
La calidad y la excelencia ¿un problema de cultura y valores en las organizaciones?

Carlos Hernández Rodríguez*

RESUMEN

La sociedad está enfrentando cambios importantes y trascendentales, los cuales han dado origen a transformaciones radicales en todos los sectores, los países han abierto sus fronteras y han permitido el libre tránsito de comercio, cultura, ideologías etc., las organizaciones han resentido un fuerte impacto en su estructura y han tenido que luchar contra la resistencia para aceptar los cambios; la calidad y la excelencia se han convertido en factores claves de éxito para las empresas, pero la falta de cultura en las organizaciones para entender estos conceptos, ha provocado incertidumbre y hasta cierto temor entre la comunidad, es conveniente que las escuelas en todos los niveles propicien el ambiente adecuado para formar una cultura que permita considerar a la calidad y la excelencia, como parte del proyecto de vida de cada persona.

Palabras clave: *calidad, excelencia, cultura y valores*

ABSTRACT

The society is dealing with transcendent, and important changes which risen to radical changes in all sectors. Countries opened their borders and have allowed the free movement of trade, culture, ideologies, etc. Structure's, organisations suffered a strong impact and they had to fight against opposition an acceptation of changing; quality and excellence have become key factors of success for companies, but the lack of culture in organizations to understand these concepts, has led to uncertainty and even fear among the community. For schools is convenient to work at all levels to provide foster the right environment to get a culture that allows the quality and excellence, as part of the project of life's project of each one.

Keywords: *quality, excellence, culture and personal worths*

I. INTRODUCCIÓN

El impacto que han sufrido las organizaciones ante la era tecnológica que estamos viviendo, ha sido el resultado de muchos años de aislamiento y rechazo en materia de modernidad organizacional y de implementación de recursos tecnológicos.

En los últimos años, los conceptos de calidad

y excelencia han invadido todas las esferas, se han convertido en una especie de esperanzas para todas las organizaciones; de alguna manera, se ha tomado como ejemplo al llamado "milagro japonés", en donde el trabajo no significó una obligación contractual de un determinada jornada, se convirtió en el único reducto para salir de la enorme problemática de esa nación, el éxito radicó en el cambio de cultura e ideología por hacer las cosas bien, con calidad, optimizando recursos de todo tipo.

El problema que ha existido en nuestro país con la calidad y la excelencia, se puede entender como un enorme vacío de respuesta que ha existido, los dueños, los directivos, o los jefes de área, no han tenido muy claro qué es o qué significa la calidad y la excelencia, aunque todos ellos las mencionen en sus planes, o en discursos de inicio o fin de período. La calidad y la excelencia han sido entendidas como hacer "las cosas bien" y nada más, cuando cada organización requiere de programas bien definidos, en donde se trabajen estos dos conceptos profundamente, analizando todos los factores que intervienen directa o indirectamente para lograrlos (Abravanel, 1992).

Uno de los factores que poco se ha tomado en cuenta para analizar, y que además es motivo para no lograr éxito con programas de calidad y excelencia, son los aspectos culturales, ideológicos y valores de toda organización.

II. LOS VALORES: FACTOR IMPORTANTE EN LA ORGANIZACIÓN.

Los valores pueden ser entendidos como un conjunto de aptitudes que influyen directamente en la conducta de los seres humanos, y ésta, a su vez, en el desempeño en la organización social. Los valores han sido estudiados y/o analizados desde épocas remotas, cada cultura daba un significado especial y lo asociaba con alguna actividad específica.

* Ingeniero Químico, Maestro en Tecnología Educativa, Maestro en Docencia y Doctor en Educación, profesor por más de 20 años a nivel superior

(Abravanel, 1992).

El hombre, a través del tiempo, ha intentado cambiar al mundo con su intelectualidad, los valores son el fruto de la evolución del espíritu e intelecto del hombre, y esto le ha permitido desarrollar potencialidades para "ser" y no simplemente para existir.

En la actualidad parecen predominar los valores de la cultura occidental, en donde el conocimiento se orienta a la transformación del mundo, manifestándose en avances científicos y tecnológicos; el bienestar económico y material, son otra característica de la cultura occidental.

La cultura oriental tiene otra visión; los valores del hombre se orientan a la conservación de la naturaleza, la no destrucción del medio-ambiente, y el cuidado de todo lo que nos rodea y nos permite vivir. Los valores influyen en la conciencia de las personas, son éstos los que rigen el accionar del hombre, por lo tanto, impactan directamente en las organizaciones. (Abravanel, 1992).

Dependiendo del tipo de organización, se determinan los valores, a cada organización le interesa que los individuos desarrollen algunos de ellos, de alguna forma, éstas moldean o configuran a un tipo de sujeto con valores que convengan a la organización.

