



## ESTUDIO DE LA CALIDAD EN LA FORMACIÓN DE VALORES: CONSTRUCCIONES DISCURSIVAS DE LA CALIDAD Y LOS VALORES INSTITUCIONALES

STUDY OF QUALITY IN THE FORMATION OF VALUES: QUALITY DISCURSIVE CONSTRUCTIONS AND INSTITUTIONAL VALUES

**Mg. Pedro Mayorga Cordero**

Universidad Santo Tomás  
Viña del Mar – Chile  
pmayorca@santotomas.cl

### RESULTADOS DE TESIS DE MAGÍSTER

“Aproximaciones Preliminares para el Estudio de la Calidad en la Formación de Valores: Construcciones Discursivas de la Calidad y los Valores Institucionales”  
Universidad de Valparaíso – Valparaíso

**FECHA DE RECEPCIÓN:** 10 agosto 2011 – **FECHA DE ACEPTACIÓN:** 14 septiembre 2011

**RESUMEN:** El artículo pretende describir la experiencia formativa de un grupo de alumnos de una Institución de Educación Superior durante el período 2010, a través de la caracterización y comparación discursiva de los valores institucionales declarados en la Misión Institucional y las dimensiones de calidad establecidas por el Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA.

**PALABRAS CLAVES:** Educación; Calidad; Valores; Discurso

**ABSTRACT:** The article describes the educational experience of a group of students of an institution of higher education during the period 2010, through discursive characterization and comparison of institutional values expressed in the institutional mission and the quality dimensions of the Centro Inter-Universitario de Desarrollo CINDA.

**KEY WORDS:** Education; Quality; Values; Discourse

## I. FUNDAMENTOS

Hoy en día la calidad, en el ámbito de la educación, es un tema relevante para la sociedad chilena. Tal relevancia se manifiesta a partir del debate público generado por distintos sectores del país, a saber, instituciones de educación pública y privada, Instituciones legislativas, organismos de Estado, etc. Precisamente, en este contexto se enmarca la presente investigación, cuya última pretensión es aportar y enriquecer el horizonte del concepto de calidad en la enseñanza a partir del examen o análisis de la experiencia formativa en valores declarados por la misión institucional de una Universidad durante el período 2010. Si, efectivamente, la calidad es un término relativo, entonces, el punto referencial de calidad es extraído desde las categorías o dimensiones propuestas por el

Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). Dicho centro es una corporación internacional, integrada por importantes universidades de América Latina y Europa. El estudio de la formación en valores desde la mirada de la calidad, constituye el primer bosquejo para establecer posibles vínculos entre valor y calidad.

## **II. OBJETIVOS**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

a) Caracterizar comparativamente la experiencia de formación en valores desarrollada en la institución de universitaria durante el período 2010, desde las dimensiones del enfoque de calidad propuesto por CINDA y desde la perspectiva de los estudiantes.

### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

a) Describir y analizar comparativamente la experiencia de formación en valores desde las dimensiones relevancia, integridad, efectividad y procesos.

b) Analizar comparativamente la expresión de los valores institucionales en la experiencia de formación.

c) Visualizar las vinculaciones existentes entre formación en valores y la calidad como valor.

## **III. METODOLOGÍA**

El enfoque metodológico adoptado en la presente investigación es el cualitativo. Efectivamente, caracterizar o describir la experiencia en la formación de valores constituye un especial objeto de estudio, pues su propia naturaleza intencional no puede prescindir de la significación e interpretación que de ello realizan sus principales actores, particularmente, los estudiantes. Analizar el discurso o el relato que los mismos alumnos construyen a partir de su experiencia en la formación de valores, constituye un elemento determinante para desarrollar un estudio cualitativo.

La literatura especializada establece, en términos generales, que la investigación cualitativa tiene como principal objetivo “*describir y analizar las conductas sociales colectivas e individuales, las opiniones, los pensamientos y las percepciones*”<sup>1</sup>. Efectivamente, el presente estudio, se adscribe a tal metodología, pues asume un paradigma constructivista en el cual queda definida la realidad como una experiencia compleja, heterogénea, interactiva y socialmente compartida, interpretada por los individuos. En consecuencia, ha de ser fundamental la mirada o el enfoque de estudio que considere la “*experiencia vivida*”<sup>2</sup> de los actores sociales. En tal sentido, la realidad es un “*producto o resultado de prácticas discursivas complicadas*”<sup>3</sup>. De ahí que, entonces, caracterizar o describir la formación en valores constituye, en este caso, un especial objeto de estudio, cuya naturaleza no puede prescindir de la propia significación e interpretación que de ello realizan sus principales actores, los

