



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO
DOCTORADO EN EDUCACIÓN



**REFLEXIONES ONTO-EPISTEMOLÓGICAS VINCULADAS A LA PARTICIPACIÓN
DE LOS ACTORES UNIVERSITARIOS EN LA ACREDITACIÓN DEL PROGRAMA
ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE PREGRADO DE LA UFPS**

Autor: José Orlando García Mendoza
Tutora: Dra. Carmen Narváez

Rubio, mayo de 2024



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO
DOCTORADO EN EDUCACIÓN



**REFLEXIONES ONTO-EPISTEMOLÓGICAS VINCULADAS A LA PARTICIPACIÓN
DE LOS ACTORES UNIVERSITARIOS EN LA ACREDITACIÓN DEL PROGRAMA
ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE PREGRADO DE LA UFPS**

Tesis Doctoral presentada como requisito para optar al Grado de Doctor en
Educación

Autor: José Orlando García Mendoza
Tutora: Dra. Carmen Narváez

Rubio, mayo de 2024



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"
SECRETARÍA

A C T A

Reunidos el día martes, dieciseis del mes de abril de dos mil veinticuatro, en la sede de la Subdirección de Investigación y Postgrado, del Instituto Pedagógico Rural "Gervasio Rubio" los Doctores: CARMEN NARVÁEZ (TUTORA), JAIR VILLARRUEL, FERNANDO RAMÍREZ, ADRIANA INGUANZO Y MAGDA CONTRERAS, Cédulas de Identidad Números V.- 12.464.824, V.-13.999.121, V.-18.715.132, V.-15.881.744 y C.C.- 60.262.246, respectivamente, jurados designado en el Consejo Directivo N°625, con fecha del 06 de diciembre de 2023, de conformidad con el Artículo 164 del Reglamento de Estudios de Postgrado Conducentes a Títulos Académicos, para evaluar la Tesis Doctoral Titulada: "REFLEXIONES ONTO-EPISTEMOLÓGICAS VINCULADAS A LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES UNIVERSITARIOS EN LA ACREDITACIÓN DEL PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE PREGRADO DE LA UFPS", presentado por el participante, JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA, Cédula de Ciudadanía N.-CC.-13.462.419 / Cedula de Extranjería N.E.- 84.484.414 / Pasaporte N.-P. AV118367 como requisito parcial para optar al título de Doctor en Educación, acuerdan, de conformidad con lo estipulado en los Artículos 177 y 178 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador el siguiente veredicto: APROBADO, en fe de lo cual firmamos.


DRA. CARMEN NARVÁEZ
C.I.N° V.-12.464.824

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO
TUTORA


DR. FERNANDO RAMÍREZ
C.I.N° V.- 18.715.132

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO


DR. JAIR VILLARRUEL
C.I.N° V.- 13.999.121

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO


DRA. ADRIANA INGUANZO
C.I.N° V.- 15.881.744

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO



DRA. MAGDA CONTRERAS
C.C.N°.- 60.262.246
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA COLOMBIA

DE-0035-B-2023

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción.....	11
CAPÍTULO I. Planteamiento del Problema	14
Contexto del Problema	14
Objetivos de la Investigación	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos.....	21
Justificación e Importancia de la Investigación.....	22
CAPÍTULO 2. Marco Referencial	25
Antecedentes.....	25
A Nivel Internacional	25
A Nivel Nacional.....	34
A Nivel Local	39
Referentes Teóricos	42
La Educación y su ascenso a criterios de calidad.....	42
Factores que Influyen en la Autoevaluación	52
Factores Input.....	53
Factores Output.....	53
Factores Throughput.	53
Niveles de participación para los procesos de autoevaluación	55
Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES)	57
Ministerio de Educación Nacional (Mineducación) acerca de la autoevaluación ...	60
Teorías que subyacen en los procesos de autoevaluación de la UFPS	65
Aspectos Legales	74
CAPÍTULO 3. Marco Metodológico	78
Naturaleza de la Investigación.....	78
Método.....	79
Escenario de la investigación	80
Informantes Clave.....	81

Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información	82
Criterios de cientificidad de la investigación	84
Interpretación y Análisis de Resultados.....	85
CAPÍTULO 4. Resultados	87
Unidad temática: Participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad	89
Categoría: Percepciones.....	90
Subcategoría: Aspiraciones.....	92
Dimensión: Colectivas.	92
Subcategoría: actitudes y conductas.....	104
Dimensión: Negativas.	104
Categoría: Proceso administrativo	130
Subcategoría Elementos estructurales.....	131
Subcategoría Aspectos estructurales	138
Categoría participación	153
Subcategoría: Cultura organizacional.....	154
CAPÍTULO V. Teorización	175
Participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad.....	175
La acreditación como responsabilidad compartida	177
La cultura organizacional al servicio de la acreditación de alta calidad	180
CAPITULO VI.....	186
Consideraciones o reflexiones finales	186
Referencias	191

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Informantes clave	82
Tabla 2. Resultado del procesamiento por medio del microanálisis y conformación de la unidad temática: Participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad.....	88

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Teorías que subyacen de la participación en los procesos de autoevaluación de la UFPS.....	64
Figura 2. Red semántica de la unidad temática: participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad	90
Figura 3. Red semántica de la categoría percepciones	91
Figura 4. Red semántica de la categoría percepciones y las subcategorías.....	92
Figura 5. Red semántica de la dimensión colectiva	93
Figura 6. Red semántica de la propiedad confianza para participar	95
Figura 7. Red semántica de la propiedad confianza y apoyo.....	97
Figura 8. Red semántica de la propiedad sinergia	101
Figura 9. Red semántica de la propiedad trato igualitario entre docentes.....	104
Figura 10. Red semántica de la dimensión: negativas	105
Figura 11. Red semántica de la propiedad conflicto de intereses	108
Figura 12. Red semántica de la propiedad Incredulidad y desconfianza	110
Figura 13. Red semántica de la propiedad indiferencia en la participación.....	113
Figura 14. Red semántica de la propiedad rechazo al proceso	116
Figura 15. Red semántica de la propiedad entropía	119
Figura 16. Red semántica de la propiedad desconocimiento.....	123
Figura 17. Red semántica de la propiedad limitaciones	126
Figura 18. Red semántica de la propiedad acuerdos y entendimientos entre docentes	129
Figura 19. Red semántica de la categoría proceso administrativo	131
Figura 20. Red semántica de la subcategoría proceso elementos estructurales	132
Figura 21. Red semántica de la propiedad diagnóstico.....	134
Figura 22. Red semántica de la propiedad planificación	136
Figura 23. Red semántica de la propiedad control.....	138
Figura 24. Red semántica de la propiedad personal con experiencia	142
Figura 25. Red semántica de la propiedad vinculación de los actores.....	145

Figura 26. Red semántica de la propiedad carga laboral	148
Figura 27. Red Semántica Talento Humano para la Acreditación.....	149
Figura 28. Red semántica de la propiedad levantamiento de información	152
Figura 29. Insumos para la acreditación	153
Figura 30. Red semántica de la propiedad prestigio	158
Figura 31. Red semántica de la propiedad cooperación institucional	160
Figura 32. Red semántica de la propiedad compromiso con la acreditación	163
Figura 33. Disposición compartida para la participación en la acreditación	164
Figura 34. Red semántica de la dimensión disposición individual para la participación en la acreditación	165
Figura 35. Red semántica de la propiedad compromiso personal	167
Figura 36. Red semántica de la propiedad resistencia individual.....	170
Figura 37. Red semántica de la propiedad grado de disposición.....	173
Figura 38. Disposición individual para la participación en la acreditación	174
Figura 39. Red semántica de la unidad temática con categorías y subcategorías.....	174
Figura 40. Red semántica de la unidad temática	176

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"
DOCTOR EN EDUCACIÓN

**REFLEXIONES ONTO-EPISTEMOLÓGICAS VINCULADAS A LA PARTICIPACIÓN
DE LOS ACTORES UNIVERSITARIOS EN LA ACREDITACIÓN DEL PROGRAMA
ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE PREGRADO DE LA UFPS**

Autor: José Orlando García Mendoza
Tutora: Dra. Carmen Narváez
Fecha: mayo de 2024

RESUMEN

Las instituciones educativas deben cumplir con una serie de actividades para su buen desenvolvimiento y garantizar, de esta manera, la calidad educativa de sus programas, para el logro de este objetivo es necesario contar con la participación de sus integrantes, es decir, del talento humano en general, en el caso particular del proceso de autoevaluación para la acreditación de los programas de la Universidad Francisco de Paula Santander, el apoyo y compromiso en particular del personal docente de la institución es indispensable, sin embargo, en la actualidad esta cooperación se ve limitada por factores que se desconocen pero que al ser identificados pueden constituirse en un aporte para superar los obstáculos presentes, como objetivo se plantea generar un cuerpo de reflexiones onto-epistemológicas vinculadas a la participación de los actores universitarios en la acreditación del programa académico administración de empresas. Metodológicamente, el paradigma considerado es el interpretativo, con enfoque cualitativo y el método seleccionado fue el de la teoría fundamentada, se aplicó entrevista en profundidad a 6 informantes, todos ellos docentes, aunque dos cumplen funciones administrativas tanto en la universidad como en el programa. Para el análisis de la información se aplicaron los procedimientos propios de la teoría fundamentada, de donde surgieron las categorías proceso administrativo y participación como insumo para el desarrollo de la unidad hermenéutica o temática participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad, la misma se constituye como teoría sustantiva que da cuenta de las barreras que emergen y limitan la vinculación o participación de quienes deben por naturaleza dirigir el proceso de acreditación de alta calidad, de acuerdo a los resultados se puede colegir que no se logra la vinculación de los actores universitarios y si ellos no se involucran, esto puede permear la actitud de los demás actores como los estudiantes, empresarios y egresados, de otro lado se logra identificar el desconocimiento de los docentes referente a los procesos de acreditación, lo anterior hace referencia a la participación de los docentes como actores que deben ser partícipes activos en dichos procesos, ahora bien la acreditación se presenta como una actividad compartida, es así como lo docentes deben ser partícipes del deber ser, no desde las aristas que persiguen un motivador económico sino de reconocimiento a la labor desempeñada, o las actitudes de rechazo hacia dichos procesos por la connotación que se le da de asumir de manera adicional actividades vistas como carga laboral, antes

bien asumirlo como el desarrollo del deber cumplido, es decir generar una sinergia que nutra una cultura organizacional al servicio de la acreditación del programa de Administración de Empresas, temas que se abordan de manera profunda en el capítulo V de la presente investigación

Descriptores: Actores universitarios, acreditación, participación.