Las organizaciones intentan buscar sujetos con valores definidos, la lealtad, la honestidad, la honradez, entre otros, son los principales elementos que se buscan en el trabajador, y deberán mostrarlo en todo momento, aunque existe la controversia, los valores se dan en una sola dirección; es decir, del subordinado al patrón, del débil al fuerte, entre otros, difícilmente se da en ambos sentidos. (Allaire y Firsirotu, 1992).

La sociedad de consumo (que enfrentamos), ha originado que el hombre confunda y/o olvide sus valores, cayendo en diferentes enajenaciones como el alcoholismo, drogadicción, placeres personales y materiales y, obviamente, en las organizaciones se ven reflejados los antivalores.

Las organizaciones escolares deben ser constantes promotores de la formación de valores en los niños, adolescentes y jóvenes; desde la escuela

básica hasta la universidad, se tiene que inculcar en los alumnos para que puedan definir, respetar y defender los valores, como parte de la formación moral y espiritual.

Estamos viviendo una época de desvalorización, problemática ocasionada por el choque cultural con otras naciones como resultado de la caída de fronteras y de la era expansionista comercial, los países han ido perdiendo su identidad, y ven amenazada, su cultura e ideología ante el mundo global que vivimos en la actualidad.

Una organización integrada en su mayoría por personas que creen en los valores, y que a través de ellos, se construya con éstos se forme una identidad, podrá aceptar una nueva cultura organizacional, donde los conceptos de calidad y excelencia sean parte de los programas de la misma.

Por otro lado la cultura es una situación que caracteriza a los individuos, cuyo reflejo impacta en una organización y los sistemas socioculturales. Los antropólogos han presentado diversas teorías complejas sobre la cultura, las cuales se caracterizan por sus presuposiciones, hipótesis, axiomas y acentos particulares. (Abravanel, 1992)

La cultura tiene diferentes puntos de vista dependiendo de quién la analice, los teóricos la consideran como parte integrante del sistema socio-estructural, y otros la ven como un sistema independiente de formación de ideas. Los sistemas socioculturales armonizan el dominio cultural y el social para formar un solo sistema; lo cultural se engloba en lo social y viceversa. Las organizaciones se consideran como sistemas socioculturales, sus componentes filosóficos se funden y no se pueden disociar de su componente estructural, formando un todo integrado.

El estudio antropológico tiene un sentido lógico al estudiar a la cultura organizacional, pues determina una serie de nociones diferentes, que sirven para examinar y ubicar conceptos de cultura presentes en la teoría organizacional. La cultura llega a convertirse en un contexto dinámico lleno de símbolos, es una estructura mental profunda y subconsciente (Abravanel, 1992).

III. LA EXCELENCIA: VALOR AGREGADO EN LAS ORGANIZACIONES

Un administrador excelente es la persona que maneja los bienes de una empresa oportunamente, que siempre presenta resultados a la alza y mantiene un control sobre sus subordinados, generalmente un administrador no goza de buena reputación ante los demás, quizás mal infundada esta reacción; pero la excelencia, va más allá de logros y cifras positivas. (Allaire y Firsirotu, 1992).

Hoy en día lo que importa más son los resultados ante un mundo cada día más competitivo, por tanto, en las organizaciones importa quién logra resultados, hace crecer a la empresa y la mantiene en el liderazgo, y los valores no entran dentro de la valoración que se da al administrador, no importa su vida moral ni espiritual, importa lo que genere en dinero, entonces se contribuye con la desvalorización, provocando la crisis de valores que padecemos. (Allaire y Firsirotu, 1992).

Los administradores de excelencia serán aquellas personas que cotidianamente ponen en práctica sus valores; las empresas y organizaciones serán también excelentes, gracias a sus integrantes, entonces los excelentes son los individuos, no las empresas.

La escuela, entendida como una organización, debería estar formando personas excelentes, preocupadas por definir estándares de calidad, en mi entender existen grandes lagunas en el sector educativo, y una de ellas, es la conceptualización de los valores, de la excelencia y calidad.

Uno de los objetivos de las organizaciones (para su conveniencia) es formar personas excelentes que conformen un plan de vida definido, de calidad, preocupadas por marcar senderos y caminar en ellos, que lleguen a ser estrategas y se preocupen por planear su futuro, antes que padecerlo. Al parecer, a la mayor parte de las empresas, incluyendo a las escolares, poco les interesa tener o contar con personas que tomen decisiones, y que se perfilen para ingresar a una cultura basada en competencia, eficiencia, calidad y excelencia.

La persona que visualiza diferentes momentos en su vida, y define estándares de calidad en diferentes áreas: profesional, trabajo, intelectual,

familiar, financiero, afectivo, personal, físico, diversión y recreación etc., y añadido a esto, una serie de valores, podrán tener éxito y convertirse en un ser de excelencia.