estudiantes. De tal manera, la experiencia formativa en valores queda inscrita en el ámbito discursivo que la comunidad estudiantil evidencia a través del presente estudio. Entiéndase que: *“es el discurso el que unifica el sistema total de las prácticas, y es en razón de esta unidad discursiva que las prácticas funcionan coherentemente”*<sup>4</sup>. Precisamente, determinar si tal unidad discursiva acontece en los relatos o textos que los alumnos elaboran como testigos de su formación en valores, constituirá el principal elemento discriminador para establecer el grado de cumplimiento respecto a los compromisos valoricos declarados en la misión por la institución de educación superior. Las coordenadas utilizadas para realizar tal propósito estarán determinadas por los criterios de calidad CINDA, los cuales más adelante se expondrán. Se cuenta, para tales efectos, además, con el concepto de valor en términos axiológicos y los textos que la institución elabora desde su visión antropológica asumida.

## **1. DECISIONES METODOLÓGICAS**

Tal como se afirmó anteriormente, constituirá un criterio elemental de análisis, la consideración del ‘discurso’ o ‘texto’ como recurso a partir del cual se describirá la experiencia de los estudiantes en relación a la formación de los valores que la institución de educación superior declara en su misión. Entiéndase que el discurso ha de ser el resultado del lenguaje hablado y escrito<sup>5</sup>. Ahora bien, atendiendo estas consideraciones del discurso, la comprensión del discurso<sup>6</sup>, sin embargo, no se realiza desde el evento en que se da el discurso, si no desde lo significado, pues ello constituye el único elemento perdurable dentro del análisis discursivo. *“Una cosa es el hecho de hablar (Evento del discurso) y otra muy distinta es lo dicho en el hablar (Lo significado del discurso)”*<sup>7</sup>.

De este modo, la perspectiva hermenéutica que representa la orientación teórica de la presente investigación es compatible con el método cualitativo. Ciertamente, el análisis del discurso supone recoger datos a través de relatos de la comunidad estudiantil para luego descifrar sus signos o símbolos<sup>8</sup> productos de su interacción social. Dar sentido o significado al texto que presenta la comunidad estudiantil respecto de la formación de valores en el contexto de calidad (CINDA), constituye el propósito principal del estudio. Elaborar un diseño de investigación predeterminado o prefigurado en su forma podría ser una decisión metodológica que restrinja, condicione y coarte el tejido discursivo que elaboran los propios estudiantes en la institución. El estudio supone un grado de flexibilidad en su plan de trabajo, es decir, exige un diseño emergente que pretende establecer criterios que se ajusten a la complejidad interna de la institución. Dicha complejidad, mienta fundamentalmente a la consideración de múltiples factores que intervienen en el desarrollo de la investigación. Estos factores pueden ser, por ejemplo, la cultura organizacional, burocracia interna, Infraestructura (lugares y espacios de observación), coyunturas políticas del momento que afectan a la institución, etc.

## **IV. CONCLUSIONES TEMÁTICAS: CALIDAD Y VALORES**

Tomando en consideración los pasos antes desarrollados en la presente investigación, a saber, la descripción y el análisis de la experiencia de formación en valores a partir de las dimensiones de calidad y el análisis de la expresión de los valores institucionales en dicha experiencia formativa, ha

de ser posible, entonces, establecer, como primeras aproximaciones, nociones que faciliten la comprensión de la formación en valores y la calidad misma como valor.

## **1. ACERCA DE LA INSTALACIÓN DISCURSIVA DE LOS VALORES EN LA INSTITUCIÓN.**

Efectivamente, los valores se realizan en la praxis, en la acción misma del hombre. No obstante, aquella acción no es puro factum, pues ha de ser fundada en su contenido por el sentido que otorga la racionalidad práctica. El texto que narra esta racionalidad práctica ha de ser entendida como discurso moral. Este meta relato será considerado desde las categorías de calidad propuestas por CINDA. En tal sentido el resultado del examen es el siguiente:

### **1.1. DISCURSO MORAL FRAGMENTADO: VALORES DESARTICULADOS EN SU TEXTO Y CONTEXTO**

Los valores, compromiso declarado por la Institución en su misión, decantan en un texto o relato ético, cuyos fundamentos se hallan en las raíces de la tradición filosófica representada, particularmente, en pensadores del Occidente Clásico, tales como Aristóteles y Tomás Aquino. Ésta contempla un nutrido y vasto marco conceptual, cuyo sentido direccional apunta a una moral teleológica, fundamentalmente, expresado por el fin último de la felicidad. Se accede a este fin, a través del ejercicio de las virtudes éticas, a saber, la prudencia, la justicia, la fortaleza y la templanza. Se tiene, entonces, un enorme acervo cultural y moral de la tradición occidental que debiese dar cuenta de los objetivos o propósitos generales que pretenden dar cumplimiento de la Misión Institucional declarada. Sin embargo, al parecer, todo apunta, a una cierta carencia de unidad discursiva en el texto o relato de los valores narrados por los estudiantes de la Institución observada. Los enunciados vertidos por los alumnos no responden a una unidad discursiva en la que se aprecie un sentido coherente a partir del cual se desprendan los principios que fundamentan la formación moral adoptada por la Institución. En otras palabras, el lenguaje moral se halla fragmentado, desarticulado de sus fundamentos conceptuales y prácticos.

