
EL PAPEL DE LA CONCIENCIA HUMANA EN EL PROCESO DE CALIDAD TOTAL*

GLORIA HENAO CEPEDA

Si bien es cierto que la parte fundamental del mejoramiento continuo que exige la calidad total es su componente filosófico-cultural, éste se presenta hoy entre nosotros como el mayor obstáculo en los procesos dirigidos a tal fin.

Varias razones pueden explicar este hecho, pero todas permiten sintetizarse en una: la alta valoración de una racionalidad instrumental, puesta al servicio de un concepto de desarrollo que deja de lado las dimensiones comunicativa y simbólica del hombre.

La extrema precisión exigida por la época convirtió al ser humano en una máquina fría y calculadora, capaz de censurar las imágenes creativas que le hacen posible recrear su realidad. Junto a la lógica de la eficacia, la eficiencia y la productividad, conocida actualmente como la lógica del éxito, el hombre perdió su capacidad de soñar o de hacer realidad sus sueños.

Hoy, en un momento histórico pleno de ciencia y tecnología pero lleno de dilemas y conflictos humanos, el gran reto es que junto al cálculo y la técnica el hombre haga convivir lo mítico, lo estético y lo simbólico.

La extrema precisión exigida por la época convirtió al ser humano en una máquina fría y calculadora.

Este reto nos obliga a volver la mirada a la conciencia para construir en ella la confianza y el respeto por los demás, sin los cuales es imposible alcanzar el compromiso y la participación que demanda el proceso de Calidad Total.

Las reflexiones contenidas en esta ponencia son la contribución de una conciencia comprometida con una cultura de la calidad capaz de permitir el encuentro respetuoso de conciencias distintas que hagan realidad la calidad total.

GLORIA HENAO CEPEDA. Trabajadora Social de la Universidad Nacional de Colombia. Doctorado en Psicología Educativa en la Universidad de Madrid (España). Docente de la Universidad Pedagógica Nacional, Universidad Central y Javeriana.

* Ponencia presentada al Simposio Internacional de Mejoramiento Continuo. Universidad EAFIT, Medellín, agosto 29 de 1992.

CAMBIO Y DESARROLLO

El mejoramiento continuo que acompaña un verdadero desarrollo, exige la presencia de un proyecto que oriente los procesos de cambio involucrados en dicho mejoramiento.

Por tanto, este proyecto orientador se convierte en el punto de partida para un análisis del hombre y su quehacer y del hallazgo de las posibilidades de cambio que tienen una época, una sociedad y el hombre como agente y beneficiario del desarrollo.

El trabajo humano, más allá de producir objetos, es productor de conciencia humana, construye al propio hombre.

El análisis del proyecto de desarrollo admite dos grandes alternativas interpretativas:

Una interpretación no crítica del desarrollo y una crítica. La primera tiene como característica fundamental el hecho de limitar las posibilidades de cambio a la comprensión de los acontecimientos diarios, sin que dicha comprensión traspase los límites del mundo privado del ser, reduciendo las alternativas de desarrollo a soluciones inmediatas e individualistas.

En una interpretación acrítica del desarrollo se carece de una visión del futuro, es decir, dada la inamovilidad de los límites existentes se hace imposible la visión de lo nuevo, lo distinto.

De ahí que sólo se valida la permanencia de lo mismo bajo nuevas formas y se impide la interacción grupal que garantiza el cambio.

En esta alternativa el horizonte de crecimiento es limitado y solidario, negándole al hombre la capacidad de verse a sí mismo y a los demás como seres con posibilidades de ser distintos, con lo cual surge la desconfianza que impide la participación activa en el desarrollo.

El único movimiento que le admite es el reconocimiento e insatisfacción permanente de lo que es actualmente y la añoranza nostálgica de su pasado.

Desde este movimiento su conciencia asume la existencia en forma tripartita, es decir; desde su dimensión afectiva, o intelectual, o social, sin alcanzar nunca la integración entre ellas y, por tanto, la integridad de su ser.

De ahí que su entusiasmo, su racionalidad, o su participación social, aparezcan fosilizados en una u otra dimensión de su conciencia y lo conduzcan a necesitar controles y reforzamientos externos dirigidos a producir respuestas acordes con cada situación.