La excelencia en las organizaciones, es el resultado de la gestión de todo el equipo directivo en el cual predomina un estilo de liderazgo con las características necesarias para promover tales factores. (Munch, 2005)

Las funciones que debe realizar el gerente que desee ser excelente y trabajar con calidad, son: planear, dirigir, organizar, fijar metas y objetivos, sistematizar recursos materiales, financieros y humanos, evaluar, entre otras., lo anterior está enfocado a satisfacer las necesidades de crecimiento y expansión de la organización, cuidando la buena relación entre todos los integrantes de ella. (Munch, 2005).

En las organizaciones, una de las funciones de un administrador de excelencia es la de integrar a todos los miembros de la empresa, seleccionar a las mejores personas en los puestos administrativos, dando como resultado un logro más rápido de los objetivos planeados. (Munch, 2005).

La excelencia y calidad en la organización, exige un canal de comunicación adecuado para todos los miembros de ella. La aportación trascendental de los enfoques de la excelencia y calidad total, es una filosofía, una forma de ver la vida, que implica un cambio en los valores culturales de los individuos.

El secreto de la excelencia en cualquier empresa u organización, radica en los principios y valores que deben penetrar en la cultura organizacional hasta formar parte de la mística del trabajo. Un programa de excelencia puede elevar el nivel de vida de los individuos y, por ende, de la sociedad. Antes de establecer un programa de excelencia, es conveniente tomar en cuenta las siguientes consideraciones: estructura de la organización, recursos humanos y materiales, perfil de la empresa, plan de desarrollo, metas y objetivos.

La excelencia es una filosofía formada por ciertos principios y formas de conducta que deben ser cultivados en primera instancia en las escuelas y después en las organizaciones. La excelencia en nuestro país no se obtendrá implantando modelos

extranjeros, sino a través de estructuras que tomen en cuenta lo mejor de los valores. La excelencia y calidad exigen hoy en día, la apertura de una nueva cultura, la definición ideológica y fortalecimiento de valores. (Allaire y Firsirotu, 1992).

IV. LA CALIDAD: REFLEJO DE COMPETENCIA EN LA MODERNIDAD.

Las organizaciones en nuestro país muestran una señal particular, tratan de sacar el máximo provecho de sus trabajadores, sin tomar en cuenta las características ni necesidades individuales, durante muchos años a la mayor parte de las organizaciones empresa públicas y privadas, se les olvidaron cuatro factores importantes: 1) Modernizarse y crecer; 2) Administración eficiente; 3) Su personal y 4) Trabajar con calidad. (Abravanel, 1992).

Con la globalización, era inevitable los tratados comerciales internacionales originando la conformación de bloques económicos, en México muchas empresas cerraron sus puertas, esto debido a lo siguiente: a) altos costos de producción que se convirtieron en una carga financiera muy pesada, b) falta de modernización tanto de la administración como de los procesos de producción y c) poca capacitación del personal.

Desde hace no más de 15 años, empezó a cambiar el panorama para los empleados de muchas empresas, de pronto los gerentes miraron a su entorno y se dieron cuenta que necesitaban de la mano de obra, pero ésta tenía que ser más capacitada, se necesitaba introducir y operar conceptos como la calidad, excelencia, competitividad y eficiencia, no todos lo entendían, pero comprendían que para crecer y ser competitivos se necesitaba ser mejores en todas las áreas.

Otro concepto que invadió a las empresas, fue la optimización de recursos que repercutió en problemas sociales, hubo grandes despidos, las empresas comenzaron a trabajar más y mejor con el mínimo de personal. Por otro lado, los empresarios aceptaron que la calidad y excelencia podía tener mayor impacto a través del liderazgo, en México, este concepto ha tenido una gran desviación, generalmente el líder es el que mueve masas y representa a cientos de personas.

Por lo comentado en los párrafos anteriores, cabe hacer mención que las organizaciones se dieron cuenta que necesitaban mejorar sus procesos para volverse competitivos, de lo contrario, irían al fracaso, entonces se dieron cuenta de la existencia de un concepto encaminado a lograr mejores resultados, la calidad y excelencia, no fácilmente aceptado por cuestiones culturales y sociales.

V. LOS PROGRAMAS DE EXCELENCIA Y CALIDAD ¿AL RESCATE DE LAS ORGANIZACIONES?

El diseño de un programa de excelencia y calidad tiene diferentes momentos y en cada caso, un análisis detallado; destacando los siguientes puntos: (Munch, 2005).

a) *Integración del equipo directivo.*- Una vez que se ha decidido implementar un programa de excelencia, es necesario integrar un equipo directivo que reúna las características idóneas para hacer exitoso el programa, el equipo directivo debe promover y propiciar la comunicación, la integración, la solidaridad, la coordinación y el compromiso.

b) *Análisis de la cultura organizacional.*- La cultura organizacional comprende sistemas formales e informales prevalentes (valores, políticos, experiencias, sistemas y estrategias).