*“Lo que poseemos son fragmentos de un esquema conceptual, partes a las que le faltan contextos de los que derivan sus significados....Pero hemos perdido –en gran parte, sino enteramente- nuestra comprensión, tanto teórica como práctica, de la moral”<sup>9</sup>*

### **1.2. DESCONOCIMIENTO DE LOS VALORES INSTITUCIONALES DECLARADOS**

Se puede concluir que la Institución no entrega herramientas claras para la comprensión de los valores, pues no es reconocida, por parte de los alumnos, la labor formativa de los valores que promueve. Ello se puede advertir a partir de la constante premisa que se menciona en las narraciones de los alumnos, a saber:

*“Yo insisto los profesores no promueven valores. No creo que la universidad entregue un formato de valores para que los profesores nos enseñen valores a nosotros”*

*“Yo creo que todos los valores que tenemos no es por la universidad, los traigo de mi casa”.*

*“Yo encuentro que todos los valores que he adquirido y que tengo han sido de mi familia. Son cosas que me ha enseñado mi papá.”*

*“Yo creo que aprendí valores trabajando. Todos los valores que quiso entregarme la universidad yo ya los tenía”.*

Por otro lado, los valores que definen el discurso moral de la Institución, no son claramente identificados por la comunidad estudiantil, incluso, añaden otros que, por definición, no corresponden al cuerpo filosófico de la ética Institucional. Ello da cuenta, una vez más, que el lenguaje de los valores, además de presentar desorden en su texto, éste mismo se halla confuso, visualizándose como un híbrido, cuya genética emana de una multiplicidad infinita de múltiples interpretaciones. A continuación, se exponen narraciones que dan testimonio de lo dicho. A la pregunta cuáles son los valores de la Misión Institucional, los alumnos responden, por ejemplo:

*Estudiante 1: Los valores eh... el Compañerismo...*

*Estudiante 2: Solidaridad.*

*Estudiante 3: Tolerancia.*

*Estudiante 4: El principal valor adquirido es la divergencia.*

*Estudiante 5: La libertad.*

*Estudiante 6: Luz y verdad, ¿puede ser?. Creo que nadie lo sabe.*

*Estudiante 7: No lo tenemos claro.*

### **1.3. CONTRADICCIÓN DISCURSIVA DE LOS VALORES DECLARADOS**

No se aprecia, aparentemente, argumentos coherentes que den respuesta racional a las afirmaciones, elecciones o decisiones que cada sujeto establece en su interacción con el otro y el entorno formativo que lo rodea. Véase a continuación un ejemplo de lo anterior.

*“... Por ejemplo, el otro día tuve un problema con un profesor y ayer hablé con él y le dije que quizás podría hablar si se hubiese relajado un poquito más. Y me dijo que no ¡puh!... Que yo me equivoqué. Y cuando una persona se equivoca hay que castigarla. Y de esa forma aprenden....O sea no me dijo la palabra castigo...pero algo con...sanción”.*

Subyacen otras incoherencias discursivas, a saber, ciertas contradicciones internas en la exposición de los juicios o argumentos que fundamentan su crítica. Se expone a modo de ejemplo el siguiente relato:

*“... Por ejemplo, en otras universidades uno tiene distintos seminarios a los que uno puede optar, y de repente ahí mismo uno va conociendo a personas de distintas carreras. Pero acá no existen electivos o talleres...Pero a lo que voy yo, es que nos piden tantas cosas, que uno no puede ir. Yo quería ir a los debates y no pude”.*

## **2. ACERCA DE LOS MEDIOS INSTITUCIONALES DISPONIBLES PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS FINES MORALES DECLARADOS EN LA MISIÓN INSTITUCIONAL**

Ha de ser necesario, contar con las condiciones necesarias que posibiliten el cumplimiento de la misión, particularmente en lo que respecta a la formación en valores declarada por la institución.