Lo anterior permite entender por qué algunos procesos basados en la repetición y memorización que produce habilidades y destrezas, no logran alcanzar la convicción y compromiso que demanda el desarrollo.

La razón es obvia: El cambio, concebido como un proceso acumulativo, carece de una visión de lo nuevo y remite a **preservar lo existente**.

Cuando lo mismo crece no puede hablarse de cambio. Es sólo el crecimiento de lo mismo.

El verdadero cambio exige la presencia del distinto en la conciencia y esto no se alcanza sino a partir de la interdependencia de las dimensiones humanas en ella.

Este hecho nos lleva a asumir una interpretación crítica del desarrollo, la cual empieza por aceptar que la vida cotidiana del hombre contiene las posibilidades de cambio y desarrollo que necesita.

La interpretación de dichas posibilidades hace intervenir un proyecto futuro de desarrollo, con el cual le da sentido a sus actividades diarias y establece rupturas en su mundo privado. Gracias a las cuales puede avanzar con confianza con los demás hacia la realización de cada nuevo sueño.

En el espacio de convergencia de las tres dimensiones humanas llamado conciencia están ubicadas la calidad, la confianza y la participación.

De ahí que el proyecto de desarrollo no sólo es portador de los fundamentos y valores que le dan significado al diario vivir del hombre, sino que le hace posible ver las alternativas de cambio que le ofrecen las circunstancias actuales que lo rodean. Sus decisiones diarias le permiten emprender acciones para suplir la falta de lo que su vida futura necesita para ser realidad.

Lo anterior nos permite afirmar que el proyecto de desarrollo involucra, tanto una **misión** plasmada en el deber ser del hombre, como la **visión** actual que tiene de su vida futura.

En otras palabras, el **para** de la posibilidad escogida, depende del **como** concibe su futuro.

Este hecho marca la diferencia fundamental con una interpretación acrítica del desarrollo, en la cual no existe proyecto de desarrollo.

La acertada escogencia de las posibilidades que garantizan el desarrollo humano, depende de la integración que tengan en la conciencia del hombre las relaciones con los demás, consigo mismo y con la ciencia y la tecnología.

Por tanto, de la integración en su conciencia de su dimensión social, afectiva e intelectual depende la coherencia entre su sentir, su actuar y su pensar, es decir, la calidad integral de su desarrollo.

En el espacio de convergencia de las tres dimensiones humanas llamado conciencia están ubicadas la calidad, la confianza y la participación, las cuales tienen la inter-dependencia que tienen entre sí las dimensiones humanas.

Desde interpretación del cambio y el desarrollo, la educación se presenta como la encargada de construir una conciencia autónoma y responsable del desarrollo.

Si bien es cierto que el hombre recibe trágicamente su vida, ya que no hizo ninguna decisión sobre su originaria existencia, su paso por ésta es una construcción social y permanente de la libertad que le haga sentirse dueño de sí mismo responsablemente.

Este proceso constructivo hace de la pedagogía un verdadero puente entre lo actual y lo nuevo.

Ella, a través de un proceso de investigación, acción y participación respetuosa y confiada, no sólo establece interpretaciones que orientan las acciones participativas del hombre, sino que reconstruye permanentemente los **principios** y fundamentos que garantizan el desarrollo personal y social.

Bien puede afirmarse que la calidad total pasa por la aceptación de que todos los espacios vitales, incluyendo los productivos, deben asumirse como escuelas del hombre, al interior de los cuales se lleven a cabo procesos pedagógicos que conduzcan a la construcción de una conciencia integral.

Sólo desde ésta se podrá alcanzar la integración de la misión y la visión que exige la calidad total.

ACTIVIDAD Y CONCIENCIA

La conciencia humana puede definirse como el reflejo psíquico de la realidad que le permite al hombre emprender procesos de transformación, en los cuales se transforman él y los demás participantes en ellos.

El paso a la auto-gestión se basa en encuentros comunicativos realmente humanos.

En palabras de L.S. Vygotski, teórico de la psicología histórico-cultural, "la conciencia es un producto social, es elaborada. Por ello, los procesos de internalización no consisten en la transferencia de una actividad externa a un plano interno pre-existente, son los procesos mediante los cuales este plano es formado".