c) *Definición de una filosofía.*- La filosofía se integra con los valores o el credo, la misión, los objetivos y las políticas. Poner por escrito la filosofía, implica un gran compromiso para los altos directivos, puesto que será necesario manifestar con hechos lo expuesto con palabras.

d) *Desarrollo organizacional.*- El desarrollo humano y organizacional, se logra mediante la educación en y para el trabajo, la cual se debe impartir a todos los niveles de organización.

e) *Administración del Cambio.*- Con los resultados de análisis de las diferentes áreas de la organización, la dirección deberá diseñar las directrices para la búsqueda de la excelencia.

f) *Definición de la misión y de objetivos compartidos.*- Con el establecimiento de una misión general y unos objetivos que involucren a los subordinados, es posible estimular la unidad y

solidaridad del grupo de trabajo. Es preciso saber hacia dónde se dirigen los esfuerzos, y vincular las metas y objetivos individuales con las metas generales, para crear un compromiso y para que cada trabajador encuentre un sentido a su trabajo.

g) Desarrollo de equipos.- Los equipos de trabajo son parte esencial en el logro de la excelencia, para que los subordinados compartan la responsabilidad y se logre la meta general, deben ser incluidos en equipos de trabajo.

h) Administración de cambio.- Este etapa sugiere establecer una estructura especial y un ambiente que propicie la generación de excelencia, dentro de los puntos que se recomiendan, destacan: crear un ambiente de campeones, comunicación abierta, clima de aprendizaje y desarrollo continuo, propiciar la automotivación, crear la conciencia de calidad y servicio, entre otros.

Los resultados que se pueden obtener con un programa de esta naturaleza, son los siguientes:

1. Eleva sustancialmente los niveles de calidad y productividad.
2. Mejora la calidad de vida de los integrantes de la organización
3. Proporciona a los empleados y directivos la posibilidad de encontrar un sentido y significado a su vida mediante el trabajo.
4. Uno de los fines de la excelencia es convertir a la empresa en un medio para lograr el bienestar de la sociedad al producir productos de calidad a bajo precio.
5. Provoca felicidad a los empleados cuando realizan el trabajo correctamente.
6. Provoca un reencuentro con los valores trascendentales de la humanidad: lealtad, verdad, fortaleza.

Un programa de excelencia y calidad tiene diferentes alcances, los cuales no sólo son para la empresa o sus directivos, los trabajadores y sociedad se benefician también. Cuando en alguna empresa se intenta implementar un "programa de calidad" después de muchos intentos, la gente no cree en él, porque los alcances sólo impactan en algunos para unos cuantos integrantes de la organización.

VI. LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL: OBLIGACIÓN O REFLEJO ARMÓNICO

Un ambiente no sólo es un medio favorable para realizar el trabajo, está compuesto de realidades simbólicas que tienen un sentido definido. Los símbolos están cargados de sentido, los cuales definen las cosas, establecen el contexto y sirve para crear la identidad individual y de grupo.

Cada individuo muestra una identidad definida y tienen la necesidad de cubrir necesidades, si el gerente logra relacionar todos los factores individuales con los grupales y hacer que exista una relación entre todos los miembros para lograr objetivos comunes, entonces la identidad individual se convierte en un factor de éxito de la organización.

Los gerentes o directivos tienen un doble trabajo; por un lado, tratan de estimular y propiciar un ambiente agradable de trabajo para garantizar la eficacia de los individuos y de los grupos, y por otro lado, deben difundir la actitud que adoptará la organización para justificar las relaciones y reglas internas o externas con individuos y grupos.

Los problemas actuales (tecnológicos, políticos, culturales, sociales entre otros), exigen a las empresas que desarrollen nuevos conocimientos, capacidades y prácticas. El análisis simbólico y de representaciones, emplean la metáfora cultural, y cada día se exige definir la identidad y el carácter; el estilo y el clima organizacional, y la justificación del comportamiento. La palabra cultura, es una metáfora que se emplea para describir el estado del espíritu colectivo, esa metáfora es importante, puesto que examina los símbolos de identidad organizacional y el sentido simbólico de la autoridad. (Allaire y Firsirotu, 1992).

La gerencia tiene como tarea primordial el mantenimiento y enriquecimiento de conocimientos. El conocimiento proporciona habilidad práctica al gerente, para que éste pueda tener opciones de solución cuando se presenten problemas. La ideología puede llegar a ser organizacional, cuando un conjunto de ideas de representaciones está ligada a un conjunto de secuencias diferenciales.

Las acciones se comprenden y se interpretan en mundos subjetivos, una misma acción dentro de

la organización puede interpretarse de diferentes formas en momentos y sitios diferentes. Cada organización constituida, presenta contextos distintos y particulares. El saber y la ideología organizacional tienen gran relación con los actos y contextos simbólicos, estos últimos permiten tener más conocimiento, y éste, a su vez, forma una ideología organizacional.

