño, rendimientos de estudiantes, capacidad de captación de recursos en variadas fuentes, empleabilidad etc. Otros, sin negar muchos de estos importantes aspectos, consideran también relevantes las realidades políticas y sociales de las instituciones y los sistemas educativos, las dimensiones cualitativas, como actitudes éticas y valores cívicos, insertando la educación superior en las estrategias nacionales y regionales de consolidación de la democracia, desarrollo sostenible de la ciudadanía y de la economía nacional, respetando las identidades culturales y los ideales de cohesión de los pueblos.

La pertinencia se consigue efectivamente en la participación de la institución educativa, a través de sus actores, en la vida social, económica y cultural de la sociedad en la cual ella se inserta, en especial con la gente de su entorno, sin jamás perder la perspectiva de universalidad. Los sentidos de esta participación son bidireccionales e incluyen, en su movimiento, tanto a los productores como a los usuarios del conocimiento. De esa manera, el conocimiento tiene un valor público; es pedagógico y contribuye para el desarrollo social. La alianza entre calidad y pertinencia rechaza una eventual vinculación a ideas mercantiles y a lógicas empresariales, correspondiendo a una concepción de educación como bien público al servicio de la construcción de sociedades democráticas y justas en pro de la afirmación de la identidad nacional.

Por lo tanto, la educación superior no sólo tiene la misión de formar ciudadanos y profesionales con las cualidades necesarias para la construcción de sociedades democráticas y desarrolladas, dotadas de las capacidades técnicas que potencialmente pueden generar avances económicos, sino que también es una referencia básica para el fortalecimiento de la memoria y profundización de las culturas e identidades nacionales, que respeta la pluralidad de las expresiones y los proyectos de los distintos grupos sociales (Dias Sobrinho y Goergen, 2006: xxxviii).

FORMACIÓN, EQUIDAD, RESPONSABILIDAD CON EL SISTEMA EDUCATIVO

Calidad vinculada a la pertinencia y a la responsabilidad social tiene fuerte relación con la equidad. En términos de equidad, la responsabilidad de la educación superior empieza con los esfuerzos para mejorar la calidad de los niveles educativos precedentes, dedicando fuerte atención a la formación inicial y actualización permanente de profesores capacitados a promover la inclusión de todos los niños y jóvenes, especialmente los

³ ISO: International Organization for Standardization por sus siglas en inglés.

tradicionalmente marginados, a través de la alfabetización y de la adquisición de conocimientos cualitativamente relevantes. Esto requiere acciones de los poderes públicos en el sentido de mejorar las condiciones de vida y de trabajo de los profesores y programas de educación superior que produzcan efectos en la calidad de sus desempeños profesionales. Los poderes públicos y las instituciones deben crear políticas efectivas de inclusión, desde la educación básica hasta los más altos niveles escolares, especialmente de los hijos de familias tradicionalmente postergadas, que en general son pobres, negros, mestizos, indígenas, así como los portadores de necesidades especiales.

Sin una educación básica de calidad, universal y cualitativamente relevante, no puede haber una educación superior democrática y de calidad, pues ella estaría solamente a servicio de las elites y esto contribuiría indeleblemente para la perpetuación de la pobreza, de las inequidades y de la incapacidad a incluir a todos los individuos en los procesos civilizadores. Mientras tanto, cabe advertir que es un equívoco canalizar prioritariamente los financiamientos a la educación básica si esto implica una privación o escasez de recursos a la educación superior. La educación tiene que ser tratada como un sistema, cuya calidad debe ser de responsabilidad compartida. Una sociedad avanzada y culta necesita un sistema educativo donde todos los niveles estén articulados, desde la educación básica, fundamental para la formación de la ciudadanía, hasta los niveles superiores, esenciales en la producción de valores, conocimientos e investigaciones necesarios al desarrollo humano.

Desde un punto de vista democrático, de justicia social y de política pública, no se sostienen los argumentos de que sólo es posible obtener la calidad para pocos y con pocos, a no ser que el concepto de calidad esté limitado a la idea de excepción o excelencia, que son criterios que no necesariamente llevan en cuenta las necesidades sociales de países poco desarrollados. De esta manera, el cobro generalizado de matrículas puede ser un agravamiento de la inequidad, sobre todo en países pobres, y un obstáculo más para el desarrollo social y económico de pueblos que necesitan aumentar sus capacidades de producir riquezas materiales y espirituales.

En razón de los graves problemas sociales y económicos de América Latina y el Caribe, que resultan en baja competitividad internacional, los países de la región se encuentran en situación económica subalterna en el juego de fuerzas políticas globales. Para salir de esa situación de exclusión, necesitan hacer inversiones masivas en educación de todos los niveles, poniendo en acción políticas orientadas a la ampliación y mejora de las relaciones de los ciudadanos con el conocimiento, como productores y usuarios.