### **2.1. FACTORES PEDAGÓGICOS NO SON MEDIOS EFECTIVOS QUE FACILITEN LA COMPRENSIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES**

Siguiendo con el mismo análisis, se puede apreciar que en la formación en valores de los alumnos aparecen ciertos factores pedagógicos que no contribuyen, necesariamente, a facilitar la comprensión del relato moral al cual se adscribe la Institución. Estos factores pedagógicos que hacen alusión los alumnos apuntan a la falta de estrategias formativas, principalmente, por la falta de conexión existente entre teoría y praxis moral. En otras palabras, el texto moral no tiene relación alguna con el contexto de vida. A continuación, se exponen tales predicamentos, para luego su análisis.

*“Un buen pedagogo no enseña los valores, sino que los demuestra. La mejor forma es que se conecten con el mundo del joven. No sé, por ejemplo, analizar lo que le pasa a uno todos los días, algo así, parecido...”.*

*“O sea hay buenos profesores, pero no tienen tanto didáctica”.*

*“No sirve enseñar el valor de respeto como definición si yo no respeto a mis alumnos. Todo eso me lo enseñaron los profesores de práctica”.*

Tal cual se evidencia, los textos morales se hallan desprovistos de sus contextos prácticos, es decir, se está frente a una filosofía moral meramente analítica y a-histórica que obvia todo contexto socio-cultural, desde el cual funda su sentido. *“Los diferentes conceptos que informan nuestro discurso moral originariamente estaban integrados en totalidades de teoría y práctica más amplias, donde tenían un papel y una función suministrados por contextos de los que ahora han sido privados”*<sup>10</sup>.

Se trata, en definitiva, que el discurso moral es, finalmente, un texto que no logra realización en su contexto, es decir, un texto autorreferente y aislado, incapaz de dar respuestas relevantes y pertinentes a la sociedad actual. Para reforzar lo dicho se tienen los siguientes relatos:

*“Estos valores que nos enseña la universidad no sirven para educar a la sociedad actual. ¿Cómo vamos a tratar el tema de los valores cristianos en un colegio evangélico? Lo que realmente uno tiene que hacer, no es implantar los valores, sino que dar una orientación cristiana, porque yo, por ejemplo, yo no soy católica... Y... ¿por qué los valores tienen que ser cristianos?”.*

## 2.2. FACTORES INSTITUCIONALES ENTORPECEN LA REALIZACIÓN DE LOS VALORES EN EL DISCURSO DE LA ORGANIZACIÓN

Otro elemento que debe ser analizado son los factores institucionales que posibilitan la realización del discurso moral en la praxis organizacional. Véase el siguiente texto:

*“Los funcionarios muestran una actitud de defensiva. Eso nos obliga a tomar la misma postura. No todas las personas que trabajan aquí tienen los valores que nos enseñan. Ellos predicán, pero no significa que lo estén haciendo. El padre Gática. Ellos son más impersonales, por sus funciones”.*

Se puede apreciar que los servicios internos de la organización son una realidad muy presente en el estudiante, pues ello constituye condiciones que favorecen o facilitan su propia formación.

Al parecer, se está ante un texto moral desconectado del mundo de la vida, es decir, una teoría de valores sin correspondencia con la praxis de lo cotidiano. De tal modo, podría interpretarse, a la luz de la narrativa estudiantil, que detrás de sus relatos se halla ciertos hallazgos, los cuales develan un texto moral incoherente, aparente y, meramente, instrumental. Resulta, entonces, que la crítica, vertida por los mismos estudiantes, llega a su cúspide en el momento en que el sello de los valores institucionales responde, simplemente, a un recurso de ‘marketing’. A continuación se expone el relato que evidencia lo anteriormente enunciado.

*“Pero en el nivel de institución yo veo contradicciones. En las bienvenidas se presentan como una universidad muy humana, donde los jefes de carrera y los altos cargos mayores son muy cercanos y resulta que con avanzar el tiempo eso no es tan así. Encuentro que eso es poco leal”.*

*“Cuando yo llegué me dijeron en esta universidad: Tú no vas a ser un número más, tu vas a ser (...), con tus propias características...Al final te das cuenta que eres igual que en todas partes, eres un número”.*

Con todo, se puede establecer que el discurso que transmite la institución no es consistente, carece de pertinencia, se halla fragmentado y desordenado, no se comprende en su unidad, existe desconocimiento en sus bases originarias y no discurre fluidamente en su forma racional, es decir, no presenta consistencia o coherencia interna. Esta inconsistencia puede ser observada, además, en las unidades de servicios disponibles para los alumnos de la institución. Entiéndase por inconsistencia a la disociación o desarticulación entre el discurso de los principios morales que promueve la institución y la calidad de atención de los alumnos.

