

**CAPACIDADES HUMANAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE  
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD. EL CASO DE LA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO EAM.**

**SILVANA SALAZAR SERNA**

**Directora:**

**MARLENY CARDONA ACEVEDO**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**MANIZALES, CALDAS**

**2016**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

1. JUSTIFICACIÓN
2. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
3. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DE APLICACIÓN
4. USUARIOS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN
  - 4.1.Participantes de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío
  - 4.2.Participantes de la Academia
5. MARCO TEÓRICO
  - 5.1.Capacidades Humanas
  - 5.2.Acreditación de Alta calidad
6. HIPÓTESIS
7. OBJETIVOS
8. METODOLOGÍA
  - 8.1.Tipo de estudio y Diseño investigativo
  - 8.2. Técnicas e instrumentos de investigación
9. REREFENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**CAPACIDADES HUMANAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE  
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD. EL CASO DE LA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO EAM.**

**INTRODUCCIÓN**

A finales del siglo XVIII, luego de la revolución industrial, cuando ya no se le daba importancia únicamente a la cantidad de productos por unidad de tiempo, ni a la forma en que estos eran producidos, se empezó a crear conciencia de que los trabajadores y la forma en que estos son tratados dentro de una organización, puede influir positiva o negativamente en el futuro de ésta. No sólo como manipuladores o transformadores de materias primas, sino como portadores de capital intelectual, capaces de generar y difundir nuevas ideas que permitan diferenciarse de sus competidores, perdurar en el tiempo a través de la innovación y lograr su autorrealización tanto a nivel profesional como a nivel personal. “Si la educación hace que la persona sea más eficiente en la producción de bienes, es claro que hay un mejoramiento del capital humano. Este mejoramiento puede agregar valor a la producción de la economía y aumentar el ingreso de la persona que ha sido educada.” (Sen, A. Capital humano y Capacidad humana. 2004). Es evidente, entonces, como la educación hace parte fundamental de la cadena productiva de las organizaciones, pues “el conocimiento es el recurso estratégico del presente y futuro del desarrollo de las comunidades” (Mesa sectorial de gestión del talento humano, 2004, p.60) y son sus personas, el capital humano, quienes traen consigo dichos conocimientos.

Del desarrollo de las capacidades humanas y dichos conocimientos en los colaboradores, y de su potenciamiento dentro de las organizaciones, depende en gran medida el sostenimiento y permanencia en el tiempo de éstas, pues su razón de ser no es sólo ofrecer productos o servicios para la satisfacción de los clientes, ni ser fuente de sustento económico para quienes participan de las actividades diarias, sino ser un motor de autorrealización para el personal que en ella labora.

La presente investigación se orienta entonces, basada en una previa revisión literaria, en la identificación de los enfoques en los cuales se sustenta el quehacer organizacional y las capacidades humanas que en ellos intervienen para el logro de los objetivos organizacionales.

Metodológicamente, el estudio se realizará bajo un enfoque cualitativo, como consecuencia de la realización de grupos focales con los actores que intervienen en el proceso de acreditación institucional de alta calidad de la ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO. También se identificará la presencia o ausencia de las capacidades humanas en los indicadores de apreciación utilizados en los instrumentos de autoevaluación institucional, los cuales son la “carta de navegación” del proceso mencionado anteriormente.

Con los resultados de la presente investigación se espera hacer un aporte al conocimiento acerca de la importancia de la presencia y del desarrollo de las capacidades humanas, las cuales funcionan como evaluadores integrales de calidad de vida, calidad institucional y calidad en el servicio, sin descuidar la dignidad humana de la persona (Nussbaum, M.C. 2012).

## 1. JUSTIFICACIÓN

Es tendencia entre las organizaciones actuales querer superarse y marcar diferencia frente a sus competidores, tanto a nivel de contenidos y programas académicos ofrecidos, como en cuestiones de calidad. Es pertinente entonces destacar, no solo el trabajo de las directivas de las organizaciones que lideran dichas actividades, sino también de su trabajo en equipo para el logro de los objetivos que se planteen. La cuestión es si ellos, al igual que los entes externos, reconocen las labores de quienes participan en cada una de ellas, y si a partir de dichas actividades se puede obtener no solo los logros de la organización sino también el desarrollo de las capacidades individuales de las personas que hacen parte de ella. Según Sandoval, L.Y. (2008), resulta imprescindible la distribución del trabajo en las IES, la asignación de cometidos específicos, mas todos cuantos forman parte de la comunidad contribuyen positiva o negativamente a la acción educativa, científica y cultural de la institución, es decir, a comprometerse con sus propósitos.

Mostrar bajo cuál enfoque están orientadas las estrategias de las organizaciones, y cuáles son las capacidades humanas de quienes participan a diario en sus procesos, generando valor y propendiendo por la satisfacción tanto de clientes internos (ellos mismos) como de clientes externos, permite a la organización tener una visión más amplia acerca del desarrollo de su talento humano y cómo este puede aportar positivamente a la obtención de los logros que las directivas se fijan, “definir el rendimiento y éxito de las personas que laboran en la institución en función de las oportunidades que se les abran” (Nussbaum, M.C. 2012), tanto en el mediano como en el largo plazo.

También, será de utilidad para la Escuela de Administración y Mercadotecnia, debido a que la realización del presente estudio invitará a la organización a orientar sus prácticas hacia un enfoque antropológico, en aras de contribuir al óptimo desarrollo de las potencialidades de sus colaboradores y propiciar espacios en los que se fomente la creatividad y la innovación (como fuente de ventaja competitiva), teniendo como base el respeto por las diferencias, las necesidades de la organización y las de cada individuo que la conforman.