La responsabilidad social de la educación superior, según las ideas aquí tratadas, teniendo siempre presente la premisa del bien público, es radicalmente distinta de la “responsabilidad social de las empresas”. Involucrada en un nuevo discurso cívico, la “responsabilidad social” practicada por las empresas, incluso las del sector educativo, en general es un subterfugio que busca aumentar los lucros. Se constituye en un *marketing* a partir del cual se puede generar “altos dividendos de imagen pública y social”, añadiendo valor a la marca de la empresa. Pero, como advierte Dupas, “esas prácticas privadas diluyen las referencias públicas y políticas en el intento de reducir las injusticias sociales”.

Son prácticas incapaces de resolver los graves problemas de exclusión social y, además, despolitizan la cuestión social (DUPAS, 2005: 121 y 123).

“En América Latina esa disminución en la percepción de pertinencia resulta más grave debido a la falta de compromiso de actores sociales claves – en particular empresariado y Estado – con la producción endógena de conocimiento.” (SUTZ, 1997: 274).

Una educación superior pertinente y socialmente responsable debe contribuir para el conocimiento y la solución, en su ámbito y de acuerdo con sus posibilidades, de los problemas y necesidades de la sociedad. Como uno de los más acuciantes problemas en América Latina y el Caribe es la falta de equidad, la responsabilidad social de la educación superior empieza con políticas de promoción de mayor cobertura educativa. Los niños y jóvenes pertenecientes a grupos sociales históricamente marginados - negros, indígenas, especialmente las mujeres, los pobres en general – no sólo tienen derecho a una oferta educativa de calidad, sino también necesitan programas especiales que les permitan adquirir títulos académicos y conocimientos que les sean significativos. Facilitar el acceso equitativo a los bienes públicos, enfrentar la pobreza y las desigualdades de todo tipo es una responsabilidad de toda la sociedad, y, de manera especial, de las instituciones educativas. El papel de la educación asume creciente importancia con relación a garantizar la igualdad de oportunidades a todos:

La calidad de una educación comprometida con los valores y objetivos públicos jamás puede ser factor de más iniquidad y barbarie. Al contrario, la educación debe potenciar todas las posibilidades y oportunidades de expansión de la equidad social en pro de una civilización más y más elevada. Frente a este panorama, la responsabilidad social de la educación superior debe consistir en la promoción de políticas de mayor cobertura educativa. Este debe ser un compromiso público de las IES, inclusive las privadas.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES CONSULTADAS

Alvarado, M.. La evaluación y acreditación de la educación superior universitaria en Costa Rica, en: CNA, *Educación Superior, calidad y acreditación*, tomo II, Consejo Nacional de Acreditación, Colombia, Bogotá.

Borroto, L. (2004) “Universidad y sociedad: los retos del nuevo siglo” , en: *Reencuentro*, nº 40, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, México, agosto.

Brunner, J. (2003) Aseguramiento de la calidad y nuevas demandas sobre la Educación Superior en América Latina, en: *Educación Superior, calidad y acreditación*, Tomo I, Consejo Nacional de Educación, CNA, Bogotá, Colombia.

Clark, B. y Neave, G. (1992). *The Encyclopaedia of Higher Education*, vol. 2. Analytica Perspectives. Accreditation (C. Adelman).

Coleman, D. (1997). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

COM (2002). Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible, Bruselas.

Cortés, A. (2002). Contribución de la psicología ecológica al desarrollo moral. Un estudio con adolescentes. [Versión electrónica]. *Anales de Psicología*, 18, 11–134.

Cruz, Y., López, S. Glosario, en: *La Educación Superior en el Mundo 2007*. Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?, TRES, Joaquín y SANYAL,

Da Costa, M. (1988). *Introducción a la ética profesional*. Impresos Andalién: Concepción.

De Souza, J. (2002). La Universidad, el Cambio de Época y el Modo Contexto Céntrico de Generación de Conocimiento. CONESUP, Quito-Ecuador.

Dias, M., Ginkel, J. (2006) “Retos Institucionales y Políticos de la Acreditación en el Ámbito Internacional, en: *La Educación Superior en el Mundo 2007*. Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?, TRES, Joaquín y SANYAL.

Dias Sobrinho, J. & Goergen, P. (2006). Compromiso Social de la educación superior. En: *La educación superior en el Mundo 2007*. Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?, Tres, J. y Sanyal, B. C. (eds.), Global University Network for Innovation (GUNI/UNESCO, Ediciones Mundi-Prensa: Madrid/Barcelona.