### 3. ACERCA DE LA CATEGORIZACIÓN DISCURSIVA DE LOS ALUMNOS

#### 3.1. CATEGORIZACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD, SEGÚN LOS ESTUDIANTES

Con objeto de tipificar, clasificar y ordenar el relato de los alumnos, se presenta, a continuación, cuadro o matriz de categorización respecto de las dimensiones de calidad, según situación formativa del alumno, a saber, según situación inicio, situación proceso y situación final.

A partir del presente cuadro de indicadores se podrán observar algunas de las siguientes relaciones:

| INDICADOR  | DESCRIPTOR                    | DEFINICIÓN   |
|--|-------------------------------|--|
| Indica visión del valor cerrada al interés de cada individuo.                    | Alcance particular del valor. | Referencia a la realidad subjetiva del individuo.                |
| Indica visión del valor semi abierta o en tránsito hacia los intereses sociales. | Alcance colectivo del valor.  | Referencia a una realidad transitiva entre individuo y sociedad. |
| Indica visión del valor abierta a los intereses sociales.                        | Alcance universal del valor.  | Referencia a la realidad objetiva de la sociedad.                |

#### 3.2. CATEGORIZACIONES DEL ALUMNO

| CATEGORIZACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SEGÚN LOS ALUMNOS |  |  |   |
|--|--|--|---|
| DIMENSIONES DE CALIDAD                                       | SITUACIÓN INICIO   | SITUACIÓN PROCESO  | SITUACIÓN FINAL   |
| RELEVANCIA   | Valores representativos de la sociedad.                        | Valores representativos de una colectividad.                         | Valores modelos formativos de la sociedad.                            |
| INTEGRIDAD   | Formación integral cerrada a la comunidad universitaria.       | Formación integral abierta a la comunidad universitaria.             | Formación integral cerrada a la individualidad.                       |
| EFFECTIVIDAD   | Logro del aprendizaje académico.                               | Logro de aprendizaje personal y familiar.                            | Logro de aprendizaje en la interacción social.                        |
| PROCESOS <sup>11</sup> ADMINISTRATIVOS                       | Los administrativos no actúan con los valores institucionales. | Las áreas de servicio no cumplen con los propósitos institucionales. | Los administrativos no son referentes de los valores institucionales. |
| PROCESOS PEDAGÓGICOS   | Recursos en la formación teórica de los valores.               | Recursos no prioritarios para la formación de valores.               | Recursos en la formación práctica de los valores.                     |

Se pueden advertir elementos transversales comunes a los tres primeros criterios de calidad desarrollados, a saber, relevancia, integridad y efectividad. La trilogía dice relación con la relevancia del discurso moral, con la formación integral del discurso en el alumno y su logro de aprendizaje.

Se puede observar que la situación de inicio se encuentra circunscrita a la realidad más mediática del estudiante. Las necesidades quedan reducidas a su visión embrionaria de mundo.

Por otro lado, la tendencia de la situación proceso arroja una visión transitiva en su concepción de los valores.

Y, por último, el tercer y final momento se inclina hacia una formulación valorativa de la realidad arraigada en el bien común de la sociedad. Su tendencia va más allá de la necesidad individual de cada estudiante o un colectivo.

### 3.3. CATEGORIZACIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES SEGÚN ALUMNOS

A continuación se expone recuadro que grafica estimación de los valores según situación formativa de los alumnos.

| CATEGORIZACIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES SEGÚN ALUMNOS |  |  |   |
|---|--|--|---|
| VALORES   | SITUACIÓN INICIO                         | SITUACIÓN PROCESO                                      | SITUACIÓN FINAL   |
| RESPECTO  | Inherente a la Individualidad.           | Inherente al otro.                                     | Trascendente a toda persona.  |
| RESPONSABILIDAD   | Respuesta de otro hacia sí mismo.        | Respuesta de sí mismo hacia otro.                      | Respuesta a los otros.  |
| PERSEVERANCIA   | Superación individual de lo académico.   | Superación de las dificultades de la vida con el otro. | Superación para la autorrealización personal por otros.             |
| AMOR A LA VERDAD  | Consistencia en los actos del individuo. | Consistencia en los principios de una comunidad.       | Consistencia racional que legitima los intereses de cada individuo. |

Se puede inferir, a partir de lo expuesto, lo siguiente:

En la situación inicio el factor común que identifica a los alumnos es, principalmente, el carácter de “clausura” que experimenta el valor en relación a su condición de realidad particular, aplicable a las necesidades morales requeridas por la individualidad de cada persona.

Sin embargo, por otro lado, la situación de proceso, identifica cada uno de los valores en una esfera, cuya aplicación del mismo (del valor) afecta la alteridad. Es decir, se reconoce un otro quien recibe las consecuencias positivas del valor o las negativas del desvalor.