## **2. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las organizaciones humanas son conjuntos de personas “cuyos esfuerzos se coordinan para conseguir un cierto resultado u objetivo que interesa a todas ellas, aunque su interés pueda deberse a motivos diferentes” citando a López, J. (Sandoval, L.Y., 2008). Cada una de ellas se diferencia de las demás teniendo en cuenta sus elementos esenciales como son la cultura, la estructura, las necesidades humanas, la forma de coordinar acciones para satisfacer necesidades y su capacidad de aprendizaje, entre otras.

Luego de Revolución Industrial, la actividad económica de algunos países dejó de depender de la transformación física de las materias primas y más de la transformación de la base intelectual.

Esta transición comienza con la Administración Científica propuesta por Frederick Winslow Taylor, el cual buscaba la mayor productividad en las organizaciones teniendo en cuenta los procesos lógicos de las tareas, sustituyendo el viejo modelo empírico (en el cual se realizaban las actividades productivas como cada colaborador creía que era mejor) y enfocándose en la subdivisión de funciones y en la Especialización. Taylor analizó cada uno de los procesos para identificar aspectos fisiológicos que permitieran que los trabajadores, después de ciertas capacitaciones, escogieran las actividades con las cualesse desempeñaran mejor, y así lograr el hombre idóneo para cada fase de la transformación del producto.

Por su parte, Henri Fayol se enfocó también en las organizaciones y en la forma como estas podían incrementar su eficiencia, pero no solamente desde el punto de vista productivo sino también administrativo. Propuso la Teoría Clásica, en la cual predominaba la atención en la estructura organizacional, enfocándose en las unidades de mando, la supervisión de las tareas, la centralización del trabajo, la correcta remuneración económica, la iniciativa de los colaboradores y la armonía entre los equipos de trabajo. Resaltó la importancia de la división de la organización en áreas funcionales y de la universalidad de las funciones administrativas (planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar), dejando claro que son aplicables para todo tipo de organizaciones.

En oposición a la Teoría Clásica y a la Administración Científica, surge la Escuela de las Relaciones Humanas expuesta por George Elton Mayo, la cual adquiere fuerza luego del desarrollo de las industrias y de que la producción en masa aumentara la tensión de los trabajadores. Su mantenimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, especialmente la psicología del trabajo, la cual se encargó de identificar las razones por las cuales los colaboradores no se adaptan correctamente a sus labores diarias dentro de la empresa. “El fondo de incentivos de una organización es el poder coactivo del que dispone esa organización para premiar o castigar la realización de acciones concretas de los partícipes. El poder coactivo es la capacidad de la organización para estimular comportamientos a través de motivos extrínsecos”. Citando a López, J. (Sandoval, L.Y., 2008). Mayo, demostró entonces que para que una empresa sea productiva, no es sólo necesario que los trabajadores conozcan los procesos de los que son responsables, sino que también es indispensable la comunicación, las relaciones formales e informales con el equipo de trabajo y las motivaciones de cada uno de ellos.



Teniendo claro que la función de un organismo no sólo viene determinada por el logro de las metas hacia las que se orienta la organización formal, sino que involucra las motivaciones actuales de las personas y las satisfacciones que estas alcanzan debido a sus interrelaciones(Sandoval, L.Y., 2008), surge entonces, entre los años 40 y 60 la Escuela del Comportamiento Humano, la cual busca identificar las causas y las motivaciones que impulsan las conductas de las personas en su lugar de trabajo. Se enfocaron básicamente en las dinámicas de los grupos; los tipos de líderes que se manifiestan en los equipos de trabajo; la diferenciación y diversidad de personas, teniendo en cuenta que cada uno es único, y así mismo será tratado; y que los administradores le dieran la importancia debida a cada trabajador, haciéndolos sentir realmente útiles e importantes para la organización y para los objetivos que en ella se desarrollen.

Pero como no todas las organizaciones son iguales, y mucho menos pueden gestionarse de manera universal, surge la teoría Burocrática propuesta por Max Weber, quien buscaba sistematizar todas las variables involucradas dentro de los procesos organizacionales en un ámbito totalmente formal, entre ellas las relaciones sociales, argumentando que la informalidad era dañina y que no aportaba nada a la productividad de la organización. Propuso entonces legalizar las Normas y los Reglamentos, la Jerarquía en la Autoridad, la Estandarización de los procesos, que todas las comunicaciones se registraran por Escrito; y por último, la Meritocracia, la cual pretendía que las personas que formaran parte de la organización fueran escogidas por méritos, a través de exámenes que miden las competencias técnicas.

Luego surge la Teoría Contingencial, la cual pretendía identificar características determinadas que puedan influir positiva o negativamente en las situaciones que se

presentaran en las organizaciones, en su estructura y en su evolución. Según Mora (1983) “estas ideas están fundamentadas en un enfoque sistémico abierto y hacen énfasis en una relación funcional entre el medio ambiente y el comportamiento de un organismo”. A diferencia de las demás teorías, esta se enfocaba principalmente en los factores externos, dejando claro que el contexto y el ambiente contribuían de manera directa en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Finalmente, teniendo clara la importancia que se le ha venido dando al ser humano, a su adaptabilidad dentro de la organización y a la relación entre cada uno de los colaboradores que participan del logro de los objetivos misionales, se manifestó luego de los años 70 una bifurcación entre las tendencias organizacionales, resaltando 3 enfoques que se destacan en las organizaciones humanas actuales.