Introducción

Toda investigación se orienta por una necesidad que se debe atender, en el caso del planteamiento que dio origen a la tesis doctoral denominada Reflexiones onto-epistemológicas vinculadas a la participación de los actores universitarios en la acreditación del programa académico administración de empresas de pregrado de la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS), se consideró la situación que se presenta en función del apoyo y compromiso que se evidencia en el desarrollo del proceso administrativo mencionado y que no responde a las expectativas e intereses de la universidad.

Uno de los principales objetivos de la UFPS, es mantener los criterios de calidad en sus programas de pregrado y para esto debe velar por el cumplimiento eficiente del proceso de autoevaluación para la acreditación de alta calidad, promover la participación de quienes hacen vida en el programa que se evalúa, en este caso, administración de empresas, donde el punto de vista de los docentes y gerentes del programa son esenciales.

Se aborda desde la perspectiva del personal docente debido a que son quienes mayor resistencia han presentado, pero a su vez quienes mayor participación deben tener; no se trata de la valoración de los factores para la acreditación pues eso ya está definido, sino de lo que hace el talento humano en el desempeño de sus funciones. La acreditación de la calidad significa para las universidades prestigio y posicionamiento ante la sociedad nacional e internacional además de garantía de formación de profesionales competentes.

La tesis está organizada por capítulos y en cada uno de ellos se esboza lo que corresponde a cada plano de la investigación, en el capítulo I se hace un acercamiento a la realidad iniciando con el deber ser, partiendo desde las implicaciones que tiene la educación en el desarrollo de la sociedad, así como lo importante que es que sea de calidad, se reflejan los diferentes obstáculos que se presentan en cuanto a la participación de la comunidad universitaria en la actividad; de igual manera se presentan los objetivos y la justificación e importancia de la investigación, resaltando el impacto que se pretende obtener a partir del aporte teórico.

En el capítulo 2 se hace un recorrido por diferentes investigaciones que se han desarrollado en tiempos recientes y abordan el objeto de estudio, así como investigaciones realizadas en contextos comunes, es decir participación del talento humano en el caso que se ocupa de los docentes, que deben ser partícipes activos en los procesos de acreditación de los programas de pregrado, así como elementos teóricos que permitieron la discusión de los resultados, así como develar las percepciones y actitudes del personal docente frente a su participación en dichos procesos de acreditación.

Desde el capítulo 3 se estableció la estructura metodológica a seguir, tomando en consideración que se buscaba comprender las percepciones y actitudes de los actores universitarios en cuanto a su participación y la de sus pares en el proceso de acreditación de la calidad del programa de pregrado de administración de empresas, el mismo se desarrolló desde la perspectiva del paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y como método tanto de investigación como para el análisis de la información se trabajó con la teoría fundamentada, desde la arista del investigador en esta fase o etapa, se logró desarrollar las entrevistas a pesar de las diferentes barreras y obstáculos de tiempo y espacio articulados a los informantes clave, en primera instancia se aplicó una entrevista semiestructurada, sin embargo se presentó la necesidad de obtener mayor información, lo anterior dio paso a los ajustes en la aplicación de una nueva sesión o entrevista a profundidad y al enriquecimiento de la información obtenida, sobre todo en aspectos tanto positivos como negativos de los docentes frente a su participación en los procesos de acreditación del programa de administración de empresas.

El capítulo 4 se centró en el análisis de la información, para ello se realizaron los procedimientos de microanálisis de la información, desde el que se crearon en primera instancia los códigos abiertos, luego la codificación axial y finalmente la selectiva con la que se refinó la teoría, como producto de esta actividad surgieron las categorías percepciones, proceso administrativo y participación como insumo para el desarrollo de la unidad temática participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad, desde estas categorías, subcategorías, dimensiones, códigos o propiedades, en la segunda sesión se logró identificar la categoría percepciones, las subcategorías aspiraciones, actitudes y conductas, así como las dimensiones colectivas, negativas y

barreras para alcanzar la acreditación, estructura que permitió enriquecer los resultados de la presente investigación.

Finalmente, en el capítulo 5 se refleja el aporte teórico, el cual es el resultado del proceso de reflexión realizado por el investigador sobre la base de los hallazgos, dicha teoría se caracteriza por su inclinación hacia la interpretación de los elementos que se constituyen en barreras para la participación de los miembros de la comunidad universitaria en el proceso de acreditación de alta calidad, este capítulo permite inferir como las teorías que subyacen del desarrollo de la investigación relacionados con el diálogo entre el investigador y los informantes, da acceso a propuestas de nuevos enfoques teóricos, es así como la teoría de la cibernética social o la triálica, da inicio a inferir las actitudes y conductas de los docentes frente a la participación de los procesos de acreditación y la aplicación o uso de las teorías motivacionales y participativas que guardan correspondencia con el fin de la investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

Contexto del Problema

La evolución de la sociedad se debe en gran medida al alcance y calidad de la educación que se brinda en los diferentes niveles del sistema educativo. En las primeras etapas se procura el afianzamiento de competencias básicas que se van profundizando en la medida que se avanza en estos niveles, hasta llegar al universitario, donde el proceso educativo se orienta a la formación de profesionales altamente competentes y capacitados para asumir los retos que su especialidad le demanden.

Colombia, caracterizada por ser una sociedad resiliente que supera cada adversidad con trabajo y educación, está en búsqueda de la excelencia constantemente en cada ámbito de la nación, es así como el sistema educativo no se aleja de este principio, entendiendo que es la educación la principal posibilidad para la construcción de una sociedad justa, de paz perdurable, equitativa, que forma ciudadanos identificados con la búsqueda del bienestar común a partir de las potencialidades con que se cuenta en cada espacio geográfico.

En este sentido, por educación se puede entender la preparación o formación en competencias que buscan el desarrollo de habilidades y destrezas con la finalidad de hacerlo una persona independiente, con capacidades para satisfacer sus necesidades, la del contexto en procura de bienestar personal y desarrollo tanto social como económico. Postura compartida por Pérez (2010), quien luego de un recorrido bien amplio por el concepto de educación desde Aristóteles hasta hace unos pocos años atrás, “Se refiere a una actividad que abarca aspectos biológicos, psicológicos y sociales, donde a través del uso del lenguaje se busca educar a las personas para que desarrollen conocimientos, valores estéticos, morales y habilidades que les permitan integrarse en la sociedad, proteger sus vidas y lograr su independencia total” (p. 55)

La educación tiene una función importante que le lleva a ocupar un lugar preponderante en la sociedad, razón por la que se busca su contextualización en la

medida de las posibilidades, por cuanto el deseo de integrarse a la sociedad debe tener elementos que le identifiquen con ella. Esta visión de educación está orientada a dar un rol activo al estudiante debido a que el autor afirma que se busca formar individuos con capacidades para generar conocimientos que estén al servicio de la sociedad y la vida en general.

La contextualización de la formación, a nivel universitario particularmente, está dada por los diseños curriculares que prepara cada institución atendiendo a la realidad y características del contexto geográfico, social, cultural, ambiental y económico entre otros. Estos diseños curriculares deben tener como característica principal la posibilidad de la autorregulación, donde participen los miembros de las comunidades universitaria en su totalidad. Esto es garantía de una visión amplia e incluyente, que debe trascender a la práctica tradicional, donde los ajustes se direccionan hacia un *grupo de expertos* a espaldas de quienes viven la dinámica de la formación y puesta en práctica de los conocimientos impartidos.

En la actualidad, las instituciones educativas a nivel universitario, en Colombia, deben cumplir con procesos de acreditación, el mismo es concebido como un mecanismo evaluador de la calidad educativa, con la intención de analizar, no solo el nivel educativo de la institución, sino las facultades y debilidades que poseen todos los actores principales que se incluyen en las planeaciones intrínsecas que se desarrollan en las mismas.