En la situación final, por último, se puede observar una clara tendencia a identificar los valores en una esfera mucho más compleja que las anteriores descritas. Tal complejidad mienta al carácter trascendente del valor, es decir, la visión que se tiene del concepto de valor va más allá de los intereses individuales o colectivos, más bien responde al bien común de una sociedad. Sin embargo, tal apreciación no es efectiva en uno de los valores analizados, a saber, la verdad, pues es un valor que puede ser construido por los intereses de cada persona. Sin embargo, ha de cumplir su condición de legitimidad, si y sólo si, responde a la racionalidad que lo funda.

Por tanto, en ambas categorizaciones presentadas, a saber, la relativa a las dimensiones de calidad y la relativa a los valores institucionales se observa que el sentido del discurso se halla dinámico, variable y complejo, estableciendo zonas de estabilidad diferentes (Situación de Inicio – Situación Proceso – Situación Final) El significado de cada uno de los criterios y valores se halla en el contexto formativo del alumno.

#### **4. ACERCA DEL VALOR DE LA CALIDAD**

Los valores institucionales muestran el camino de la organización, el horizonte del quehacer queda definido en el fin último que reúne los distintos intereses en uno, se trata, en definitiva del fundamento ético del hacer. Esta raíz que legitima la actividad institucional en la sociedad, también lo hace al interior de la organización. Ello sólo es posible a través de la constante y recurrente representación discursiva del texto ético institucional. Se trata de brindar espacios de reflexión y resignificación de los valores institucionales declarados. Sólo allí, cobra sentido y dirección las actividades formativas de la comunidad universitaria. Ello, finalmente, desarrolla sentido de pertenencia en cada uno de sus integrantes, pues construye y potencia no sólo la formación profesionalizante del alumno, sino, además, su disposición ética como estudiante y futuro profesional. Por tanto, la formación no queda restringida al puro desarrollo de la racionalidad instrumental o técnica, sino, además al compromiso de su formación moral.

Si bien es cierto, las universidades son instituciones cuya función es racionalizar la actividad humana a través del conocimiento y la técnica para su conversión profesional, dicha racionalización, también mienta al desarrollo de una ética profesional. En ningún caso, la formación de la especialidad podría estar desvinculada de su ética. Por ello, son muy importantes los valores que declara la institución, pues la formación profesional tiene su sello en los valores que la significan.

Con todo, parece ser que la calidad se halla fundada sobre el carácter “racional” que supone toda actividad productiva o de servicio. Esto, por una parte, constituye el punto final de la investigación y, paradójicamente, el punto inicial de un posible camino por recorrer.

Parece ser que la calidad en todos los ámbitos de producción y servicio es “una enfermedad que hay que contraer” porque los aires postmodernos de la incertidumbre en las ciencias y el conocimiento han depositado huevos de indeterminismo en la propia razón. Ello jamás sería imaginado por el racionalismo del hombre moderno. Todo acto de fe se ha desvanecido en la postmodernidad, incluso, la racionalidad productiva o instrumental debe comparecer ante el tribunal de la propia razón. Toda racionalidad interna en la actividad de producción o servicio queda comprobada, verificada y perfeccionada (Mejoramiento Continuo) desde una racionalidad externa que la comprueba y somete a juicio. Legitimar a través de una certificación o una acreditación es otorgar, en definitiva, confiabilidad al sistema de racionalización instrumental de la organización. La calidad, en consecuencia, se halla garantizada en tanto si se verifica una consistencia productiva, es decir, si se comprueba que los medios son los más adecuados para conseguir tal o cual fin propuesto por la propia organización.

## **V. PROPUESTAS DE MEJORA INSTITUCIONAL A PARTIR DE LOS HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Considerando la existencia de propósitos institucionales y políticas que desarrollan mecanismos de aseguramiento de la calidad, se recomienda mejorar los siguientes hallazgos levantados en el estudio expuesto:

### **1. ACERCA DE LA FORMACIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES**

#### **1.1. DISCURSO FRAGMENTADO**

- Se debe establecer un relato moral práctico y concreto, que responda al contexto social y cultural de la comunidad educativa.
- Debe existir una política de difusión de los valores institucionales al interior de toda la comunidad educativa, coherente a la misión institucional.

#### **1.2. DESCONOCIMIENTO DE LOS VALORES INSTITUCIONALES**

- Debe existir coherencia entre los objetivos declarados por los programas de las asignaturas valóricas de la institución y los valores declarados en la misión institucional.
- Se debe evidenciar con mayor claridad el vínculo curricular entre los programas de las asignaturas valóricas.