En el primero de ellos, el enfoque Mecanicista, la organización aparece como una máquina más o menos compleja, que produce algo y consume algo, dice Sandoval, L.Y., citando a Pérez López (2008). En este enfoque las relaciones humanas se establecen como roles o funciones y no entre personas concretas, por lo cual no se tienen en cuenta las necesidades de quienes participan de las labores diarias dentro de la organización.

El objetivo de este tipo de organizaciones es la maximización del beneficio, siendo esta participación en el mercado, servicio al cliente, ingresos en dinero o utilidad social. En cuanto a la motivación, únicamente se limitan a la utilización del sistema de incentivos; es decir, lo que la persona recibe por parte de la organización es proporcional a su contribución a ésta, y que además, sea el mínimo indispensable para que esté motivada para realizar dicha contribución.

En el segundo enfoque, el Psico-Sociológico u Orgánico, se trasciende el plano de los objetos para llegar al plano de los sujetos. Este tipo de organización se contempla como un conjunto social, en el cual se integran voluntariamente las personas para satisfacer todo un conjunto de motivos. “Las metas concretas no solo persiguen un logro exterior, sino una aceptación por parte de las personas que han de esforzarse por alcanzarlas” (Sandoval, L.Y., 2008), por ende, en este enfoque se contempla una doble finalidad: la eficacia de la organización y el logro de los objetivos personales de quienes hacen parte de ella, es decir, relación entre productividad y satisfacción de los trabajadores.

En el tercer enfoque, el Antropológico, Humanista o Institucional, la organización busca la satisfacción de las necesidades, no sólo actuales, sino futuras de cada uno de los colaboradores. “El interés que suscita la MOTIVACIÓN humana es algo más que una moda pasajera. La motivación es la fuerza interna que mueve a actuar a las personas” (Sandoval, L.Y., 2008).

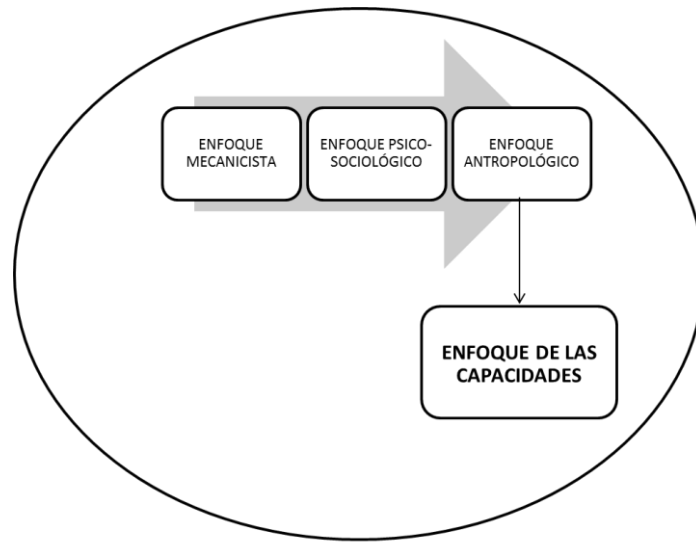
Las motivaciones pueden traducirse en el impulso a actuar que surge de una evaluación a priori de las consecuencias de la acción, y por lo tanto de la satisfacción que se espera obtener con ella. Éstas pueden darse de dos modos diferentes: espontánea y racionalmente.

La primera de ellas, la motivación espontánea, surge de conocimientos adquiridos como fruto de la experiencia personal del individuo, forma parte de su memoria e influye casi de forma automática en la acción. La motivación racional, por el contrario, no surge de la experiencia sino de informaciones y datos abstractos que permiten evaluar la acción como conveniente o inconveniente, e influyen en la acción a través del autocontrol.

Según Sandoval (2008), el autocontrol es la capacidad de la persona de controlar el impulso de la motivación espontánea e imponer la ejecución de una acción distinta. Pérez López, por su parte dice que la LIBERTAD es lo mismo que el autocontrol; es la capacidad de autodeterminarse a la hora de actuar, es decir, la capacidad que permite a la persona actuar de acuerdo a lo que quiere.



Siguiendo esta misma visión, Nussbaum, propone el enfoque de las capacidades, el cual es una propuesta del desarrollo humano (despliegue de facultades que las personas traen consigo al mundo) que busca identificar y reconocer qué es capaz de ser y hacer cada individuo en el entorno organizacional. “La persona que tiene una capacidad tiene una opción, una zona de libertad”, específicamente y para efectos de la presente investigación, en las Instituciones de Educación Superior.



ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD

Su naturaleza (la de las IES) es también de organización humana, y si bien tiene lo común con todas las demás, su función específica es educar, formar a las personas, cooperar en su proceso de humanización, facilitar su propio perfeccionamiento y ayudar a alcanzar la excelencia y la plenitud. “La educación superior es responsable de la formación de profesionales capaces de crear conocimiento y de proponer nuevas formas de análisis y nuevas herramientas y relaciones de trabajo en todas las áreas” (CNA-Consejo Nacional de Acreditación).

La calidad en este tipo de Instituciones “no es una suma de aspectos, sino una totalidad en la cual las relaciones entre aspectos y los vínculos entre la organización y su contexto resultan muy relevantes (...) Tampoco debe considerarse no sólo en su relación con modelos institucionales universales sino también con los ideales particulares expresados en las misiones y en los proyectos institucionales” (CNA-Consejo Nacional de Acreditación), y en el cual está involucrada la comunidad completa, tanto administrativa como académicamente.