El nivel de importancia que se le ha dado en Colombia a este proceso es tan alto que se creó el Sistema Nacional de Acreditación (SNA), y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), los cuales tienen como objetivo, según el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN, 2020):

El propósito del Sistema Nacional de Acreditación (SNA) es asegurar a la comunidad que tanto los programas académicos como las instituciones de educación superior que están acreditados brindan servicios educativos de alta calidad, lo que significa que son de nivel excelente. Para llevar a cabo este objetivo, se estableció el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). (p s/n)

El proceso tiene como propósito valorar de manera integral el programa de formación de pregrado, como medida orientada a la contextualización de la educación, como garantía de que se atienda a las necesidades de la sociedad colombiana y no se

corra el riesgo de formar desde la utopía del deber ser. La educación como servicio público, debe estar caracterizada por la calidad y esto solo se puede lograr mediante procesos de valoración, asumidos desde la autoevaluación, que en este caso conduce a la acreditación.

La evaluación, en este caso, es considerada una actividad inherente a la revisión exhaustiva de un programa respecto a ciertos estándares preestablecidos, que da como resultado una orientación en cuanto a aspectos que se deben ajustar para estar en sintonía con las necesidades de la sociedad, particularmente, en los procesos de acreditación se orienta a la autoevaluación como cultura para lograr dicho objetivo. Según el MEN (2019), en su Decreto 1330, define la cultura de la autoevaluación como:

El conjunto de procedimientos que las instituciones emplean para monitorear de manera sistemática el logro de sus objetivos centrales, examinar las condiciones que influyen en su avance y tomar medidas para mejorar constantemente. Esta mentalidad busca asegurar que la oferta y avance de los programas académicos se lleven a cabo bajo estándares de calidad y que las instituciones sean responsables ante la comunidad, la sociedad y el Estado en cuanto al servicio educativo que ofrecen. (art. 2.5.3.2.3.1.4)

Se enfatiza que, la cultura de la autoevaluación de la educación posibilita que la población docente se desprenda de su zona de confort, deserte de sus ideas individualistas hacia sí mismo y comprenda diferentes puntos de vista en relación con la percepción que tienen distintos individuos en relación con él. Ahora bien, el proceso de autoevaluación orientada hacia la educación superior posibilita una visión crítica de las estrategias involucradas en el desarrollo de la educación, por lo que es conveniente hacer énfasis en ella.

Es necesario que en el proceso de autoevaluación para la acreditación se cuente con la participación de los diferentes actores universitarios que hacen vida en el desarrollo del programa académico Administración de Empresas, esto permite tener precisión de fortalezas y debilidades en los diferentes componentes del programa y su desarrollo. En este sentido, la participación activa de los miembros de la comunidad académica es crucial, pues en la aplicación de un modelo de autoevaluación para verificar el compromiso y el nivel motivacional, así como el desarrollo del ejercicio se vería afectado por el poco interés de los participantes, arruinando la calidad de los resultados (Martínez-Izaguirre et al., 2018).

Tal como se desprende de las ideas del autor previamente citado, y que a su vez ratifica los planteamientos del investigador, la participación de los miembros de la organización es esencial porque permite valorar diferentes aspectos, entre ellos el compromiso del capital humano y su motivación, para Landi y Palacio (2010), la autoevaluación, como proceso que depende del talento humano en este caso los docentes de la organización “Este es un proceso complejo que involucra una reflexión y evaluación sobre varios aspectos relacionados con la organización, el currículo, el contexto y la gestión, entre otros. Estos elementos interactúan para garantizar la calidad del centro educativo” (p. 159).

No siempre se cuenta con la disposición de los actores universitarios para el proceso de acreditación. Es así como las universidades de la región se encuentran en una lucha constante, por orientar su ideología hacia la acreditación de los programas académicos que ofertan, pero la realización de este propósito se relaciona directamente con la participación en los procesos de autoevaluación de calidad de los programas y así mismo de los saberes presentes en la población estudiantil, que a su vez, se relaciona con la formación docente, sabiendo que estos dos son las características a las que el Ministerio de Educación Nacional en Colombia presta mayor atención a la hora de calificar la calidad de la educación que se imparte en las universidades, para asignar la acreditación de alta calidad.

En síntesis, el éxito de la autoevaluación para la acreditación depende en gran medida de la participación de los actores educativos, entendiendo como participación o cultura de la participación, lo reseñado por Aparicio y Osuna (2013) “se trata de estructuras de comunicación que se desarrollan de manera horizontal, donde las dinámicas de poder permiten que cada persona tenga la oportunidad de compartir perspectivas, expresar ideas, comentarios y experiencias, además de colaborar en conjunto” (p. 137)

La participación puede ser entendida como la integración que se logra en un grupo de trabajo con el único fin de cumplir los objetivos propuestos en medio de ese grupo, y donde cada persona tiene asignado un rol, que se ejecuta eficientemente, trabajando en armonía con el resto del equipo, aportando ideas y colaborando con quien así lo requiere; en pocas palabras la participación está dada por la posibilidad de integrarse, compartir y

apoyar en el marco de trabajo de un grupo que tiene fines específicos, entendiendo que el éxito de ese equipo es el éxito de la organización.

De lo anterior, se desprende la importancia de fortalecer la participación en los procesos de autoevaluación que configuran sus sistemas de gestión de la calidad, tomando como base la comunicación franca y abierta, en pocas palabras, bajo un estilo asertivo y por medio del trabajo colaborativo. Sin embargo, no se pueden perder de vista otros factores que impactan en la disposición del capital humano, en el caso los docentes respecto de la participación en la acreditación como lo es, la conciencia que se tiene acerca de los procesos de autoevaluación y su importancia dentro del marco de la acreditación de alta calidad.

En múltiples ocasiones esto puede significar un proceso desafiante para las universidades, pues la falta de comprensión, ha generado la percepción equivocada del proceso; en ocasiones se interpreta como una intervención política de la que se han de beneficiar los altos mandos que conforman cierta parte de la comunidad universitaria, generando la resistencia al cambio y por ende limita los intereses evolutivos de las instituciones, pues sin los procesos de autoevaluación se sobreentiende la imposibilidad de identificar las fortalezas y debilidades que existan dentro de las universidades, lo que es esencial para su mejora continua.

Además, la falta de conciencia puede resultar en una participación limitada de la comunidad académica en el proceso de autoevaluación, ya sea por desinformación o por desinterés propio a someterse al proceso, esto desde luego puede afectar la calidad y la representatividad de la evaluación (Martínez et al., 2017).

Otro aspecto que podría afectar la participación en los procesos de acreditación, es la disposición de tiempo, específicamente de parte de los docentes que hacen vida en el proceso académico – administrativo, pero que por motivos laborales se ven obligados a excluirse del mismo. Por ello, las cargas académicas y laborales excesivas dificultan la participación activa en los procesos de autoevaluación, el cual es minucioso y requiere de mucho tiempo para su desarrollo. Entonces, se podría decir que es una actividad que se suma a las ya existentes en su jornada laboral lo que genera en cierta medida poca disposición a la participación.

Otra variable negativa puede ser la falta de incentivos claros para la participación en procesos de autoevaluación en acreditación, esto puede ser un desafío significativo y afectar la calidad y efectividad de dichos procesos. Este gran inconveniente está ligado con ámbitos motivacionales, pues bien es cierto que la autoevaluación es una tarea que debe ser de interés general dentro de una institución, pero la falta de incentivos puede resultar en una participación superficial o minimalista, donde los participantes simplemente cumplen con los requisitos básicos en lugar de comprometerse profundamente en el proceso, lo que complica el desarrollo óptimo de los procesos de autoevaluación para la acreditación.

Asimismo, aludiendo al ambiente organizacional, hay que considerar la cultura jerárquica que se establece en las instituciones, eso con la intención de no limitar la diversidad de perspectivas que se manifiesten dentro de los procesos de autoevaluación. Debido a que, si no cabe la posibilidad de crear canales de participación claros, entonces conlleva a la ausencia de participación transparente, en donde cada miembro que está involucrado dentro de una institución pueda plasmar sus argumentos en relación a los aspectos a mejorar.

Como consecuencia a este orden jerárquico, el personal docente puede sentir reticencia a expresar sus opiniones o críticas, especialmente si difieren de las opiniones de los superiores, lo que podría limitar la honestidad y la franqueza en la evaluación de la institución. En esta etapa, surge el miedo a represalias, en donde los docentes de la institución pueden sentirse inhibidos para expresar abiertamente sus opiniones, identificar problemas o señalar áreas de mejora si temen represalias, lo que puede conducir a una autoevaluación superficial o sesgada, que en ocasiones desvía los problemas y desafíos reales que se deben afrontar.

Como parte del estímulo a la participación de la comunidad universitaria, se debe considerar la comunicación y promover un ambiente de confianza donde cada uno de los actores universitarios en el caso que se ocupa los docentes sientan plena confianza de emitir los resultados de participación sin temor de ser sancionados. Por otra parte, el trabajo cooperativo es indispensable, un trabajo donde se sienta acompañado y en concordancia de criterios con los demás miembros del equipo.

Desde la experiencia laboral del investigador y sin ánimo de presentar juicios de valor, se puede afirmar que esta serie de elementos pueden contribuir a que la participación en la acreditación del programa académico Administración de Empresas de pregrado de la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS), no sea la adecuada y genere como consecuencia una información complaciente a los ojos de las autoridades encargadas de la acreditación y no una revisión profunda que responda a las necesidades de adecuación del programa.

Como parte de los síntomas que se podrían identificar, se puede mencionar las expresiones emitidas por los directores de programas de la institución quienes califican la participación de los actores docentes a los procesos de autoevaluación como reducida, desinteresada e incompetente, la cual no permiten o coadyuvan el desarrollo de los mismos. Para la UFPS, es prioritario conseguir el compromiso de la comunidad universitaria en cuanto a la participación en el proceso de acreditación, se considera que esto puede llevar a generar confianza no solo a lo interno del recinto universitario sino también puertas afuera.