VII. LA AUTORIDAD: ¿GUÍA O AUTORITARISMO EN LAS ORGANIZACIONES?

Los gerentes tienen gran interés de dar a conocer los conocimientos básicos sobre la jerarquía, el cumplimiento, responsabilidad y la adhesión. Los gerentes crearon un lenguaje simbólico llamado retórica, con la finalidad de satisfacer las necesidades operacionales y de representaciones.

El éxito de la retórica no solamente garantiza la autoridad, sino también refuerza el poder colectivo. Las organizaciones modernas utilizan una forma de autoridad jerárquica. Los gerentes generales hablan de una jerarquía del poder y, con ello, forman un vínculo entre autoridad y productividad que les permite tener derecho de administrar y justificar los privilegios del *statu quo*. Todo gerente debe reforzar y estimular buenas actitudes de comunicación y, con ello, lograr formar una buena administración. (Allaire y Firsirotu, 1992).

Los méritos o logros alcanzados justifican a los grupos poderosos cuando ellos quieren definir y medir el éxito, éstos deciden sobre las recompensas, estímulos y ascensos. La responsabilidad se utiliza con la retórica para presentar una imagen lógica del trabajo que cumple en el plano técnico u moral. (Allaire y Firsirotu, 1992).

El rendimiento de los individuos, el éxito de la organización y la prioridad concebida a la eficacia y a la autoridad, son elementos ligados a la selección de nuevo personal y el nombramiento en puestos directivos. Los métodos formales de afirmaciones no verbales se reúnen bajo el nombre de operaciones simbólicas.

Los ritos, las costumbres y las ceremonias comprenden la participación colectiva y la comunicación no verbal.

Las celebraciones de la organización organizacionales, es una actividad que se emprende con la finalidad de comprender mejor el carácter de la organización, y el contexto en el cual ella se sitúa.

Los ritos van ligados al desarrollo de la organización, en las actividades rituales, casi siempre participan pocos individuos, pero generalmente se dirigen a la colectividad, algunos ejemplos de ritos colectivos, son: la planeación estratégica o los programas de desarrollo comercial. Los hábitos se basan en los símbolos del estatus y del poder que confirman los métodos y relaciones en el lugar, los hábitos refuerzan el sentimiento de estabilidad, poniendo al día los cuentos y los mitos organizacionales.

Las ceremonias organizacionales son acontecimientos colectivos que con la ayuda de las costumbres, tradiciones y convenciones, facilitan la expresión emotiva, las ceremonias tienen un carácter ritual.

VIII. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS: IMPACTO EN LA SOCIEDAD

La estrategia expansionista en materia económica y tecnológica, de los países llamados líderes de los mercados internacionales, se extienden al campo de la educación, dando lugar a territorios supranacionales delimitados por fronteras tecnológicas, en donde no se reconocen los límites geopolíticos. Ahora hablamos de territorios informatizados, demarcados por las redes integradas de telecomunicaciones, o las supercarreteras electrónicas integrantes de una comunidad de países, instituciones y sujetos que comparten conocimientos, saberes y experiencias en un espacio virtual común.

La territorialización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, son un eje de confluencia de las relaciones políticas, económicas y culturales que producen transformaciones en las relaciones entre el centro y la periferia, la ampliación del campo de acción de las colectividades locales, y la transformación de las prácticas y la identidad. (Colom, 1998).

Hoy en día enfrentamos una "moda", la cibernética, como muchas otras modas, genera comportamientos y tipos de vida; estilos y conductas que caracterizan a las personas sumergidas en el

fascinante mundo de la computación.

La cibernética abre la posibilidad de crear "espacios virtuales", de que la transmisión de las imágenes y de la información se efectúe a la velocidad de la luz y a distancias enormes. La era computacional que vivimos, parece que se asemeja a una película de ciencia ficción, en donde la comunicación a grandes distancias en breves segundos y obtención de información, es algo rutinario y de fácil acceso.

De alguna forma, esta era de supercomputadoras ha originado un nuevo lenguaje entre la población que utiliza o no a las computadoras, lo que hace poco era incertidumbre o sólo visto en películas, hoy es una realidad, los espacios virtuales, la realidad virtual, internet, correo electrónico, redes, simulación etc., hoy en día ha invadido nuestro lenguaje y forma parte de nuestra cotidianidad. (Castells, 2007)

Por mucho, las computadoras ocupan un lugar privilegiado en el acontecer diario del ser humano, pero no sólo han sido utilizadas en programas científicos y tecnológicos, los medios de comunicación se han visto sumamente agraciados en su potencialidad, al introducir los sistemas de cómputo en ellos.