Entonces, al ser éste un proceso que involucra todo el Talento Humano de una organización, tanto a quienes participan directamente (Estudiantes, Docentes, Administrativos y Directivos) como a quienes se ven beneficiados con su quehacer diario (Egresados y Empleadores), resulta pertinente identificar qué son capaces de hacer y ser dichas personas y si esto influye positivamente en el proceso de Acreditación de Alta Calidad.

Por lo anterior se plantea el siguiente interrogante:

¿Cuál es el efecto de la presencia de las Capacidades humanas en el proceso de acreditación de alta calidad institucional en las Instituciones de Educación Superior?

Para responder a este interrogante se plantea la siguiente sistematización:

1. ¿Cuáles son las capacidades humanas que intervienen en el proceso de acreditación de alta calidad institucional?
2. ¿Cuáles son los efectos de la presencia de las capacidades humanas en los actores de las IES (Estudiantes, docentes, Administrativos, Directivos, Egresados y Empleadores) para la obtención de la acreditación de alta calidad institucional?

### **3. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DE APLICACIÓN**

El escenario de aplicación del presente estudio es la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. Una institución de educación superior (IES) que durante 45 años ha formado por ciclos propedéuticos, ciudadanos profesionales socialmente responsables, con una cultura humanística, tecnológica y científica; global e innovadora. Con competencias que permitan construir y realizar proyectos de vida en función del desarrollo socioeconómico de la región, el país y la comunidad internacional. Cuenta actualmente con 226 funcionarios, tanto docentes como administrativos, cada uno de ellos responsabilizado de sus labores y comprometidos con la prestación de un excelente servicio, tanto a clientes internos como externos.

Ofrece nueve (9) programas académicos por niveles secuenciales y complementarios (Técnica profesional, Tecnología, Profesional Universitario) en tres facultades diferentes: Facultad de Ciencias Administrativas y Financieras, Facultad de Ingeniería y Facultad de Diseño y Comunicación; cada una de ellas con su correspondiente decano, sus directores de programa y docentes de carrera que apoyan también las labores administrativas durante el tiempo en que sea requerido mientras tengan vigentes sus contratos laborales, además de los docentes de medio tiempo y catedráticos que cumplen sus funciones durante los dos periodos académicos que se fijan durante el año.

Su rápido desarrollo en el panorama educativo implica no sólo modernizar y enriquecer los conocimientos, los métodos de aprendizaje y las tecnologías de la información, sino

estar al tanto de la búsqueda y obtención de la calidad tanto a nivel académico como administrativo, para mantener su posicionamiento y asegurar el crecimiento en el sector al cual pertenece.

Es por esto que a partir del año 2012 la EAM inició el proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad, autónoma y voluntariamente, con el fin de obtener la acreditación institucional, que “se refiere fundamentalmente a cómo una institución y sus programas orientan su deber ser hacia un ideal de excelencia, y pueden mostrar alta calidad mediante resultados específicos, tradición consolidada, impacto y reconocimiento social” (CESU- Consejo Nacional de Educación Superior. 2014) y según el CNA (Consejo Nacional de Acreditación) tiene un papel estratégico dentro de la política orientada a promover el mejoramiento del sistema de educación superior, y junto con la evaluación, han pasado a convertirse en imperativos, ya que garantizan a la sociedad la calidad y credibilidad de los procesos educativos y sus resultados.

El quehacer educativo tiene sus rendimientos específicos, “todos ellos referidos al crecimiento de la persona; al desarrollo perfectivo de sus capacidades más nobles. De ahí dimanar todas las destrezas y habilidades que posibilitan los resultados externos” (Sandoval, L.Y., 2008).



#### **4. USUARIOS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Serán usuarias y beneficiarias de esta investigación las organizaciones en Colombia que busquen, a través de la potenciación de las capacidades de su personal, la generación de nuevas ideas y nuevos espacios de aprendizaje, orientados al desarrollo del ser, enfocados en las labores diarias dentro de la organización, evitando su reducción a un “simple recurso” y previniendo también su invisibilización.

A su vez, la comunidad académica (Estudiantes y docentes del área de Gestión humana) que contará con información en este ámbito.

También, las Instituciones de Educación Superior (IES) que adelanten procesos de Acreditación Institucional de Alta Calidad, las cuales podrán identificar potencialidades en cada uno de los actores que intervienen en dicho proceso y sus aportes, no solo para el logro de dicho objetivo, sino desde la transversalidad de las actividades que realicen, tanto en el ámbito académico, como en el administrativo.

##### **4.1.Participantes de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío**

Integrantes de la Sala General, Administrativos, Directivos, Docentes, Egresados, Estudiantes, Empleadores y demás actores y beneficiarios de la razón social de la institución.

##### **4.2.Participantes de la Academia**

Investigadores en campos de la Gerencia del Talento humano o en áreas afines. También estudiantes de pre-grado y pos-grado.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1. Capacidades Humanas

El enfoque de las capacidades surge como una propuesta del desarrollo humano, donde el economista Amartya Sen tuvo un importante papel en su diseño. Él propuso que la calidad de vida de un país no se midiera únicamente basada en los enfoques utilitaristas que se centran en el producto interno bruto per cápita. Sen se mantuvo firme en esta idea de pluralidad e irreductibilidad, que constituye un elemento clave en este enfoque.

Puede definirse entonces como “una aproximación particular a la evaluación de la calidad de vida y a la teorización sobre la justicia social básica (...) Concibe cada persona como un fin en sí misma y no se pregunta solamente por el bienestar total o medio, sino también por las oportunidades disponibles para cada ser humano. Está centrado en la elección o en la LIBERTAD, pues defiende que el bien crucial que las sociedades deberían promover para sus pueblos es un conjunto de oportunidades que las personas pueden luego llevar, o no llevar a la práctica” Nussbaum M.C. (2012).