Conforme a lo abordado hasta el momento y con la intención de interpretar lo que sucede en torno a la participación en la acreditación, resulta conveniente conocer desde la mirada de quienes están involucrados con esta actividad sus percepciones y opiniones, sobre la base de las experiencias vividas y que se constituyen en referente para ofrecer aportes teóricos que permitan presentar un cuerpo de reflexiones onto – epistemológicas vinculadas a la acreditación del programa de pregrado en cuestión. Es conveniente precisar que los informantes son quienes en primera instancia asumen la dirección, acompañamiento y recolección de información, es decir, los gerentes académicos, coordinadores y docentes del programa.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se formulan los siguientes interrogantes que orientarán el desarrollo de la presente investigación:

¿Qué aportes se pueden brindar de orden onto-epistemológico vinculado a la participación en la acreditación del programa académico Administración de Empresas de pregrado de la UFPS desde la mirada del talento humano en Norte de Santander – Colombia?

¿Cuáles son las percepciones del talento humano relacionados con la participación para la acreditación de los programas académicos de pregrado de la UFPS?

¿Cómo es la actitud demostrada por el talento humano en cuanto a la participación para la acreditación de los programas académicos de pregrado de la UFPS?

¿Qué reflexiones de orden onto-epistemológicas asociadas a la participación para la acreditación de los programas académicos de pregrado de la UFPS desde la perspectiva del talento humano se pueden ofrecer?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Generar un cuerpo onto-epistemológico vinculado a la participación en la acreditación del programa académico Administración de Empresas de pregrado de la UFPS en Norte de Santander, Colombia.

Objetivos Específicos

Develar las percepciones del talento humano gerente y docente en función de la participación para la acreditación del programa académico Administración de Empresas de pregrado de la UFPS.

Interpretar desde las actitudes del talento humano gerente y docente su participación para la acreditación del programa académico de pregrado previamente señalado.

Derivar las reflexiones onto-epistemológicas asociadas a la participación para la acreditación del programa académico Administración de Empresas de pregrado de la UFPS desde la perspectiva del talento humano gerente y docente.

Justificación e Importancia de la Investigación

El éxito de las organizaciones depende en gran medida del talento humano y el nivel de participación de los mismos en cada actividad que se desarrolle, es desde esta perspectiva que se aborda el estudio onto-epistemológico de los actores universitarios en cuanto a su participación en la acreditación del programa de pregrado Administración de Empresas de la UFPS, atendiendo a la necesidad que se manifiesta por parte de gerentes educativos relacionados con esta actividad, quienes perciben que no se está desarrollando como se espera en cuanto a nivel de participación se refiere.

Se busca generar aportes onto-epistemológicos sobre la participación del talento humano en el proceso de la autoevaluación, sus componentes y elementos como requisitos necesarios en los procesos de consecución del registro calificado o acreditación de calidad de los programas, elementos que autorizan a las universidades para el desarrollo de cada una de las especialidades de pregrado.

La autoevaluación es esencial para obtener o renovar el registro calificado y la acreditación en alta calidad. Dado que la renovación del registro calificado es obligatoria, también lo son las autoevaluaciones, es regulado por el Decreto 1075 (2015) artículo 2.5.3.2.1.1 del Mineducación.

El estudio se justifica desde el plano teórico, por el recorrido que se hace para la construcción del estado del arte donde se presentan investigaciones que forman parte de la base para la investigación, ya que son algunas tesis doctorales que abordan la participación del talento humano en procesos académicos. De igual forma, se plasman algunas teorías que tienen como función la comprensión y análisis de los códigos y categorías que emergieron como producto del análisis de las entrevistas realizadas a los informantes clave.

Metodológicamente, el planteamiento realizado, donde se corroboró cada aspecto de tal manera que no existan contradicciones que pongan en riesgo la legitimidad de la investigación, sirve de referente a investigadores que deseen desarrollar sus investigaciones desde la teoría fundamentada, método que se corresponde con la perspectiva cualitativa por lo que se aplicaron entrevistas en profundidad que luego fueron analizadas por medio del análisis microscópico como lo postula Strauss y Corbin.

Desde el plano académico-administrativo, se presenta una oportunidad para en primera instancia, interpretar lo que está sucediendo en cuanto la participación de la comunidad universitaria en el proceso de autoevaluación para la acreditación de alta calidad del programa de Administración de Empresas y a su vez, ofrece desde el punto de vista del investigador, una opción para acercar a los involucrados a esta actividad con una actitud positiva y proactiva, caracterizada por el compromiso desde el convencimiento que es un proceso que viene a favorecer a la sociedad colombiana en general.

Con el aporte teórico se pretende que, en el proceso de autoevaluación, la institución debe liderar y promover una participación activa de la comunidad académica, incluyendo estudiantes y profesores, así como otros grupos de interés como egresados, empleadores y aquellos identificados por la institución (Mineducación, 2021). Por ello, la autoevaluación conlleva al planteamiento de cambios significativos en el interior de una universidad, ejemplo, modificar la cultura académica organizacional ya establecida, presentar posibles modificaciones en la gestión institucional en cuanto al desarrollo investigativo, la gestión y la administración financiera.

También, la participación en los procesos de autoevaluación en la universidad podría implicar cambios en las creencias, filosofías, actitudes y comportamientos para responder adecuadamente a las exigencias que traen consigo, compromisos con el desarrollo de actividades propias de dichos procesos de autoevaluación de la calidad.

Por lo anterior, la autoevaluación se debe considerar como una condición para hacer reflexión acerca de las carencias académicas que se poseen y que inmediatamente influyen en el progreso de los estudiantes, pero este concepto se debe abordar cuidadosamente analizando todos los factores sociales y económicos que entran en juego, para de esta manera ajustarse a los estándares de calidad que solicita el sistema educativo del país, estas razones justifican la investigación, trasciende el simple plano teórico para ir en búsqueda del cambio y el compromiso desde procesos que visibilizarían la situación y llevarían a la reflexión.

Finalmente, la investigación tiene un aporte desde la producción científica por cuanto el producto de la misma será reflejado como producto del núcleo de investigación Educación y Cambio, específicamente en la línea de investigación Innovaciones,

Evaluación y Cambio, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador en su Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio.

CAPÍTULO 2

Marco Referencial

En esta sección se plasman los aspectos teóricos bajo los cuales está condicionado el presente estudio. En primera instancia, se plantean los antecedentes por cuanto contribuyen un panorama general de las investigaciones que se han desarrollado en los diferentes contextos, igualmente se vinculan contenidos con el objeto de estudio que se realizó. Seguido a ello, en el marco teórico se sustenta la investigación a través de bases teóricas, que se remontan a años anteriores en donde se evidencia el origen de los términos y su principal importancia. Por último, se aborda un marco legal en donde se evidencian las normas y lineamientos que se establecen en relación con el tema.

Antecedentes

A Nivel Internacional

La participación en los procesos de autoevaluación no solo enmarca la calidad de procesos de los programas, pues contribuyen con el fortalecimiento del mismo, que se orienta hacia la educación como elemento principal, se habla de las propiedades o factores y características, que mantienen relación directa con el desempeño y desarrollo de los programas y los actores relacionados con ella. Ahora bien, trasladando este concepto en ámbitos académicos relacionados con los procesos de acreditación o valoración de la calidad en los Programas de Educación Superior, es importante hacer un análisis exhaustivo en las actitudes, aptitudes y experiencias que manifiestan los gestores principales que afrontan los sistemas de acreditación de programas académicos, con la intención de identificar las fortalezas y aspectos negativos que de allí se desglosan, es decir mencionar los aportes fundamentales que este estudio trae, para los nuevos derroteros académicos propuestos en las instituciones, para todo lo anterior se hace necesario ubicar antecedentes que permitan comprender los cimientos teóricos y conceptuales del objeto de estudio, a nivel internacional, nacional y local, es así como paso a seguir se presentan investigaciones que se asimilan y nutren la presente investigación.

Es importante mencionar precedente internacional que pueden contribuir con la presente investigación, como lo representan **los Seminarios Internacionales**, los resultados y reflexiones fueron plasmados en un libro por los autores Giró y Lavado (2007). El primero fue sobre el evento, la Dirección Estratégica Universitaria en Barcelona, España en mayo de 2006, y el segundo, el seminario sobre Gestión Institucional de la Acreditación Universitaria en la Universidad de La Frontera en Temuco, Chile, del 18 al 20 de octubre de 2006, comparten un enfoque común hacia la mejora de la calidad, que representa una meta y un desafío para las instituciones universitarias actuales. Ambos eventos también coinciden en reconocer la gestión como una herramienta fundamental para alcanzar este objetivo.

Si bien ambos eventos coinciden en sus orientaciones, son complementarios en sus enfoques en la calidad de la educación superior, teniéndose en cuenta el aporte del segundo Seminario, se focaliza en la gestión de la acreditación, representa elemento fundamental para la investigación a realizar, debido a que se ejecutó un estudio a partir de un análisis exhaustivo de la realidad institucional, la cual buscaba mecanismos para superar las debilidades en pro de un proceso de acreditación. En consecuencia, lo pertinente de los Seminarios, realizaron un libro en cual hace énfasis en apartados teóricos sobre la acreditación, material fundamental en la investigación planteada.