De ahí que hablar de la conciencia humana exige hablar de la actividad que la contruye.

Desde esta interpretación, la actividad se asume como el elemento que permite separar las vivencias personales de la realidad objetiva y le garantiza al hombre alcanzar la auto-observación que conocemos como conciencia humana.

La construcción de esta conciencia es un proceso evolutivo histórico-cultural que requiere de la actividad grupal y se caracteriza por los rasgos siguientes:

La preparación y empleo de instrumentos y las relaciones sociales, es decir, la construcción de la conciencia humana implica el trabajo del hombre, mediatizado por los instrumentos y las relaciones sociales que vinculan al hombre con el mundo.

Lo anterior equivale a plantear que el trabajo humano, más allá de producir objetos, es productor de conciencia humana, construye al propio hombre.

Es por esto que se hace necesario entender la estructura de actividad que tiene un trabajador comprometido en un proceso laboral colectivo, si se quiere obtener el desarrollo de su conciencia y su conducta voluntaria.

El cambio, concebido como un proceso acumulativo, carece de una visión de lo nuevo y remite a preservar lo existente.

La comprensión de la estructura de actividad del trabajador empieza por entender que cuando éste realiza determinada acción, lo hace para satisfacer determinadas necesidades. Sin embargo, el resultado de su acción no las satisface directamente.

Gracias a actividad conjunta el hombre logra alcanzar una visión integral de un proceso donde convergen, tanto las distintas partes de un producto final, como los distintos motivos de las personas que participan en la producción.

De esta unidad fundamental surge la unidad de la psiquis humana, es decir, el sentido racional que tiene para el hombre aquello a o cual dirige su actividad.

Para que un trabajador desempeñe sus funciones, es necesario que la correlación de sus acciones y las de los demás se refleje subjetivamente en su ser.

Hasta que esto no ocurra sus acciones no existen para él como parte de una relación estable con su mundo circundante y, por el contrario, acumulará frustración y escepticismo al insistir, una y otra vez, en que ellas satisfagan directamente los motivos que lo llevaron a realizarlas.

Lo anteriormente planteado permite afirmar que la toma de conciencia es un proceso comunitario

que le permite al hombre convertir el reflejo del objeto producido en finalidad consciente, con lo cual alcanza su autonomía frente a la intención del logro.

Hay sobradas razones para aceptar que la actividad voluntaria, más que hacer intervenir un intelecto altamente desarrollado, es una construcción que hace intervenir permanentemente relaciones sociales que sirven de puente entre distintos significados y el significado personal.

Resulta evidente que el paso a la auto-gestión se basa en encuentros comunicativos realmente humanos, en los cuales se producen negociaciones de significado que le permiten al hombre resignificar su vida personal y social.

De ahí que la confianza, respeto y participación que demanda una cultura de la calidad para poder garantizar el mejoramiento continuo, pasa por la aceptación de que éste exige procesos comunicativos en los cuales se producen transacciones del mundo simbólico de seres distintos.

De esta negociación de significados va a depender, tanto la construcción de la identidad personal, como la construcción del significado común que permita el encuentro de intereses personales y sociales.

BIBLIOGRAFIA

- BERGER, Peter y LUCKMANN, Thomas. *La Construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores, 1989.
- BRUNER, Jerome. *Realidad Mental y Mundos Posibles*. Barcelona: Gedisa Editorial, 1988.
- DOUSSEL, Enrique. *Pedagógica Latinoamericana*. Bogotá, Nueva América, 1989.
- HOYOS, Guillermo. *Comprensión de la Educación desde las Estructuras Comunicativas*. Ponencia presentada al III Congreso Nacional de Educación, Bogotá, 1990.
- HENAO, Gloria. *Espacios Educativos*. Ponencia presentada al III Congreso Nacional de Educación, Colegio La Enseñanza, Bogotá, 1990.
- LEONTIEV, Alexei. *Actividad, Conciencia y Personalidad*. Moscú: Progreso, 1989.
- VYOTSKI, Lev S. *Pensamiento y Lenguaje*. Moscú. Progreso, 1987.