Martha C. Nussbaum (refiriéndose a un enfoque de desarrollo humano) propone que los trabajadores en su entorno laboral se puedan sentir como lo que son y trabajar como tal, seres humanos (no como máquinas), ejerciendo la razón práctica y manteniendo relaciones valiosas y positivas de RECONOCIMIENTO MUTUO con otros trabajadores (esto incluye jefes y directivos). “Una tarea o un trabajo será más pleno en la medida que más favorezca el uso de la capacidad inteligente y libre de la persona” Sandoval, L.Y., (2008).

Estas capacidades según Sen, citada por Solano, D (2007), son combinaciones alternativas que una persona puede hacer o ser: los distintos funcionamientos que puede lograr. “No son unidades aisladas, sino que forman un conjunto de oportunidades que se influyen y se moldean mutuamente, y que deben materializarse, en últimas, como un bloque completo” y que “exigen una reflexión conceptual sobre las emociones, sobre como surgen y se despliegan, sobre cuál es su estructura y cómo interactúan entre sí” Nussbaum, M.C. (2012). Este enfoque, además pretende extender las virtudes humanas para que contribuyan al desenvolvimiento de la persona dentro de la organización. “En una construcción del desarrollo que se basa en la construcción de capacidades humanas, el sector educación se convierte en eje fundamental de esta propuesta” Solano, D (2007).

Nussbaum por su parte, propone 10 capacidades centrales, las cuales se definen como lo mínimo y esencial que se exige de una vida humana para que ésta sea digna. Éstas, se diferencian cualitativamente entre sí y no sólo cuantitativamente, ya que no pueden reducirse a una sola escala numérica sin ser distorsionadas, y que una parte fundamental de su adecuada comprensión y producción pasa por entender la naturaleza específica de cada una de ellas.

Las capacidades que se mencionarán a continuación, no están organizadas en ninguna jerarquía de acuerdo a su valor. Solamente toman en consideración dimensiones de igualdad y calidad Walker, M. (2007).

1. Vida: Poder vivir hasta el término de una vida humana de una duración normal; no morir de forma prematura o antes de que la propia vida se vea tan reducida que no merezca la pena vivirla.
2. Salud física: Poder mantener una buena salud (...), recibir una alimentación adecuada; disponer de un lugar apropiado para vivir.
3. Integridad física: Poder desplazarse libremente de un lugar a otro; estar protegidos de los ataques violentos.
4. Sentidos, imaginación y pensamiento: Esta capacidad permite utilizar los sentidos, la imaginación, el pensamiento y el razonamiento de un modo humano, a través de una adecuada educación y poder usarlos en condiciones protegidas por la libertad de expresión.
5. Emociones: Poder amar, apenarse, sentir añoranza, gratitud e indignación justificada. Que no se malogre nuestro desarrollo emocional por culpa del miedo y la ansiedad. (Defender esta capacidad significa defender ciertas formas de asociación humana que pueden demostrarse cruciales en el desarrollo de aquella).
6. Razón práctica: Esta capacidad busca la reflexión crítica acerca de la propia vida. (Esta capacidad entraña la protección de la libertad de conciencia y culto religioso).
7. Afiliación: En palabras más cotidianas, la afiliación es la capacidad de ponerse en el lugar del prójimo, ser capaces de imaginar las situaciones por las que pasan las demás personas. Busca impedir humillaciones y las discriminaciones, y por el contrario promover el trato con respeto.
8. Otras especies: Poder vivir una relación respetuosa con los animales, las plantas y el mundo natural.
9. Juego: Poder reír, jugar y disfrutar de las actividades recreativas.

10. Control sobre el propio entorno: En el entorno laboral, ser capaces de trabajar como seres humanos, ejerciendo la razón práctica y manteniendo relaciones valiosas y positivas de reconocimiento mutuo con los demás colaboradores.

Es importante que se desarrollen las capacidades en las personas individuales, y sólo luego, en sentido derivado, en los colectivos, pudiendo así alinearlas con los objetivos estratégicos a mediano plazo. Este enfoque, considera que cada persona es merecedora del mismo respeto y consideración, incluso aunque esas personas no siempre tengan esa opinión de sí mismas.

Para Nussbaum, hay dos capacidades que desempeñan un papel diferenciador y una función estructuradora sobre las demás, y son Afiliación y la Razón práctica. En cuanto a la primera de ellas, se entiende que domina sobre las demás capacidades, “pues cuando estas están de un modo respetuoso con la dignidad humana, la afiliación forma parte de ellas” Esta última “no es más que otra forma de insistir en la importancia central de la elección dentro de la noción general de la capacidad entendida como libertad”.

En cuanto al aspecto organizacional, es preciso aclarar que no es suficiente proporcionar estas capacidades a las personas, sino que deben facilitárselas de tal modo que éstas puedan contar con ellas en el futuro. “La seguridad acerca del futuro es de vital importancia en cuanto a la posibilidad real que esas personas tienen de usar y disfrutar de todas las capacidades de la lista” Wolff y De-Shalit citados por Nussbaum, M.C. (2012).

Asimismo, “Wolff y De-Shalit proponen que la atención no solo se centre en la presencia o ausencia de capacidades clave, sino también en la seguridad de éstas. Las personas necesitan no sólo tener una capacidad hoy, sino además, una expectativa asegurada de que

la capacidad seguirá existiendo mañana” Nussbaum, M.C. (2012). También, plantean dos conceptos de gran interés para la presente investigación, y ellos son el funcionamiento fértil y desventaja corrosiva.