Para ello se hicieron trabajos en cinco universidades en Chile, las instituciones adoptaron diversas estrategias para administrar el aseguramiento de la calidad, y todas reconocieron los esfuerzos realizados para promover una cultura de calidad. Además, asignaron recursos y dedicación del personal para facilitar los procesos de autoevaluación con miras a la acreditación. Para este fin, se implementaron herramientas que abarcaron áreas de gestión, incluyendo unidades específicas encargadas de la acreditación, que trascendieron los requisitos obligatorios asociados al proceso de acreditación. Esto adquiere importancia porque, aunque la acreditación puede percibirse como un objetivo en sí mismo, la experiencia muestra en las instituciones analizadas que la gestión de la calidad va más allá de las funciones específicas de los procesos de acreditación.

Es importante destacar que la colaboración activa del personal y la colaboración en equipo son aspectos significativos para la gestión de la acreditación. Esto se consigue

mediante la presencia de una visión compartida y metas comunes, donde todos los integrantes de la comunidad académica colaboran conjuntamente bajo la guía de un líder para alcanzar objetivos colectivos. Estos aspectos positivos dieron lugar a la creación de un modelo que facilite la planificación, implementación y supervisión del proceso de acreditación.

Los resultados derivaron impactos relevantes en la acreditación Institucional los cuales se mencionan: El compromiso institucional con la calidad, Gestión de información, análisis estratégico y mejoramiento de gestión, elementos pertinentes con la investigación planteada, debido a que hace énfasis en la participación, responsabilidad y colaboración desde una reflexión crítica de la comunidad universitaria, igualmente se obtuvo información ordenada, sistematizada, objetiva para poder realizar de manera organizada el proceso de acreditación, como resultado favorable se presentó la elaboración de nuevas normativas, manuales de procedimientos, planes estratégicos y mecanismos de evaluación.

La tesis doctoral presentada por Aristimuño (2015) de la Universidad Politécnica de Madrid, titulada *“Desarrollo de un Modelo Integral de Evaluación para Instituciones de Educación Superior y análisis de su impacto en la planificación y gestión institucional”* Se basó en la evaluación de la gestión de diversos subsistemas que componen la institución, así como en el estudio de su impacto en la planificación y gestión global. Las fundamentaciones conceptuales surgieron de un análisis del contexto mundial de la educación superior, seguido de una indagación sobre la evaluación y la calidad en entornos universitarios.

Se abordaron aspectos epistemológicos y metodológicos, comenzando con la identificación del enfoque epistemológico que respalda el método utilizado. Se consideraron elementos tradicionales como el alcance, es así como se han llevado a cabo evaluaciones de la gestión de las instituciones de educación superior para determinar en qué medida cumplen con sus objetivos organizacionales, utilizando la población, la muestra y los instrumentos de recolección de datos adecuados, culminando en la validación del Modelo Integral de Evaluación de la Gestión de las Instituciones de Educación Superior (MIEGIES). El propósito de estas evaluaciones es mejorar el rendimiento de las instituciones y evaluar su capacidad para responder a las necesidades

de la sociedad. El trabajo presentado realizó sus aportes teóricos a la investigación planteada, debido a los elementos teóricos pertinentes: Se discutió el contexto de la educación superior, la evaluación y la gestión en las universidades, así como los modelos de evaluación institucional en las Instituciones de Educación Superior (IES) y los diversos enfoques de gestión, como la complejidad, la gerencialidad y la responsabilidad social universitaria. Se analizó la calidad institucional de las universidades, lo que incluye su capacidad para satisfacer las demandas de admisión, la actualización de los métodos de enseñanza y su relevancia en relación con las necesidades de la sociedad, entre otros aspectos; elementos relevantes para la investigación planteada. Ante todos estos elementos fundamentales, la hacen pertinente con la investigación planteada, desde la revisión de elementos teóricos, participación de la comunidad universitaria, deliberaciones, cierre y aportes de interés para el trabajo en ejecución.

Cabe resaltar que la implementación de programas de evaluación busca mejorar los procesos educativos que se han vuelto habituales en las universidades, principalmente debido a las exigencias de los organismos que regulan las políticas educativas gubernamentales, ya sea para asignar recursos financieros o para la acreditación de programas o carreras. Internamente, estos programas sirven para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos. En el contexto de la investigación propuesta, la evaluación institucional es crucial, ya que ha sido una herramienta clave para transformar la educación y la práctica docente. Debe concebirse como un proceso constructivo, participativo y consensuado, practicado de manera continua y sistemática, permitiendo identificar tanto fortalezas como debilidades. La reflexión sobre las propias acciones es parte integral de esta actividad contextualizada, abarcando aspectos cualitativos y cuantitativos, que incluyen los insumos, los procesos, los productos y el contexto.

Ahora bien, la eficiencia de gestión (Planificación y Gestión institucional) como objetivo fundamental en el antecedente planteado se conceptualizó como un procedimiento que posibilita adquirir datos precisos acerca de la idoneidad, el progreso y las repercusiones de la administración en las Instituciones de Educación Superior (IES) con el objetivo de lograr un rendimiento óptimo de acuerdo a los factores de evaluación planteado que representaron elementos bien interesantes para la obtención de los

productos y servicios en pro del contexto dado.

En consecuencia, con la calidad se tiene la tesis doctoral, presentada en la Universidad de Sevilla, denominada: *“Políticas y Procesos de aseguramiento de la calidad de la Educación Universitaria en Chile. Experiencia y Percepciones de sus principales actores”*, realizada por Vásquez (2015). Cuyo propósito fundamental se centró en dar a explorar los progresos que ha realizado Chile en la aplicación de políticas y procedimientos para garantizar la calidad de la educación universitaria, así como los desafíos que enfrentará en el futuro, según lo indicado por los principales actores, entre los que se incluyeron rectores y vicerrectores de las universidades, así como el presidente de la Comisión Nacional de Acreditación, directivos, expertos, docentes y estudiantes universitarios.

Es relevante destacar que el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad Universitaria en Chile es relativamente nuevo, siendo establecido en 2006. Es importante señalar que tras un período experimental de acreditación de universidades y programas a nivel nacional, que comenzó a fines de la década de 1990, se implementó formalmente la acreditación. Esta responsabilidad fue luego asumida por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), la cual se encarga de otorgar la acreditación a nivel institucional y también de acreditar agencias privadas de carreras y programas de formación.

Es destacable señalar que las universidades han ido mejorando gradualmente la cualificación de sus profesores, han realizado mejoras en su infraestructura, han profesionalizado la gestión interna y han avanzado en la investigación tanto básica como aplicada. Asimismo, han mejorado sus planes de estudio y currículos, y han desarrollado habilidades de autorregulación.

En la revisión documental sobre la importancia del CNA, En el año 2013, el gobierno chileno presentó al Parlamento un proyecto de Ley para reformar el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación. Es importante destacar que este proyecto implicó la sustitución del CNA por una nueva Agencia Nacional de Acreditación. Para el año 2015, se propuso una nueva iniciativa que incluía la obligatoriedad de la acreditación y la promoción de la enseñanza sin fines de lucro. En este contexto, se señala que el sistema de educación superior en Chile es complejo y diverso, con un total de 60 instituciones universitarias. Además, es importante tener en

cuenta que dentro de este panorama, existen instituciones que promueven diferentes valores y proyectos educativos.

Las universidades tradicionales pertenecientes al Consejo de Rectores están solicitando al Estado una supervisión más rigurosa del rendimiento y la calidad educativa de todas las instituciones, elemento importante en la investigación planteada sobre ese proceso riguroso que presenta el antecedente sobre la evaluación continua de las universidades privadas y públicas, surgiendo en Chile cambios prominentes en la acreditación, sus funciones y sobre todo el proceso de evaluación para la transformación de las diferentes Instituciones que pueden contribuir a elevar el nivel de educación superior, ante ello se planteó un objetivo pertinente que le permitió identificar los principales desafíos que enfrentaba Chile para ese entonces, así mejorar la calidad de la educación Universitaria, elemento fundamental en la investigación diseñada debido al proceso de autoevaluación que se da en el escenario de estudio, con la participación activa de los protagonistas quienes están representados por los docentes de la UFPS.

Vale acotar que el marco metodológico realiza aportes significativos a la investigación planteada, dado que en las ciencias sociales es fundamental mostrar claramente la conexión entre las técnicas de investigación empleadas, junto con los fundamentos teóricos que las respaldan, estos derivan de un estudio cualitativo en curso. Se utilizaron entrevistas en profundidad como herramientas dentro del marco de la investigación planificada, representados por el análisis de datos cualitativos, que aplicaron el proceso de codificación de la teoría fundamentada, lo anterior es importante debido a que la investigación en curso se abordará de manera similar, ya que se extrae unos temas acordes al desarrollo del marco teórico descriptivo y así permite la consolidación pertinente para generar un teoría interpretativa cercana a la realidad en el escenario planteado.

Se presenta El trabajo doctoral de González (2018) titulado *“Evaluación, acreditación y certificación de la Educación superior en México. La complejidad de la calidad educativa”*, tuvo como objetivo principal comprender los mecanismos de operación de múltiples modelos de evaluación y acreditación con la finalidad de que las

Instituciones Superiores inviertan menos tiempo, esfuerzo en el proceso de acreditación y así logren las mejoras educativas de la enseñanza en el aula.