En los primeros años de la escuela, el niño puede ir conformando en su intelecto un mundo no imaginario, sino real, en donde al incorporar ciertos avances de la informática y comunicación, u otro medio, se forme una cultura que acepte a la modernidad como parte de su vida, y que, al llegar a una organización no imponga una barrera, al contrario, que haga uso de los avances de la ciencia y los incorpore para lograr una calidad y excelencia en el trabajo. (Castells, 2007).

El avance de la investigación científica y la aplicación de las tecnologías de punta no son ajenos al uso de las computadoras. Se busca que no solamente en las universidades, sino en los primeros años de la educación, se procure que los estudiantes se familiaricen con el uso de los adelantos tecnológicos.

Vivimos en un mundo agobiado por bombardeos tecnológicos y de imágenes. Es sorprendente observar, como las imágenes se envían de manera

instantánea de un punto de la tierra a otro, se transmiten a velocidades casi de la luz, por medio de líneas telefónicas, satélites, fibra ópticas, que obviamente son manejados vía la computadora. (Colom, 1997).

La supercarretera de la comunicación, como el Internet, está proporcionando a las organizaciones, la oportunidad de crecer, de hacer negocios y relaciones comerciales a grandes distancias; las páginas electrónicas ofrecen la enorme oportunidad a las empresas de grandes oportunidades de negocios en todo el mundo. Otro concepto de gran valía para las organizaciones sobre todas las escolares, es la realidad virtual, ya que simula electrónicamente a la realidad, a través de los procesos de digitalización. La realidad virtual, con su cúmulo de aplicaciones prácticas para fines educativos o científicos, la realidad virtual es creada por la imaginación humana, con medios que son propios de la expresión del hombre y de sus fantasías. (Castells, 2007).

Una de las áreas de desarrollo de la informática que está teniendo mayor impacto en el campo educativo, es la utilización de los medios múltiples, conocidos como multimedia, en este desarrollo se combinan textos, gráficos, sonido, animación y video, bajo control de la computadora. Uno de los aspectos importantes de este nuevo recurso, es el hecho de permitir formas libres de exploración, de navegación. De echo, la navegación se ha convertido en la metáfora que pareciera sinterizar mejor, la forma en que enfrentaremos el aprendizaje y el conocimiento en el siglo XXI; y probablemente, la forma de enfrentar una nueva cultura organizacional.

Navegar es el término que se utiliza para referirse al desplazamiento entre el mundo del saber y de la información, lleva implícita la idea de libertad para optar por una dirección, la posibilidad de orientar el mundo el rumbo, o de variarlo intempestivamente a voluntad del navegante, y de las características particulares del ambiente de exploración. Las posibilidades de esta tecnología son enormes, no así la producción efectiva. Se hace necesario, por tanto, crear océanos electrónicos de información, enormes bancos de datos que combinen texto, imágenes y sonido. (Gutierrez, 1998).

La forma en que nos presentan los desarrollos tecnológicos, no contribuye en nada a aclarar las cosas. En la mayoría de los casos, son las propias

empresas productoras de los bienes, quienes con un criterio puramente comercial, nos explican las maravillas de un futuro que siempre se dice muy próximo y al que, según ellos, conviene que nos anticipemos. El sensacionalismo que acompaña a la presentación de nuevos programas y equipos, no es la posición más adecuada desde la que podamos plantearnos la utilización de la información en la enseñanza.

El profesor, ante esa desinformación saturada de datos técnicos, y la imposición de ciertos recursos tecnológicos, opta por la indiferencia o por pasar a la defensiva, manifestando dos posturas extremas: a) Ignorar la importancia del mundo audiovisual y no preocuparse por sus posibles ventajas e inconvenientes (postura pasiva e indiferente), y b) Centrarse en los posibles inconvenientes y las desventajas para criticar desde la escuela, la influencia negativa de los medios (postura hiper crítica). (Gutierrez, 1998).

IX. UNA NUEVA CULTURA EN LA EDUCACIÓN PARA SERVIR EN LA SOCIEDAD

La educación no escapa de los continuos avances, tanto tecnológicos como de la comunicación e información, y aunque mucho se ha mencionado del divorcio o alejamiento de la educación formal con estos desarrollos, definitivamente la afectan positiva o negativamente. Hoy en día, la educación esta rodeada de un nuevo lenguaje y de nuevas modas presentes en los hogares, en las calles, y en las escuelas, entre otros, en pocas palabras, la forma o manera de educar ha cambiado de un momento histórico a otro.

Durante muchos años no aconteció nada sorprendente, los grandes cambios políticos, culturales, sociales y tecnológicos, se han dado en los últimos años del siglo anterior; hoy hablamos de globalización, de bloques económicos, de una Unión Soviética desintegrada, de una Alemania unida, de un Papa no italiano, de realidad virtual, de viajes espaciales, entre otros sucesos que hoy son parte de nuestro diario acontecer, obviamente la educación formal e informal no es la misma a principios, mediados y fin de siglo pasado. Los cambios son tan rápidos, que es imposible mantenerse actualizados, a pesar de contar con comunicación casi instantánea a nivel mundial.