“Un funcionamiento fértil es aquel que tiende a favorecer también a otras capacidades relacionadas”, es decir, son oportunidades que generan a su vez otras oportunidades. La afiliación, por ejemplo es uno de ellos, pues apoya la formación de capacidades en múltiples ámbitos. También los son las opciones de empleo, participación en políticas, tener sensaciones de bienestar emocional, formar afiliaciones valiosas y sentir respeto por sí mismo.

La educación, según Nussbaum, también desempeña una función fértil, pues abre opciones de muchas clases: proporciona una vía de salida a través del empleo y la voz política; proporciona un mayor poder de negociación en el hogar, la familia y, por consiguiente, el poder de valerse por sí mismo de cada persona. Forma las aptitudes ya existentes en las personas y las transforma en capacidades internas, desarrolladas de muchas clases, siendo también una satisfacción para toda la vida. Ejerce asimismo una función capital para el desarrollo y la ejercitación de muchas otras capacidades humanas. “Sin educación un individuo es tan mutilado y deforme en su mente como otro pueda serlo en su cuerpo al no tener o no poder usar sus miembros más esenciales (...) Las facultades humanas llegan al mundo en un estado incipiente o infraevolucionado y precisan del apoyo del entorno” Nussbaum citando a Adam Smith. Por su parte Walker, M. (2007) dice que “tener la oportunidad de una educación, y el desarrollo de la capacidad educativa, extiende las libertades humanas, lo que representa poder elegir ser y hacer lo que nosotros valoremos”

Citando la Declaración Universal de los Derechos Humanos, “Es, ante todo, la educación la que da lugar a la dignidad humana” y tiene un papel fundamental a la hora de mantener el tejido de nuestra sociedad y de sustentar nuestro patrimonio político y cultural.

Por otro lado, las desventajas corrosivas son todo lo contrario a las capacidades fértiles. Constituyen privaciones que tienen efectos especialmente amplios en otras áreas de la vida.

Para Nussbaum, la fertilidad de una capacidad dada y la corrosividad de una determinada falla de capacidad son cuestiones empíricas cuyas respuestas varían según el momento y el lugar, y dependiendo también de los problemas particulares del grupo, en este caso, de la una organización en cuestión.

Por ende, el beneficio o el valor añadido fundamental que produce una organización no es exactamente el dinero, “el principal beneficio a tener en cuenta es el aumento de las capacidades humanas – un aprendizaje teórico y práctico- que se produce en el proceso de asignación de recursos a oportunidades en el que consiste la empresa” Sandoval, L.Y., (2008). Este enfoque pretende entonces, apoyar las capacidades de las personas y no solo abstenerse de ponerles obstáculos.

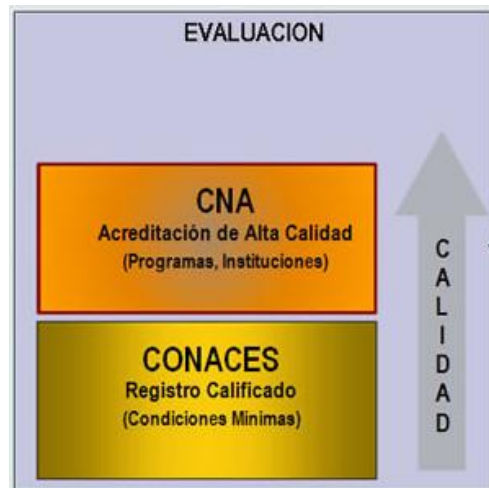
## **5.2.Accreditación de Alta calidad**

La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos, y de sus deberes que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de la personas, de la familia y de la sociedad ( Ley 115 de 1994).

En Colombia, la educación superior se rige por la Ley 30 de 1992, y es entendida como un servicio público que puede ser ofrecido tanto por el Estado como por particulares, y se realiza con posterioridad a la educación media. Los programas académicos de pregrado y posgrado que ofrecen las IES deben estar inscritos en las áreas de latécnica, la ciencia, la tecnología, las humanidades, las artes y la filosofía.El CNA destaca el papel de la educación superior como un logro de la unidad nacional en afianzar entre los ciudadanos el respeto a la dignidad humana y la vigencia plena de los derechos humanos, en construir una actitud consiente para la preservación del ambiente y en ser factor esencial para el desarrollo integral de los colombianos.

Para asegurar la calidad en este tipo de instituciones, se creó dentro del mismo modelo educativo el denominado Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, el cual hace seguimiento a las instituciones desde su proceso de creación hasta el momento en que los estudiantes terminan su proceso y se desempeñan como profesionales.





Fuente: Consejo Nacional de Acreditación – CNA. Tomado de <http://www.cna.gov.co>

Las condiciones mínimas que deben cumplir las IES para el funcionamiento de los programas académicos son llamadas Registros Calificados, regulados por la Ley 1188 de 2008. “De acuerdo con dicha norma el Ministerio de Educación Nacional, con el apoyo de la comunidad académica, fija unas características específicas, comunes a los programas académicos de una determinada área del saber, con el fin de garantizar unas condiciones que, sin desvirtuar la iniciativa y autonomía institucional, sean compartidas y permitan esperar unas competencias básicas para el respectivo desempeño profesional (Consejo Nacional de Acreditación – CNA). Así mismo, para garantizar a la sociedad que las IES cumplan con los más altos requisitos, se crea el Sistema Nacional de Acreditación en 1992, amparado también por la Ley 30.