Se basó en un enfoque cualitativo la metodología empleada, la cual involucró una revisión minuciosa de los documentos normativos de varios modelos de evaluación y acreditación de la Educación Superior en México. Se realizaron análisis exhaustivos de los distintos criterios de evaluación, indicadores y requisitos establecidos por cada uno de estos modelos. Esto puede ser un valioso aporte a la investigación propuesta en términos de aspectos sociales, políticos e inclusión del recurso humano.

También, se tiene la coyuntura en los aspectos teóricos y epistemológico entre los distintos modelos de acreditación que se presentan en el antecedente, esto contribuye en los alcances, impacto, limitaciones que se puedan conseguir en la investigación y así poder demostrar la calidad de la educación superior.

En el ámbito teórico, la configuración del Sistema para la Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior refleja la urgencia de transformar los paradigmas sobre los cuales se ha desarrollado el sistema de evaluación y acreditación de la educación superior, igualmente en los análisis de los diferentes modelos educativo universitario refleja una división disciplinaria del saber, los cuales deben pasar a una revisión de estructura de organización del conocimiento, diferentes ópticas en lo procedimental, metodológico, jurídico en el cual tienen los actores (docentes, estudiantes, administrativos) que se deben involucrar en las interacciones, revisión y participación activa en el proceso de acreditación.

La presente tesis doctoral revela elementos muy interesantes que incluyen referencias a los convenios establecidos por la Ley de Educación Superior en México con Acuerdos Secretariales y organismos nacionales. Estos convenios tienen como objetivo promover acciones que impulsen la propuesta de establecer un sistema completo para la evaluación y acreditación, todo ello con la meta de mejorar la calidad de la Educación Superior en México. Esto implica tareas como establecer un marco de referencia para la estandarización, promover la firma de convenios de equivalencia, y reclutar talento humano que participe en la evaluación, alineándolo con los objetivos nacionales de educación. Es por ello que esta tesis es relevante como antecedente a la

investigación planteada desde la revisión de documentos, metodología, reflexiones, aportes, conclusiones que puedan ser de interés en el proyecto en estudio.

En la investigación “*Sistema de Acreditación de Programas Académicos de Educación: Análisis de experiencias desde la perspectiva de gestores*” (Venegas-Mejía et al., 2022), se exhibe una publicación de alta calidad con un factor de impacto positivo, en ámbitos de acreditación, debido a la evolución periódica del asunto y su valor investigativo. Además, se muestra un análisis que emplea métodos interpretativos e inductivos para examinar las opiniones de los administradores del Sistema de Acreditación de Programas Académicos de Educación en universidades peruanas, centrándose en los dos procesos de acreditación más recientes. El estudio emplea un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, empleando una población que integra los gestores de Programas Académicos de Educación de cuatro universidades acreditadas. Esta investigación contribuye significativamente con el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación, aunque es importante resaltar que no se parte desde una población en específico, sino se plantea el concepto de informantes claves para hacer alusión a los elementos participes de la investigación. De la misma forma, se recurre a una entrevista para la recolección de datos soportada por una matriz de análisis documental y la guía de entrevista semiestructurada.

De lo anterior, se obtuvo que para el primer proceso que se llevó a cabo en el año 2009 las aptitudes y posturas de los gestores informantes con respecto a la acreditación de programas fueron negativas, pues consideraban estos procesos como sistemas burocráticos, fatigosos y despectivos, haciendo contraste con los resultados arrojados en el proceso aplicado en el 2016, en esta etapa, ya se consideraba a la acreditación como un proceso renovado, ágil, participativo, que satisface los intereses de calidad educativa, así mismo se asocia con la responsabilidad y el crédito al reconocimiento.

Esta investigación resulta una argumentación completa que sustenta la intención del estudio actual, pues basado en el paradigma interpretativo planteado, evidencia la importancia de analizar los factores que influyen en los gestores para la acreditación, temática que se puede adaptar a la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS) y su interés por mantener el reconocimiento de Alta Calidad en Educación, a partir de la aplicación de los procesos de autoevaluación, a nivel nacional. Así mismo plantea una

metodología adecuada, adaptable en algunos de sus apartes, para abordar el objeto de estudio y cumplir a cabalidad la estructura planteada en los objetivos de la misma.

Y por último se tomó en concordancia con la importancia de la evaluación de los programas a nivel de pregrado, en la Universidad Católica Andrés Bello, en Caracas – Venezuela, el doctorando Ponce (2023) presentó la tesis doctoral titulada: *Evaluación Institucional de una Universidad Ecuatoriana: Una visión teórica-práctica integral*, El propósito principal fue desarrollar un modelo completo de autoevaluación institucional que fusionara teoría y práctica, basado en el análisis llevado a cabo por el Consejo de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior (CACES). La evaluación institucional es un proceso llevado a cabo por organizaciones acreditadas con el fin de medir la calidad de las Instituciones de Educación Superior y a partir de allí proponer las actividades de adelantos para dar cumplimiento a las demandas del Estado y superar las expectativas del consumidor.

La aplicación se realizó en una Universidad Ecuatoriana, haciéndose énfasis a la evaluación institucional, desde una perspectiva teórica-práctica integral; que buscó analizar la situación real de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM), el precedente antecedente es relevante debido a que evaluar la calidad de una Institución de educación superior se considera que existen cambios en función de las exigencias de la sociedad, con la finalidad de mantener la calidad internacional, regional y nacional de las Instituciones de Educación Superior (IES), lo cual conlleva a desarrollar instrumentos técnicos con pautas para la construcción de propuestas de mejoramiento, acompañamiento a las IES en la elaboración de planes que impliquen fortalecimiento, mejoras y aseguramiento de la calidad.

En la revisión documental, es relevante el presente antecedente debido a que la evaluación y aseguramiento de la calidad son temas tratados por los organismos internacionales quienes se encargaran de mantener el prestigio regional, nacional e internacional para que se cumplan ciertos elementos, estándares, lineamientos e indicadores que permitan alcanzar una evaluación institucional con estándares internacional que aseguren la acreditación de las IES y de sus múltiples programas y carreras con una educación de excelencia; tal como lo tiene plasmado la UNESCO

(1998) en el artículo 11, evaluación de la calidad, sección especial de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior.

En consecuencia, cabe destacar que sin educación de calidad no existirá crecimiento, democracia ni equidad; es por ello que se ve involucrada la sociedad, debido a que la participación activa de la misma hará que exista el compromiso y por consiguiente la búsqueda permanente de la posición, formación por excelencia, crítica e innovadora realizándose una gestión continua del conocimiento y por ende involucrar a todos los actores institucionales, se considera oportuna para la investigación propuesta porque los insumos teóricos aportaran contenidos relevantes para mejorar la calidad institucional, así como contribución de elementos para próximo proceso de evaluación y acreditación institucional y así poder lograr objetivos de sostenibilidad a largo plazo, en términos de calidad y excelencia académica en el desarrollo del proceso de gestión institucional.

A Nivel Nacional

Por otro lado, en “*Sistema de autoevaluación institucional*” Ballesteros y González (2012), manifiestan que debido a los procesos de acreditación a los que se somete la Universidad de Cartagena, se vieron en la necesidad de implementar las políticas de autoevaluación para analizar la calidad de la educación que se imparte allí, verificando que correspondan a la naturaleza, visión y misión institucional siguiendo simultáneamente los lineamientos nacionales que establece el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) acerca de la Educación Superior, pero identificaron el nulo contenido de una herramienta que permita la realización de la autoevaluación de una forma eficiente, por lo que se diseñó un sistema de autoevaluación institucional, basado en un software con el que se recolecta, procesa y analiza la información mediada bajo una formación efectiva. Además, se encarga de estructurar jerárquicamente el proceso, para la obtención de los resultados que se sujetan a la muestra y el respectivo análisis de los mismos hacia la planeación de estrategias con la intención de mejorar las dificultades que se presentan, asegurando firmemente los procesos de acreditación que ya se mencionaron anteriormente, en esta investigación aplicada, se requirió la identificación y análisis de Modelos de Autoevaluación Institucional, y demás literatura afín al tema.

De igual forma, fue necesario determinar los procesos de autoevaluación en la Universidad con la revisión de informes finales para la comprensión del sistema, es así como dicha investigación aplicada servirá como antecedente para identificar los requisitos funcionales, la configuración del proceso de autoevaluación, el desarrollo o aplicación de dicho proceso así como su etapa final, por último de manera holística permitió comprender y entender los entramados que estructuran un sistema de autoevaluación de la calidad, así como responder a interrogantes que surgen de la presente investigación en cuanto a las percepciones, actitudes, aptitudes y pareceres entre otros de los actores educativos relacionados con el sistema anteriormente mencionado.

Para la implementación del sistema de autoevaluación institucional se emplea la metodología RUP (Rational Unified Process), que propone la creación del software, esclareciendo los presupuestos económicos y relacionados con el tiempo, para ejecutarlo. Concluyendo que, el rendimiento y eficiencia de esta herramienta resulta ser óptimo, por lo que en cierta forma reemplaza las metodologías tradicionales de autoevaluación que se han empleado, considerando al sistema de autoevaluación institucional como el principal aliado de los establecimientos educativos para optar a la acreditación de alta calidad, y así mejorar sus estándares de calidad, a nivel mundial e internacional. Por lo que, este antecedente es relevante debido a la magnitud que ha de generar al incluirlo en la presente investigación, pues de allí se resalta la importancia de analizar la participación actitudinal de los estudiantes como elemento fundamental que pertenece a la estructura de actores educativos en los procesos de autoevaluación de los programas académicos. Asimismo, la metodología que se plantea puede adaptarse a la investigación actual y considerarse una alternativa significativa para analizar el concepto de calidad en educación a la que se someten la comunidad estudiantil en cada semestre académico, entendiendo que también es un factor que limita la puesta en marcha de la acreditación institucional de alta calidad, resaltando el desarrollo cíclico que deviene de este proceso.