Dias Sobrinho, J. (2004) Autonomía y evaluación, en: *Reencuentro*, número 40, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, México, agosto.

Didriksson, A. Herrera, A. (2006) La nueva responsabilidad social y la pertinencia de las universidades, en: *La Educación Superior en el Mundo 2007*. Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?, TRES, Joaquín y SANYAL, Bikas C. (eds.), Global University Network for Innovation (GUNI/UNESCO, Ediciones Mundi-Prensa: Madrid/Barcelona.

Fuenmayor, L. (1995). Universidad Poder y Cambio. Fundación para la Proyección Institucional de la Universidad (FUNDAPRIU), Federación de Asociaciones de

Profesores Universitarios de Venezuela (FAPUV), Universidad Central de Venezuela Ediciones Venezolana R.I. SRL., Caracas.

García, C. (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. En: La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe. Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas.

González, F., Ayarza, H. (1997) Calidad, evaluación institucional y acreditación en la Educación Superior en la región Latinoamericana y del Caribe, en: *La Educación Superior en el Siglo XXI*. Visión de América Latina y el Caribe. Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas.

Kliksberg, B.; Tomassinni, L. (2000) “Capital Social y Cultura: Claves estratégicas para el desarrollo” Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Editorial Fondo de Cultura.

Kliskberg, B. (2002). Capital social y desarrollo local. En II Simposio de Responsabilidad Social. Caracas.

Martínez de C., C. (2002). “Lineamientos estratégicos de gestión tecnológica en el proceso de vinculación universidad-sector productivo”. Tesis doctoral. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, La Universidad del Zulia.

Morin, Edgar (2006). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. Unesco Editorial Magisterio, Colección Mesa Redonda, Bogotá.

Morin E. (2003) “Educando en la era planetaria” Editorial Gedisa ISBN: 84-7432-835-7

Navarro, G. (2003). *¿Qué entendemos por educación para la responsabilidad social?* En Universidad Construye País: Educando para la Responsabilidad Social (22–45). Santiago de Chile: Participa.

OEA-BID (2007) *¿Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad?* Estrategias de RSU Módulo 3: Estrategias Pedagógicas: Ética Desde el Aula Derechos Reservados ©.

ONU. (1999) PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). Informe sobre Desarrollo Humano en Chile.

ONU. (2001) PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). Informe sobre Desarrollo Humano.

Pérez, E. & Gracia–Ros, R. (1991). *La psicología del desarrollo moral*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.

Peters y Waterman. (1982). *In Search of Excellence: Leassons from Americas Best Run Companies*. New York, Harper and Row.

Ponz, F. (1996). “Espíritu universitario”: La educación personalizada en la universidad. AA.VV. Rialp. Madrid.

Puig, J. (1996). *La construcción de la personalidad moral*. Barcelona: Paidós.

Putnam, R., 1994. Capital Social y Éxito Institucional Programa de Desarrollo de la Naciones Unidas (Desarrollo sustentable”

Raga, J.T. (1998). “Claros y oscuros en el proceso de evaluación de la calidad en las universidades” En *Experiencias y consecuencias de la evaluación universitaria (estrategias de mejora en la gestión)*, Michavila, F. (editor) Fundación Universidad-Empresa. Madrid.

Rodríguez, S. (1997) Orientación Universitaria y evaluación de la calidad, en: APODACA, Pedro y LOBATO, Clemente (eds.), *Calidad en la Universidad: Orientación y Evaluación*, Barcelona, Editorial Laertes.

Salgado, M. “Pertinencia y Responsabilidad Social de las Universidades en el proceso de Construcción de la paz” Universidad de la Sabana Colombia. Revista OEI.

Sternberg, R. J. (1997). *Inteligencia exitosa: Cómo una inteligencia práctica y creativa determina el éxito en la vida*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Stoner, S (1995). *Administración*. Editorial Prentice Hall, México.

Stubrin, A. (2005). Los mecanismos nacionales de garantía pública de calidad en el marco de la internacionalización de la educación superior. En: *Avaliação*, vol. 10, nº 4, RAIES, Campinas, 2005.

Sudarsky, J, (2001). El Capital Social de Colombia Bogotá: DNP. Departamento Nacional de Planeación. http://dnp.gov.co/03_PROD/PUBLIC/ Capital_Social.htm

Sutz, J. (1997) La universidad latinoamericana y su pertinencia: elementos para repensar el problema, en: *La Educación Superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe*. Tomo I. Colección Respuestas. Ediciones CRESALC/UNESCO, Caracas.