Para iniciar entonces el proceso de Acreditación de Alta Calidad, se requiere del punto de vista del CNA en cuanto al cumplimiento de determinadas condiciones esenciales de índole normativo, académico y administrativo. En cuanto al aspecto normativo, se necesita el respaldo legal para el funcionamiento de la IES, el cumplimiento de las normas que la

Ley colombiana ha establecido, y contar con estatutos y reglamentos de docentes y estudiantes. En cuanto a lo académico, es necesario tener una misión claramente definida en el marco del Proyecto Educativo Institucional (PEI), infraestructura adecuada, contar con el cuerpo profesoral adecuado, los registros calificados actualizados y cierta cantidad de promociones de egresados (mínimo cinco). En el ámbito administrativo, es importante resaltar la importancia de la estructura organizacional definida y la disponibilidad de los recursos financieros, bibliográficos y logísticos necesarios. Una vez terminada la fase mencionada anteriormente, el CNA realiza una visita de verificación de condiciones iniciales a la institución, en la cual ellos recomiendan o no la continuidad del proceso.

El modelo que proponen “está organizado por etapas de obligatorio cumplimiento por parte de los actores que participan en el proceso. El éxito de éste radica en el compromiso que asumen tanto las instituciones, la comunidad académica, así como el organismo responsable en el desarrollo de cada una de las etapas, bajo criterios de transparencia, de organización y de responsabilidad, entre otros (Consejo Nacional de Acreditación – CNA).

La primera etapa, la de Autoevaluación Con Fines De Acreditación, está basada en el modelo propuesto por el CNA, el cual reafirma el compromiso de la institución con la calidad. Se espera que este proceso no sólo ayude al proceso de acreditación, sino en la transversalidad de las labores organizacionales, para promover acciones correctivas que permitan mejorar los programas académicos y todo el quehacer institucional.

La segunda etapa, es la Evaluación Externa realizada por Pares Académicos, en la cual el insumo principal es la autoevaluación realizada por cada institución. En este punto los pares designados por el CNA procuran verificar la coherencia entre la información descrita

en el informe de autoevaluación y lo que realmente tiene la institución. Ellos emiten sus juicios teniendo en cuenta los hallazgos, tanto positivos, así como de las ausencias que ellos consideren de relevancia para los programas académicos y para el proceso de acreditación.

Por último, está la Evaluación Final, la cual consiste en el concepto emitido por los pares designados por el CNA basados en la autoevaluación y la reacción de la institución ante dicho informe. Éste incluye las recomendaciones sobre el tiempo de vigencia de la acreditación (entre cuatro y diez años) y se traslada al Ministerio de Educación Nacional para la expedición del acto oficial (Resolución). En caso de que no sea un resultado positivo, se procede a comunicarle a la institución las recomendaciones pertinentes para que en un plazo no superior a dos años se vuelvan a presentar.

En cuanto a los elementos de evaluación, el modelo del CNA plantea los siguientes, los cuales han determinado como pilares, y que deben ser vistos desde una perspectiva sistémica, ya que ellos se expresan de una manera interdependiente.

- Coherencia entre su misión, su visión y su PEI (Proyecto Educativo Institucional)
- Que sus prácticas y actuaciones concretas guarden concordancia con sus enunciados misionales, sus políticas, principios y objetivos.
- Que lo que hace sea de alta calidad, reflejado a través de prácticas de buen gobierno, de procesos de autorregulación y evaluación apoyados en sistemas de información confiables, actualizados e integrados.
- Que tenga planes de mejoramiento continuo en respuesta de las necesidades demostradas por los procesos de evaluación, integrados a sus planes estratégicos de desarrollo.

Y se concretan en los siguientes **factores**:

- ✓ Misión y Proyección institucional
- ✓ Estudiantes
- ✓ Profesores
- ✓ Procesos académicos
- ✓ Visibilidad nacional e internacional
- ✓ Investigación y creación artística y cultural
- ✓ Pertinencia e impacto social
- ✓ Procesos de autoevaluación y auto regulación
- ✓ Organización, administración y gestión
- ✓ Planta física y recursos de apoyo académico
- ✓ Bienestar institucional
- ✓ Recursos financieros

En cuanto a las **características** de calidad a las que hace referencia el CNA, son propias de la educación superior, y pueden ser aplicables a todo tipo de institución, independientemente de sus misiones y proyectos institucionales.

Finalmente, los **aspectos** a evaluar, son una serie de referentes empíricos (cualitativos y cuantitativos) que permitan referenciar y contextualizar el desempeño de una institución, y a futuro establecer alternativas de mejoramiento que permitan avanzar en el logro de una mayor calidad.

Los ACTORES que intervienen en dicho proceso son el Ministerio de Educación Nacional, El Consejo Nacional de Acreditación, los Pares Académicos y por parte de las

instituciones Educativas son los estudiantes, docentes, administrativos, directivos, los egresados y los empleadores. El origen de la fuerza de las Instituciones educativas de educación superior se halla en la **capacidad** de que cada uno de sus miembros (actores) tenga que pensar con originalidad, con libertad y con energía creadora, ya que ésta última posibilita convertir ciertos fines y propósitos organizacionales en medios, según dice Luz Yolanda Sandoval.

## **6. HIPÓTESIS**

La presencia de las Capacidades Humanas en los actores de las IES (Estudiantes, docentes, Administrativos, Directivos, Egresados y Empleadores) se asocia positivamente a la obtención de la acreditación de alta calidad institucional.

## **7. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar los efectos de la presencia de las Capacidades humanas en el proceso de acreditación de alta calidad institucional. El caso de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío, EAM.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar las capacidades humanas que intervienen en el proceso de acreditación de alta calidad institucional.
2. Analizar el efecto de la presencia de las capacidades humanas en los actores de las IES (Estudiantes, docentes, Administrativos, Directivos, Egresados y Empleadores) para la obtención de la acreditación de alta calidad institucional.