#### **1.3. CONTRADICCIÓN DISCURSIVA EN LOS VALORES**

- Fortalecimiento de la formación de valores en el aula a través del desarrollo de actividades prácticas, por ejemplo, de responsabilidad social. El objetivo es fijar con la vivencia un aprendizaje significativo de los valores.

### **2. ACERCA DE LOS MEDIOS INSTITUCIONALES DISPONIBLES PARA LA CONSECUCIÓN DE LOS FINES MORALES DECLARADOS EN LA MISIÓN INSTITUCIONAL**

#### **2.1. FACTORES PEDAGÓGICOS NO SON MEDIOS EFECTIVOS QUE FACILITEN LA COMPREENSIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES**

- Se debe optimizar la práctica educativa a través de la incorporación de estrategias de enseñanza para desarrollar un aprendizaje significativo en el alumno.

## 2.2. FACTORES INSTITUCIONALES ENTORPECEN LA REALIZACIÓN DE LOS VALORES EN EL DISCURSO DE LA ORGANIZACIÓN

- Se debe lograr un mayor acercamiento entre las distintas Unidades Académicas y el personal administrativo para permitir la vinculación y el fortalecimiento de los valores declarados en la institución.

## 3. CUADRO RESUMEN RECOMENDACIONES

Tres son los alcances o áreas desarrolladas en la conclusión del presente estudio, cada una de las cuales refleja resultados o hallazgos, a partir de los cuales se establecerán sus respectivas propuestas de mejora:

| ÁREAS   | HALLAZGOS   | RECOMENDACIONES   |
|---|---|---|
| <b>Instalación discursiva de los valores en la institución.</b>   | <p>1. Discurso moral fragmentado: Valores desarticulados en su texto y contexto.</p> <p>2. Desconocimiento de los valores institucionales declarados.</p> <p>3. Contradicción discursiva de los valores declarados.</p>           | <p>1.1. Se debe establecer un relato moral práctico y concreto.</p> <p>1.2. Debe existir una política de difusión de los valores institucionales.</p> <p>2.1. Debe existir coherencia entre los programas de las asignaturas valóricas y los valores declarados en la misión institucional.</p> <p>2.2. Vinculación curricular entre los programas de las asignaturas valóricas.</p> <p>3.1. Fortalecimiento de la formación de valores en el aula.</p> |
| <b>Medios institucionales disponibles para la consecución de los fines valóricos declarados en la misión institucional.</b> | <p>1. Factores pedagógicos no son medios efectivos que faciliten la comprensión de los valores institucionales.</p> <p>2. Factores institucionales entorpecen la realización de los valores en el discurso de la organización</p> | <p>1.1. Se debe optimizar la práctica educativa a través de la incorporación de estrategias de enseñanza.</p> <p>2.1. Se debe lograr un mayor acercamiento entre las distintas Unidades Académicas y el personal administrativo para permitir la vinculación y el fortalecimiento de los valores declarados en la institución.</p>  |

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, P. *Principios y procedimientos de evaluación educacional* (Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso, 1983).
- Astin, A. *Assesment as a tool for institutional renewall and reform* (Washington, DC., 1990).
- Brandt, R. *Teoría Ética* (Madrid: Ed. Alianza, 1982).
- Dallera, O. *La razón educada. Una introducción al estudio de la acción, la creencia y el valor racional* (Buenos Aires: Ed. Biblos, 1998).
- Delgado, J y J. Gutiérrez. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (Madrid: Ed. Síntesis, 1999).
- Drucker, P. *Escritos fundamentales. La sociedad* (Buenos Aires: Ed. Sudamericana, 2002).
- Echeverria, R. *Ontología del lenguaje* (Santiago: Comunicaciones Noreste, 2003).
- Festinger, L. y D. Katz. *Los métodos de investigación en las ciencias sociales* (Barcelona: Ed. Paidos, 1992).
- Gadamer, H. *Verdad y método* (Salamanca: Ed. Sígueme, 1977).
- Geertz, C. *La interpretación de las culturas* (Barcelona: Ed. Gedisa, 2000).
- Gilbert, J. *Introducción a la sociología* (Santiago: LOM, 1997).
- Ginés, J. *Ética Empresarial* (Santiago: Ed. RIL, 2007).
- Gordillo, M. V. *Desarrollo moral y educación* (Pamplona: EUNSA, 1992).
- Habermas, J. *Teoría de la acción comunicativa I* (Madrid: Ed. Taurus Humanidades, 1987).
- Harvey, L and Burrows A *empowering students* Vol. 1 (New Academia, 1992).
- Izuzquiza, I. *La sociedad sin hombres* (Barcelona: Ed. Anthropos, 1990).
- Macintyre, A. *Tras la virtud* (Barcelona: Ed. Crítica, 1987).
- Martínez, M. *Discurso, proceso y significación* (Bogotá: Ed. Universidad del Valle, 1997).
- McMillan, J y S. Schumacher. *Investigación educativa* (Madrid: Pearson Educación, 2005).
- Middaugh, M. *Desarrollo de información y de bases de datos en apoyo de la planificación académica y la correspondiente toma de decisiones* (Universidad de Delaware, 2000).
- Millán-Puelles. *Fundamentos de la Filosofía* (Madrid: Ed. RIALP, 1999).
- Osorio, F. *La Explicación Antropológica Cinta de Moebio* (Santiago: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 1998).
- Pasten, F. *Metodología de la investigación social* (Valparaíso: EDEVAL, 1995).
- Pieper, J. *Las virtudes fundamentales* (Madrid: RIALP, 1980).