De las utopías de la primera mitad del siglo XX, pareciera que el mundo evoluciona al final del siglo hacia un pragmatismo productivo y comercial. Los países parecen evolucionar dialécticamente en dos ejes: por una parte en el eje de las afirmaciones y expresiones en étnicas y regionales como resultado, muchas veces, de la quiebra de los proyectos de unidad nacional y, por otra parte, en el eje de la complementación y de la integración; en la búsqueda de espacios comunitarios entre países y regiones. (Castells, 2007).

Al tener más de una década del siglo XXI, podemos hacer una mirada retrospectiva y preguntarnos, por qué la educación en su concepto más amplio, no ha podido romper con esquemas que de alguna forma obstaculizan el intercambio cultural y social, la sociedad ha cambiado y de alguna forma ha abierto sus puertas al intercambio de ideas, pero todavía permanece un tanto escéptica a los cambios. En diferentes épocas la educación ha enfrentado diversos retos, el más importante es el preparar a individuos para competir en el escenario laboral y ayudar a las empresas a su crecimiento y desarrollo, ante el cambio en avances tecnológicos y nuevas formas de comunicarnos, la escuela no debe dejar pasar por alto el trabajo en valores, y fomentar en las personas el reto de la competitividad y calidad en el trabajo. (Castells, 2007).

En este siglo, enfrentaremos a un nuevo concepto de educación, concepto revestido de nuevos esquemas y modelos educativos, en donde el sentido de la globalización y las alianzas internacionales, son temas cotidianos y comunes, lo interesante es cuestionarnos qué tanto estamos listos para enfrentar a este nuevo orden, y capacitar a los estudiantes para competir con éxito.

X. PROPUESTA DE ASPECTOS RELEVANTES DEL CAMBIO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR ENCAMINADA A UNA CULTURA DE CALIDAD Y EXCELENCIA.

A continuación, se mencionan algunos aspectos relevantes de cambio, que considero podrían ejercer mayor influencia en la educación superior (principalmente) con la intención de coadyuvar a la conformación de una nueva cultura organizacional, encaminada a la calidad y excelencia.

Mayor cobertura y amplitud de conocimientos científicos. La revolución científica de los últimos años 60 años, ha incrementado importantemente la magnitud de los conocimientos en casi todas las áreas científicas, cada día la cantidad de conocimientos es más amplia. Esto ha producido tres problemas fundamentales: la necesidad de contar con criterios selectivos para determinar qué conocimientos son más relevantes para cada propósito; el problema metodológico derivado de tanta información; y la excesiva fragmentación de los conocimientos en cada una de sus funciones y áreas. Para la educación, se volverá más importante la calidad de la información, que la cantidad de la misma.

En lo concerniente al manejo de la información, la biblioteca, los centros de información y de cómputo, tendrán que experimentar cambios y ajustes periódicos para simplificar y volver fluida la captación de conocimientos por parte de los usuarios.

Velocidad de la generación de conocimientos. Otra de las características de la revolución de la educación, en los últimos decenios, ha sido cada vez más acelerada la producción de conocimientos científicos y tecnológicos. El tiempo en que se perfeccionan los descubrimientos es cada vez menor, y los efectos que ellos producen en otras áreas del conocimiento, más impactantes; sin duda, esta tendencia será aun más acelerada en el nuevo milenio.

Un problema que ha generado la velocidad de producción de información, ha sido la obsolescencia o la repetición de mucha de esa información.

Mayor profundidad en los conocimientos. El proceso de profundización es otra de las características de la evolución de la ciencia. Cada vez hay mayor especialización de la investigación, en cada una de las áreas del conocimiento.

Existen segmentos del conocimiento de una disciplina que, para su dominio, demandan prácticamente toda la vida científica de una persona. Esto ha causado un problema: el alto grado de especialización y, con frecuencia, el desconocimiento de los especialistas de la existencia de otros campos disciplinarios. Es evidente el diseño de programas académicos que hace 10 años no existían, y que la sociedad actual los exige.

Supercultura universal. En el mundo se está produciendo una cultura envolvente, universal, que utiliza cada vez lenguajes, valores y mercancías comunes. En este sentido, las instituciones de educación superior, deberán realizar dos tareas: por una parte, conectarse selectivamente con la supracultura y aprovechar sus frutos y, por otra, fortalecer y preservar las culturas del país. En este apartado, los procesos de aculturación y deculturación son de orden cotidiano.