## **8. METODOLOGÍA**

### **8.1. Tipo de estudio y Diseño investigativo**

La metodología para la realización de la presente investigación es de corte cualitativo, la cual consiste en el “contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma” Martínez, P. (2006), con un diseño no experimental y estudio de campo de tipo exploratorio, explicativo. La población que se tomará para el estudio son los actores que intervienen en el proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío.

El diseño corresponde a un estudio de caso en el cual se “examina o indaga sobre un fenómeno contemporáneo en su entorno real” según Yin, R. (1984) citada por Martínez, P. También dice que es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado.

La variable independiente son las Capacidades Humanas y la variable dependiente es la Acreditación Institucional de Alta calidad.



## **8.2. Técnicas e instrumentos de investigación**

Como técnicas, se realizarán grupos focales a los actores que intervienen en el proceso de Acreditación de Alta Calidad Institucional (Estudiantes, docentes, Administrativos, directivos, Egresados y Empleadores). Estos pueden ser definidos como "una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación (...) y tienen como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia". Korman citado por Aigner, M. (2009).

También un análisis documental de los Instrumentos de Autoevaluación con fines de Acreditación de alta calidad, específicamente los indicadores de Apreciación.

## 9. REREFENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aignerren, M. (2009). *LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MEDIANTE GRUPOS FOCALES*. La Sociología en sus escenarios, (6).

Altarejos, F., & Durán, C. N. (2000). *FILOSOFÍA DE LA EDUCACIÓN*. Ediciones Universidad de Navarra. EUNSA.

Bueno, E. (1998). *EL CAPITAL INTANGIBLE COMO CLAVE ESTRATÉGICA EN LA COMPETENCIA ACTUAL*.

Gough, I. (2007). *EL ENFOQUE DE LAS CAPACIDADES DE M. NUSSBAUM: UN ANÁLISIS COMPARADO CON NUESTRA TEORÍA DE LAS NECESIDADES HUMANAS*. Papeles de relaciones ecosociales y cambio global, 100, 177-202.

Haidar, E., & Torres, G. C. (2015). *LA GESTIÓN MECANICISTA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UN ESTUDIO DESDE LA MODELACIÓN SISTÉMICA*. Contaduría y Administración, 60(4), 796-816.

Hueso, A., Boni, A., & Belda-Miquel, S. (2015). *PERSPECTIVAS Y POLÍTICAS SOBRE LA JUVENTUD EN DESVENTAJA EN ESPAÑA: UN ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE DE CAPACIDADES*. *Reis*, (152), 47-64.

Magallón, A. H., & Martínez, G. R. *CONTROL DE GESTIÓN: UNA PERSPECTIVA ANTROPOLÓGICA*.

Martínez, P. C. (2006). *EL MÉTODO DE ESTUDIO DE CASO: ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. *Pensamiento y gestión: Revista de la división de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte*, (20), 165-193.

Martínez, M. (2006). *LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA (SÍNTESIS CONCEPTUAL)*. *Revista IIPS VOL. 9 - Nº 1. Facultad de Psicología UN M S M PP*, 123 – 146.

Matrison, L., Gándara, J., García, L., Primera, C. (2007). *INNOVACIÓN: FACTOR CLAVE PARA LOGRAR VENTAJAS COMPETITIVAS*. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales*. Nº 7, Páginas 46-83.

Mesa sectorial de gestión del talento humano. Sena regional distrito capital (2004).

*ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COLOMBIA.*

Mora, M. (1983). *LA TEORÍA CONTINGENCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN*. Revista e-colabora. Universidad del Valle, 6, 7.

Nussbaum, M.C. (2012). *CREAR CAPACIDADES. PROPUESTA PARA EL DESARROLLO HUMANO.*

Pérez, J. A. (1996). *FUNDAMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE EMPRESAS* (Vol. 31). Ediciones Rialp.

Rojas, P., Sepúlveda, S. (1999). *¿QUE ES LA COMPETITIVIDAD?*(Serie Cuadernos Técnicos / IICA ; no. 09)

Sandoval, L.Y. *EL SER Y EL HACER DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA*. Teoría de la educación, 33-53.

Sandoval, L.Y. (2008) *INSTITUCIÓN EDUCATIVA Y EMPRESA. DOS ORGANIZACIONES HUMANAS DISTINTAS.*

Sen, A. (2004). *CAPITAL HUMANO Y CAPACIDAD HUMANA.* Foro de economía política- Teoría económica [www.red-vertice.com/fep](http://www.red-vertice.com/fep). Recuperado de [http://www.oocities.org/wallstreet/floor/9680/documentos/Sen\\_caphum.pdf](http://www.oocities.org/wallstreet/floor/9680/documentos/Sen_caphum.pdf)

Solano, D. (2007). *DESARROLLO, SOSTENIBILIDAD Y CAPACIDADES.* (Spanish). Cuadernos De Difusión, 12(23), 9-27.-

Universidad de Manizales. Universidad Simón Bolívar. (2014). *GESTIÓN DEL TALENTO: UN ANÁLISIS DESDE MÚLTIPLES ENFOQUES.*

Walker, M. (2007). *PEDAGOGÍAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR RELACIONADAS CON EL ENFOQUE DE LAS CAPACIDADES HUMANAS: HACIA UN CRITERIO DE JUSTICIA.* Revista de la educación superior, 36(142), 103-119.