Tunnermann, C. (2000). *Universidad y Sociedad: Balance Histórico y Perspectivas Desde Latinoamérica*. Primera Edición. Comisión de Estudios de Postgrado, Facultad de Humanidades y Educación, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

UNESCO, (1998) *Declaración Mundial sobre la Educación Superior para el Siglo XXI: Visión y Acción*, Paris.

UNESCO (1998) “Conferencia Mundial sobre Educación Superior” Debate Temático sobre la Responsabilidad Social, la autonomía y la libertad académica de las universidades.

Uvalic-Trumbic, S. (2006) Política Internacional de Garantía de Calidad y Acreditación: de los instrumentos legales a las comunidades de práctica, en: *La Educación Superior en el Mundo 2007*. Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?, TRES, Joaquín y SANYAL, Bikas C. (eds.), Global University Network for Innovation (GUNI/UNESCO, Ediciones Mundi-Prensa: Madrid/Barcelona.

Vallaey, F. (2004) Breve Marco Teórico de Responsabilidad Social Universitaria, Universidad de las Américas, Puebla, México.

Vallaey, F. (2006). Programa de apoyo a iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria, Ética y Desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo.

Varnagy D. Levy S. (2005) “Capital financiero y Capital Social: Dos ingredientes del Desarrollo” Revista líder Vol.13 año 2005. Disponible Ceder.ulagos.cl/res/default/capitalfinanciero.pdf.consultado 20-02- 07

Vessuri, H. (septiembre, 1998). La Pertinencia de la Enseñanza Superior en un Mundo en Mutación. En: *Perspectivas*, vol. XXVIII, nº 3.

Vigneaux, M. (1996). *Adaptación de un instrumento para evaluar el desarrollo del juicio moral*. Tesis para optar al título de psicólogo. Santiago: Pontificia Universidad Católica.

Wulf, C. (2006). Diversidad cultural – El otro y La necesidad de reflexión antropológica. En: *Desarrollo sostenible*, Münster/New York: Waxmann, 2006



Dr. Willebaldo Moreno Méndez

RESUMEN CURRICULAR

Cargos.

- Catedrático de Tiempo Completo, Titular "A", de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Responsable del Proyecto de Investigación: Mejora Continua de la Calidad en el Servicio Odontológico, de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Responsable del Proyecto de Investigación: "Evaluación de la Calidad Educativa en Instituciones de Educación Superior Pública", Red de Macrouniversidades de América Latina y el Caribe.

Formación Académica.

- Cirujano Dentista, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Especialidad en Ortodoncia, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Diplomado en Calidad en el Servicio, Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Diplomado de Administración en Salud Pública, Secretaría de Salud de México.
- Diplomado en Informática Aplicada a la Gestión de Problemas de Salud, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Maestría en Administración de Empresas, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Candidato a Doctor en Pedagogía, Universidad Nacional Autónoma de México.

Trabajo Docente.

- Profesor Titular de Cursos Nacionales e Internacionales sobre aspectos de Calidad en el Servicio en Salud.
- Conferencista a nivel Nacional e Internacional sobre temas de Calidad en Salud.
- Publicación de Artículos de Calidad en el Servicio en Revistas Nacionales.



Dra. Carmen Lilia Sánchez González

Síntesis Curricular.

Cargos:

- Cátedra de la Clínica Estomatológica Integral de Odontopediatría de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Responsable del proyecto de investigación de la Responsabilidad Social Universitaria, correspondiente al Programa de Posgrado de la Red de Macrouiversidades de América Latina y el Caribe.
- Corresponsable del proyecto de investigación de la Calidad en el Servicio de las Clínicas Multidisciplinarias de la FES, Zaragoza UNAM.
- Profesor investigador Tiempo Completo Titular "A", del Área Clínica y Estomatológica de la UNAM.

Formación académica.

- Especialidad en Estomatología en Atención Primaria, Secretaría de Salud, México.
- Especialidad en Estomatología del Niño y el Adolescente FES, Zaragoza, UNAM.
- Especialidad en Docencia Superior, CISE, UNAM.
- Maestría en Enseñanza Superior, UNAM
- Candidata a Doctora en Pedagogía, UNAM

Trabajo Docente.

- Impartición de cursos a docentes y alumnos en el área clínica, área investigación, área educativa, área comunicación, área de calidad, entre otros.
- Publicación de artículos en revistas nacionales e internacionales, en temas orientados a incidencia y prevalencia de traumatismos dentoalveolares, investigaciones epidemiológicas relacionadas con maloclusiones y problemas del lenguaje, riesgos profesionales, calidad en el servicio, calidad educativa, entre otros.