Aceleración en todos los aspectos de la vida social. *La nueva dimensión de la temporalidad hace más urgente la necesidad de anticiparse al futuro, de prevenirlo y diseñarlo de acuerdo con lo que deseamos que sea la sociedad y la educación. Sin causar sensacionalismo, la sociedad actual enfrenta retos de cambio constante, y entre esos cambios, la relación entre las personas se ha ido transformando, basta con darnos cuenta en la forma de comunicación que tenemos, el teléfono celular (móvil) se ha convertido en una extensión de nuestro cuerpo, no se concibe la idea de no traerlo por olvido, esto casi es una tragedia, o poder estar en distintas partes del mundo y tener comunicación inmediata con alguien a miles de kilómetros de distancia.*

Fomento de una actitud emprendedora. El profesional que se debe estar formando en las aulas, debe desarrollar un alto grado de iniciativa para generar cambios y respuestas a los nuevos retos científicos, tecnológicos y humanísticos. Por ello, deberá tener la capacidad para que, una vez que haya egresado, pueda generar su propio empleo y el de otros, creando nuevas alternativas de producción y servicio, al igual de ser capaz de tomar decisiones y ejecutarlas.

XI. CONCLUSIONES

Es evidente que los cambios que se han experimentado en todo el mundo, es el resultado de una exigencia social, económica, política y cultural, cambios que se han dado de manera vertiginosa, y en los últimos 20 años, la misma división geográfica del planeta es distinta. Ante lo anterior, no es recomendable retirar la mirada de lo que sucede en las organizaciones, por un lado, deben ser productivas y competitivas, por otro tienen el reto del manejo de su personal, quien es finalmente, el que provoca el éxito o fracaso de las empresas.

Este artículo plantea la necesidad de que las organizaciones se cuestionen qué sucede en ellas, y si no han alcanzado la excelencia como organización, encontrar la causa que está provocando un alejamiento de la calidad, pero no entendida como un concepto operativo, sino como una forma de trabajo que se traduzca en éxito y permanencia.

Es importante destacar que existen organizaciones que trabajan bien, y que probablemente sean reconocidas por su presencia, pero cuáles son los valores que se desarrollan en las personas que forman parte de ellas, o sólo existen planes con revisiones periódicas, para medir el alcance de los resultados.

Las organizaciones cada vez están más expuestas a la competencia, la globalización trajo diversos retos, quizá el más importante es el de permanencia, distintas empresas en nuestro país estaban diseñadas para competir, y tuvieron que cerrar o volverse parte de un corporativo, el binomio educación-empresa es importante rescatar y trabajar.

En este artículo se planteó la necesidad un canal de comunicación adecuado para todos los miembros de una organización y parte de ese proceso de comunicación se vea reflejado en la excelencia y calidad que una organización llega a tener.

Por otro lado se mencionó que la aportación trascendental de los enfoques de la excelencia y calidad total, es una filosofía, una forma de ver la vida, que implica un cambio en los valores culturales de los individuos y al lograrlo la organización se verá beneficiada en todos sus procesos.

Como resultado de la globalización por un lado las fronteras se han abierto a la libre competencia y por otro la llegada de una era expansionista comercial, también se ha provocado que los valores se entiendan de forma distinta, donde el choque cultural entre las naciones han provocado que los países estén perdiendo su identidad, y ven amenazada, su cultura e ideología.

Sin duda alguna los avances de la tecnología han propiciado una nueva relación entre las personas, la forma de comunicación ha cambiado de una generación a otra, lo anterior ha provocado

que se entiendan en forma distinta a los valores, por ejemplo el que exista información diversa en la red ha provocado confusión entre las nuevas generación sobre lo que es la ética, ahora es común copiar esa información y hacerla propia.

Por último en este artículo se mencionó la importancia de la cultura, en párrafos anteriores se dijo que la cultura es una situación que caracteriza a los individuos, cuyo reflejo impacta en una organización y los sistemas socioculturales. Las organizaciones buscan individuos con valores definidos, la lealtad, la honestidad, la honradez, entre otros, son los principales elementos que se buscan en el trabajador, aunque no siempre es fácil encontrar personas que reúnan todos esos valores.

REFERENCIAS

- Abravanel Harry (1992), *Cultura organizacional: Aspectos teóricos, prácticos y metodológicos*, editorial Legis, traducción de Jesús Villamizar Herrera.
- Allaire Yvan y Firsirotu Mihaela E.; " Teorías sobre la cultura organizacional "; Legis, 1992 pp. 3-37. Tomado de la Antología del Modulo de Administración Educativa de la Maestría en Tecnología Educativa. ILCE 1997.
- Castells Manuel (2007), *La transición en la sociedad red*, Editorial Ariel, España
- Colom Cañellas Antonio J., Sureda Negre Jaume y Salinas Ibáñez Jesús 1998; *Tecnología y medios educativos*, editorial Cincel-Kapelusz, Colombia.
- Gutiérrez Martín Alfonso (2002), "Educación multimedia y nuevas tecnologías, Editorial la Torre, España.
- Munch Galindo Lourdes (2005), *Evaluación y control de gestión: La garantía de la productividad organizacional*, editorial Trillas, México.