Seguidamente, el trabajo doctoral de Hernández (2016) *“Impacto de la acreditación en los programas académicos de Pregrado de las instituciones de Educación Superior del Caribe Colombiano”*, de la Universidad de Cartagena. El estudio

examinó el impacto de la acreditación en la calidad de cinco programas académicos de pregrado en instituciones de educación superior en la región Caribe Colombiana. Se evaluaron los efectos que este proceso ha tenido en las actividades esenciales de enseñanza, investigación y proyección social desde la perspectiva de los participantes en el proceso educativo.

Es importante destacar que la investigación previa se llevó a cabo en el Caribe Colombiano, donde se examinó minuciosamente el efecto de la acreditación en programas académicos. Este estudio implicó la participación de cinco programas de Instituciones de Educación Superior, tanto pública como privada, que han sido acreditadas con alta calidad por el Ministerio de Educación Nacional. Se llevó a cabo de manera rigurosa y sistemática, abordando aspectos relevantes como la evolución de la educación superior en la Región Caribe y el Sistema de Aseguramiento de la Calidad. El objetivo principal fue determinar el impacto de estos programas en la sociedad.

Dado el significado social en el ámbito de la educación superior, la acreditación se ha convertido en un tema de investigación multidisciplinaria de gran interés. Una tesis doctoral llevó a cabo una revisión bibliográfica y estudios documentales para explorar las numerosas investigaciones a nivel internacional. Se observaron diversas metodologías, incluyendo técnicas cuantitativas y cualitativas, con un énfasis en entrevistas, análisis documental, grupos focales, visitas de campo, estudio de casos, entre otras. También presentaron posturas teóricas que pueden contribuir en la investigación en curso sobre la acreditación, el cual tiene un desarrollo relativamente reciente en algunas localidades a nivel internacional y nacional.

El componente teórico acerca de la acreditación, que se aborda en la investigación de la tesis, es de suma importancia ya que puede proporcionar elementos que garanticen la calidad de la educación superior y permitan alcanzar los objetivos establecidos. Se examinó el proceso de acreditación de programas académicos en el país, siguiendo las pautas del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) para la autoevaluación de programas que buscan obtener la acreditación de alta calidad de manera voluntaria. Se concluye con un análisis de la evolución de la acreditación de programas académicos en la región Caribe Colombiana, destacando cinco programas específicos que fueron estudiados en detalle. La evaluación recibida es digna de atención, ya que involucra a diversos actores,

desde los integrantes del equipo del proyecto hasta los miembros de la población afectada. Este proceso brinda una oportunidad para que expresen sus opiniones o recomendaciones sobre el proyecto, lo cual es un aspecto crucial para la investigación actual.

Cabe destacar que entre los objetivos de la investigación planteada, se tiene las actitudes del talento humano hacia la acreditación, en la tesis como antecedente se obtuvo diferentes roles asumidos por los informantes, como lo representaron los profesores, estudiantes; lo cual resaltó que los docentes mostraron la falta de conocimiento sobre las políticas y estrategias desarrolladas por las Instituciones de Educación Superior (IES) y sus programas académicos para mostrar la conexión continua y directa que existe entre la universidad y la sociedad, elemento de reflexión y revisión a profundidad para el cumplimiento del objetivo propuesto.

El estudio previo proporcionó datos que sirvieron como fundamento para la realización de investigaciones posteriores que profundizan en las variables que han influido en la mejora de la calidad en los programas e instituciones, tanto en la región Caribe colombiana como en otras áreas geográficas. Por esta razón, su importancia es destacada en el contexto de la investigación actual, ya que contribuye a comprender el impacto de la Acreditación, la cual continuará siendo un mecanismo utilizado por los organismos pertinentes para evaluar la calidad de la educación superior.

Por último, cabe destacar la autora Hernández (2020), en su trabajo de tesis doctoral de la Universidad de la Salle en Bogotá, presentó la *“Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los programas de pregrado de administración de empresas en los países de la Alianza del Pacífico”*, el enfoque principal de este trabajo fue realizar una investigación exhaustiva que evaluara la calidad de los programas de administración de empresas en los países pertenecientes a la Alianza del Pacífico. Se analizó detenidamente la metodología empleada para evaluar estos programas, con especial atención en comparar y revisar las diferentes agencias y redes de acreditación. Estas entidades se esfuerzan por elevar el estatus profesional del programa y convertirlo en una disciplina con un impacto social y económico relevante en el contexto de los cambios globales, adaptándolo para satisfacer las necesidades de las futuras generaciones.

La referencia abordó comparaciones entre las políticas públicas dirigidas al mejoramiento continuo de la calidad en la educación superior y en los programas de administración de empresas, específicamente en los países que integran la Alianza del Pacífico, como Chile, Colombia, México y Perú. El propósito de la investigación fue identificar prácticas ejemplares en los modelos de evaluación de programas de administración de empresas en la región del Pacífico. Se buscaba dejar una propuesta significativa para contribuir a mejorar estos modelos de evaluación en el campo de la Administración de Empresas en el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia. (CNA)

El objetivo general estuvo constituido por una propuesta de análisis de los criterios metodológicos para evaluar la calidad de los programas de pregrado de administración de empresas en los países que integran la Alianza del Pacífico mediante un análisis comparativo. Este contexto es relevante para la investigación propuesta, ya que se compromete con una responsabilidad social en la investigación educativa, considerando la educación como un servicio público que impulsa el desarrollo social y político, además de mejorar la calidad de vida de la comunidad. Por lo tanto, la investigación en estudio se enfoca en la pertinencia social, incluyendo la participación del talento humano en los procesos de acreditación, lo que conduce a una mejora en la calidad de la educación superior.

Ofrece aportes teóricos valiosos que pueden enriquecer la investigación en curso. La Tesis Doctoral abordó la necesidad de crear metodologías para evaluar la calidad de los programas en el campo de la Administración de Empresas, teniendo en cuenta un entorno empresarial y académico que está cada vez más conectado con sus asociados internacionales, como se evidencia en la iniciativa de la Alianza del Pacífico. Ante ello, se basó en un estudio comparativo de evaluar los actuales programas de Administración, lo cual conlleva a una metodología internacional de impacto global, importante porque entre la Alianza del Pacífico se encuentra Colombia, para revisar como son los estudios internacionales que usan las acreditadoras mundiales, tema relevante para la investigación planteada, debido a que se puede indagar como son los procesos de acreditación en los países de Alianza Pacífica.

Además, se presenta una oportunidad para investigar el mejoramiento de los diversos programas académicos universitarios, los cuales influyen directamente en el crecimiento y desarrollo de los distintos sectores económicos de Colombia. Surge así la necesidad de reflexionar sobre aspectos específicos de la Educación Superior, como la armonización de los planes de estudio, la supervisión de la calidad de los programas ofrecidos y el fortalecimiento de la capacitación de profesores y administradores universitarios. Por último, este contexto previo también puede ser útil para la investigación actual mediante la organización sistemática de datos, la identificación de prácticas ejemplares en varios casos de estudio, y la recopilación de información cualitativa para la toma de decisiones que contribuyan a mejorar los diferentes programas de pregrado en la UFPS.

A Nivel Local

Ahora bien, si se hace una mirada hacia la categoría local, a donde pertenece el objeto de estudio, se pueden deducir los niveles inestables de educación que existen en dicho territorio, además de evidenciar la escasez de trabajos relacionados con la investigación que abarcan las actitudes hacia la autoevaluación por parte de los actores educativos en los procesos de autoevaluación de los programas académicos en la región.

En la investigación de Díaz y Santos (2022) titulada “*Metodología para la gestión y fortalecimiento de la cultura institucional orientada al aseguramiento interno de la calidad académica en las IES acreditadas de Norte de Santander*”, en donde se pretende identificar las estrategias necesarias que promuevan el fortalecimiento y la gestión de la cultura institucional dentro de las IES acreditadas de Norte de Santander. Lo anterior, debido a que actualmente no existe una metodología para gestionar y reforzar una cultura institucional en la que no es posible dirigir o mantener los estándares de calidad necesarios para alcanzar indicadores de desempeño casi nulos o hacer las cosas mínimamente.

Por lo tanto, crear un método para gestionar y fortalecer la cultura organizacional es la forma correcta de asegurar un control interno de los estándares de calidad que permitan una acreditación de alta calidad. Este antecedente resulta conveniente para

incluir en la investigación, pues proporciona un enfoque integral para administrar y fortalecer la cultura institucional, sirviendo como fundamento para garantizar internamente la calidad académica. Además, permite la aplicación y mejora de lo aprendido durante la formación y profundización de los sistemas integrados de gestión. Lo que proporciona teóricos necesarios para comprender todo lo referente a los procesos de acreditación y la aplicación de sistemas de autoevaluación, que brindan testimonio de sus beneficios y pertinencia dentro de las IES del departamento, ya que se evidencia la incompetencia con respecto a otras regiones del país que si poseen mayor participación en las planeaciones educativas del gobierno colombiano.