Ritzer, G. *Teoría sociología moderna* (Madrid: Ed. McGraw-Hill – Interamericana, 2002).

Rokeach, M. *The Nature of Human Values* (Sin Ciudad: Ed. Free Press, 1970).

Román, M. *Sociedad del conocimiento y refundación de la escuela desde el aula* (Madrid: Ed. EOS, 2005).

Scheller, M. *El formalismo en la ética y la ética material de los valores* (Madrid: Ed. Caparrós, 2000).

Taylor, S.J. y R. Bogdan. *Introducción a los métodos cualitativos* (Barcelona: Ed. Paidós, 1987).

Valles, M. *Técnicas cualitativas de investigación social* (Madrid: Síntesis Sociología, 2003).

Weber, M. *Ensayos sobre sociología de la religión* Vol. 1 (Madrid: Ed. Taurus, 1998).

---

<sup>1</sup> J. McMillan, J y S. Schumacher. *Investigación educativa* (Madrid: Pearson Educación, 2005), p. 400.

<sup>2</sup> M. Valles, M. *Técnicas cualitativas de investigación social* (Madrid: Síntesis Sociología, 2003), p. 59.

<sup>3</sup> Valles (2003), p. 59.

<sup>4</sup> M. Martínez. *Discurso, proceso y significación* (Bogotá: Ed. Universidad del Valle, 1997), p. 223.

<sup>5</sup> Cabe señalar, que todo discurso se da como un 'evento': Primero, el discurso es realizado temporalmente y en el presente. Segundo, en el discurso hay un alguien que se expresa a sí mismo en el hablar. Tercero, el discurso es siempre acerca de algo, es decir, hace referencia al mundo que describe. Cuarto, el discurso no sólo tiene un mundo, sino también tiene un otro, un interlocutor a quien se dirige. Francisco Osorio. *La Explicación Antropológica*. Cinta de Moebio. N°4. Diciembre 1998. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

<sup>6</sup> "El que un texto transmitido se convierta en objeto de la interpretación quiere decir para empezar que plantea una pregunta al intérprete. La interpretación consiste en esta medida en una referencia esencial constante a la pregunta que se le ha planteado. Comprender un texto quiere decir comprender esta pregunta. [...] Así pues, el que quiera comprender tiene que retroceder con sus preguntas más allá de lo dicho; tiene que entenderlo como una respuesta a una pregunta para la cual es la respuesta. [...] Un texto sólo es comprendido en su sentido cuando se ha ganado el horizonte del preguntar, que como tal contiene necesariamente también otras respuestas posibles. En esta medida el sentido de una frase es relativo a la pregunta para la que es respuesta, y esto significa que va necesariamente más allá de lo que se dice en ella. Como se muestra en esta reflexión, la lógica de las ciencias del espíritu es una lógica de la pregunta" H. Gadamer. *Verdad y método* (Salamanca: Ed. Sígueme, 1977), 447-448.

<sup>7</sup> F. Osorio. *La Explicación Antropológica* Cinta de Moebio (Santiago: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 1998), p. 5.

<sup>8</sup> G. Ritzer. *Teoría sociología moderna* (Madrid: Ed. McGraw-Hill – Interamericana, 2002), p. 273.

<sup>9</sup> Cfr. A. Macintyre. *Tras la virtud* (Barcelona: Ed. Crítica, 1987), p. 14.

<sup>10</sup> Macintyre (1987), pp. 24-25.

<sup>11</sup> No presentan elementos comunes similares a las dimensiones clasificadas más arriba.

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de *Revista Estudios Hemisféricos y Polares*.

La reproducción parcial de este artículo se encuentra autorizada y la reproducción total debe hacerse con permiso de *Revista Estudios Hemisféricos y Polares*.

Los artículos publicados en *Revista Estudios Hemisféricos y Polares* se encuentran bajo licencia Creative Commons CC BY-NC-SA 3.0 CL.

