



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA



La M.Sc. Andrea Marín Campos es Gestora de Calidad en la Vicerrectoría de Investigación. Foto cortesía Andrea Marín.

Conmemoración del Día Mundial de la Calidad

Voz Experta: La calidad más allá del concepto es un camino

Una reflexión sobre la calidad dentro del quehacer universitario, en el marco de la conmemoración del Día Mundial de la Calidad, que se celebra cada segundo jueves del mes de noviembre

10 NOV 2022 Gestión UCR

Tradicionalmente cuando se aborda el tema de la calidad se realiza un acercamiento a su concepto y a la historia de su desarrollo al margen de la actividad productiva de la humanidad. Esto porque la calidad no tiene un concepto específico, sino que refiere a las características o propiedades de un objeto, bien o servicio. Pero para los efectos de este espacio, se ha preferido concentrar la atención al **valor de la calidad desde la gestión de los procesos, no pensándola como meta que supone la consecución de objetivos, sino como eje transversal que acompaña la acción.**

Las actividades que realizan las universidades públicas en Costa Rica son muchas y muy variadas, con un fundamento en la docencia, investigación y acción social, pero también en el acontecer nacional de la participación de políticas públicas, instrumentos evaluadores o fiscalizadores, vinculación con sectores socio productivos y movimientos sociales.

A su vez, cada una de estas actividades que direccionan, dan soporte y gestionan, están encomendadas a un objetivo marco, pero sin duda deben estar también adscritas a la **gestión con calidad como característica inherente del quehacer universitario, pensado esto desde una aproximación de excelencia y del deber ser.**

Esta gestión implica, por ejemplo, que a lo largo del desarrollo de un plan de estudios de una carrera se tengan contempladas las características de las personas egresadas que demanda la sociedad y todos los sectores vinculantes, el perfil de las personas interesadas en esas carreras, las calidades y cualidades de las personas docentes que ofrecerán los cursos, así como el contenido de cada uno de esos cursos acorde a la realidad nacional y mundial.

De igual forma, los recursos administrativos y de infraestructura, así como los requerimientos reglamentarios y legales que permitirán en última instancia la participación de un grupo de profesionales en el entramado social, político, económico, cultural, según sea la disciplina; o bien, si se quiere ver de otra forma, la inserción de un grupo de profesionales al mercado laboral acorde a las demandas y necesidades de ese mercado.

Igualmente pasa si hacemos el ejercicio de pensar el quehacer de la investigación o la gestión del conocimiento, planteando problemáticas y necesidades de partes interesadas, así como recursos y capacidades disponibles, capacitados y competentes, que además del humano, deben contemplarse técnicas, métodos y equipos trazables, validados y controlados.

A esto se suman tiempos de respuesta acordes a estos procesos e incluyendo todo un marco normativo, regulatorio y protector de este quehacer, que acciona para pautas vinculadas a la transferencia del conocimiento, acceso abierto, protección, preservación, innovación, emprendimiento y acciones transformadoras que pueden surgir a un espacio de acción social.

Y es así como **la calidad no puede considerarse de otra forma que en el seno de estos procesos, no puede ser reducida solo a inspección desde el punto de vista de sus productos y resultados**, al control a partir de sus procesos, al aseguramiento en función de establecer sistemas o bien en la inclusión de una calidad total en reconocimiento del valor importantísimo del recurso humano. Esto trasciende y llega justo al momento histórico de la calidad que ubican estos tiempos, el de la gestión con y para la excelencia.

Nada que se conciba como adicional o adherido puede llegar a ser integrado, sino se ha concebido íntegro desde el principio. Por eso cuando se suele hablar del engranaje en los sistemas de calidad, esto se hace en referencia a los procesos que se interrelacionan; pero la calidad no es parte del engranaje, la calidad es componente del proceso en la medida que se defina así en los sistemas y las gestiones.

Esto, para la labor de las universidades públicas, no es más que una reafirmación de que el hacer está vinculado con parámetros que orientan un deber ser, y en el que **la evaluación más que una herramienta fiscalizadora o punitiva, es el instrumento más sistemático para la mejora antes, durante y posterior de los procesos y actividades**.

Una evaluación acorde y ajustada a cada proceso, en función de sus partes interesadas, recursos y expectativas, y que además pueda ser incorporada desde los procesos de planificación con análisis de riesgo y mitigación, que acompañe los desvíos o no conformidades propias de la ejecución, y que sea posible a partir de resultados y para la acción transformadora.

Es la calidad entendida no como concepto o propiedad, sino como parte inherente en el accionar, que permita tanto anticipar, como reaccionar y ajustar de forma efectiva y eficiente la gestión.

Esto en última instancia supondrá **gestiones marcadas no solo por resultados exitosos, sino por acciones desde y para la excelencia.**

Por ejemplo, una investigación que plantea soluciones a problemáticas o aporta a la gestión del conocimiento y permite transparencia, trazabilidad y aportes vinculantes y pertinentes; o un curso que aporta significativamente a la formación académica y profesional de las personas estudiantes, y ofrece una proyección a la sociedad necesaria y oportuna.

¿Desea enviar sus artículos a este espacio?



Los artículos de opinión de *Voz experta UCR* tocan temas de coyuntura en textos de 6 000 a 8 000 caracteres con espacios. La persona autora debe estar activa en su respectiva unidad académica, facilitar su correo institucional y una línea de descripción de sus atestados. Los textos deben dirigirse al correo de la persona de la Sección de Prensa a cargo de cada unidad. En el siguiente enlace, puede consultar los correos electrónicos del personal en periodismo: <https://odi.ucr.ac.cr/prensa.html>

[Andrea Marín Campos](#)

Gestora de Calidad, Vicerrectoría de Investigación

andrea.marincampos@ucr.ac.cr

[Melissa Torres Zamora](#)

Gestora de Calidad, Vicerrectoría de Investigación

melissa.torreszamora@ucr.ac.cr

Etiquetas: [educacion](#), [calidad](#), [universidad](#), [desarrollo](#), [investigacion](#), [docencia](#), [proyectos](#), [#vozexperta](#).