Por otro lado, se menciona que además de la adaptación de la autoevaluación al sistema pedagógico, mantiene un proceso de autoevaluación que pretende contribuir con las problemáticas de los docentes, direccionando soluciones que indirectamente influyen en los niveles de construcción de conocimientos, pues se ven arraigados en los aspectos comportamentales en los diferentes actores relacionados con dichos procesos.

Como complemento, la metodología implementada en esta investigación se estructura bajo el mejoramiento continuo PHVA que mantiene como pilares fundamentales el planear, hacer, verificar y actuar, que se incluyen dentro del proceso de autoevaluación, lo que permite analizar la calidad educativa en la institución, accediendo fácilmente a la reformulación de objetivos, con la intención de satisfacer los ideales establecidos en el Proyecto Educativo del Programa (PEP) o su desarrollo pertinente. Este proceso consta de distintas fases que comprenden la preparación, recopilación y obtención de resultados para su respectivo análisis, mitigando las deficiencias y fortaleciendo sus aspectos positivos, significando un aporte contundente en el documento basado en los Lineamientos de Acreditación de Programas de pregrado del CNA 2013.

Este antecedente se puede adaptar a la investigación en curso, pues se incluye a los sistemas de autoevaluación como una alternativa directa para acatar los lineamientos que se proponen hacia una institución, conocer los factores limitantes de los actores educativos en los procesos de autoevaluación de los programas académicos, que se enlazan con las actitudes para hacer frente a los procesos de acreditación, que son de carácter obligatorio, pues a partir de ello se argumenta la calidad de la educación que se

tiene, que puede influir en otras instituciones y convertirse en un modelo pertinente a seguir.

Por otro lado Rodríguez (2021) en su investigación doctoral denominada *“Representaciones sociales de la participación democrática, desde la perspectiva de los actores educativos”*, el estudio llevado a cabo en la ciudad de Ocaña, en el departamento de Norte de Santander, tiene como objetivo explorar las representaciones sociales de los profesionales de la educación para establecer bases teóricas sobre la participación democrática en entornos escolares. Este proyecto está vinculado con la investigación actual, que se centra en describir y comprender, desde una perspectiva teóricamente fundamentada, las actitudes y comportamientos de los actores educativos relacionados con los procesos de autoevaluación de la calidad de los programas de pregrado, particularmente con respecto a los docentes involucrados. Esta investigación referente presenta contribuciones significativas para comprender y describir dichos comportamientos y actitudes, de otro lado se aplicó como fundamento metodológico el paradigma interpretativo basado en una investigación de tipo cualitativo, que a través de los directivos, docentes padres de familia y estudiantes que se incluyen como actores educativos, los cuales se sometieron a una entrevista con la que se obtuvo la intención de estos informantes claves, por incluirse en los eventos que se desenvuelven en torno al ambiente escolar y que contribuyen con su desarrollo académico. De otro lado, se evidencia el desconocimiento de ciertos informantes claves, para vincularse a los procesos participativos, por lo que se concluye que existe una necesidad de incluir planes de democracia representativa afectiva y series de fundamentos teóricos, para generar la democracia en los contextos escolares. Lo anterior servirá de manera importante como guía en la investigación propuesta debido a la herramienta empleada para la recolección de información y la metodología implementada, así mismo presenta una estructura importante en la organización de las unidades hermenéuticas que podrían apoyar la propuesta investigativa.

Referentes Teóricos

La Educación y su ascenso a criterios de calidad

La educación se puede definir como un proceso reflexivo y comprensivo que se introduce en la construcción formativa de un individuo, resaltando el vínculo que existe entre el desarrollo personal, la ética y la moral del mismo. Además, se debe adaptar al acontecer histórico en el que se desenvuelve, siendo este interdependiente del fenómeno social, político, étnico y económico de la época (Corts et al., 1996).

Es válido afirmar que la educación es una práctica muy antigua que históricamente no posee un punto de partida en específico, pues si se hace alusión a la época primitiva, este concepto se puede apreciar en los métodos de enseñanza acerca de la caza y la cosecha de alimentos que las comunidades nómadas impartían a sus generaciones, con el fin de mantener las costumbres que tradicionalmente ejecutaban para su supervivencia. Por otro lado, haciendo una traslación temporal, en el Antiguo Oriente, la educación enfatizaba en la enseñanza tradicional de la religión, la filosofía y otras ciencias que iban surgiendo, dando cabida a un concepto de educación renovado e innovador para lo establecido hasta la época Ginestet y Meschiany (2016). De allí, se establecieron diversas costumbres en las que un individuo experimentaba ciertas etapas, relacionadas con la educación, a temprana edad. Por ejemplo, se tenía como ideología mantener al niño junto al hogar paterno, para después acudir a un establecimiento en donde les enseñaban las habilidades y destrezas que debía adoptar un joven para cumplir con las normas sociales de su época y de esta manera obtener su graduación para poder insertarse a la sociedad como tal Compayré (1902).

En concordancia con la actualidad, el concepto de educación se incluye a mediados de los siglos XIII, como la base fundamentada de lo que actualmente se entiende por pedagogía, pero con la ideología de una educación teórico-práctica planteada por Tomás Moro, en donde primaba el trabajo ante la enseñanza teórica, pero sin una relación existente, pues el trabajo práctico no era necesariamente un reforzamiento de la teoría aprendida, ya que este se inclinaba hacia las experiencias agradables propias del individuo Luzuriaga (1900).

Este concepto fue adoptado por la Alemania de 1619, en donde se da paso a una educación responsable y obligatoria basada en la pedagogía, creando una ley que expedía un horario y una distribución académica que se consideraba acorde a las etapas las cuales se iba sometiendo el infante. Según Dithley (2013):

En primer lugar, clasifica las escuelas en tres niveles: primario, secundario y superior, cada uno con su propio plan de estudios que abarca desde habilidades básicas como la lectura y escritura hasta materias de ciencias naturales. Además, establece que las clases se impartan durante tres horas por la mañana y tres por la tarde, y que se realicen exámenes anuales supervisados por un comité, tras los cuales se otorgaría un certificado correspondiente. Finalmente, estipula que los maestros sean remunerados con fondos públicos e introduce la supervisión regular de la enseñanza.

De lo anterior, se puede constatar que aún en la actualidad prevalece un sistema educativo que puede ser similar a lo planteado en el siglo XVII; ya que las escuelas actuales plantean un plan pedagógico con el que se pretende formar al estudiante de tal manera que no solamente sea competente en ámbitos profesionales, sino también adquirir valores agregados relacionados con la ética y la moral.

En esta instancia, comprendiendo que la educación es un tema que se origina a partir del momento en que existe la concepción de apoderarse del conocimiento (mas no comprende un asunto adaptado a estos últimos siglos), es necesario enfatizar en su importancia como factor de desarrollo socio-económico. Un individuo de cultura debe poseer un pensamiento progresista en aras de su desarrollo, acatando lo establecido por la sociedad del conocimiento, que garantice la estabilidad de la sociedad misma, contribuyendo con su autoconservación y adaptándose a cada comunidad en particular (Díaz y Alemán, 2007).

Ahora bien, hablar de la educación, pero orientada hacia ámbitos estudiantiles refiere a un concepto importante, pues abarca el desarrollo de un individuo desde su infancia, con la intención de prepararlo para adaptarse a la sociedad y afrontar sus dificultades. A partir de esta noción surge la necesidad de enfatizar en la calidad educativa que recibe la comunidad en general, al formar una estructura participativa entre la familia, la escuela, educadores y el contexto social del educando, analizar desde una autoevaluación pertinente sus cualidades y desventajas, en pro de su óptimo desarrollo,

situación que adquirió un contexto en el trabajo presentado por Coleman (1968) llamado *“The Concept of Equality of educational opportunity”*. Aspectos que están ligados con los intereses del aprendizaje, pues este facilita la formación de escolares, mediante la conjunción de conceptos científicos y otros obtenidos por espontaneidad, extraídos de la experiencia cotidiana, creando un vínculo formativo entre la comunicación, las experiencias y el pensamiento, generando una actitud participativa (Rodríguez, 2010).

De esta manera, se hace énfasis en el pensamiento progresista que se crea a partir de la educación, se pueden enfatizar los factores que influyen en las reflexiones onto-epistemológicas y la participación de los actores educativos en los procesos de autoevaluación, pues a partir de este concepto se pueden analizar el entorno socio-cognitivo fundamentado que se exhibe a un individuo y su contexto, en relación con su representación al momento de afrontar un proceso de alta calidad, por ejemplo, un actor articulado a un proceso de acreditación con una correcta formación educativa va a desempeñar un papel fundamental en la construcción de los lineamientos que ya se han establecido para estos eventos, debido al cumulo de habilidades y valores que integran su cultura, en cuanto a formación integral y profesional. Caso contrario a ciertos individuos que, debido al estancamiento de sus habilidades, adquieren una actitud decadente que se manifiesta negativamente en los documentos maestros que deben planear las instituciones como forma de evidencia para alcanzar una calidad educativa sobresaliente, situaciones que se pueden evidenciar en el capítulo de los antecedentes de la presente investigación.

En este sentido, la calidad, desde sus orígenes, se ha manifestado desde diversos ámbitos, dependiendo del área en que se requiera analizar, por ejemplo, el concepto de calidad se puede apreciar en el comercio, pero es muy distinto a lo que por calidad se entiende en educación. Este también es un concepto que no es propio a la época actual, pues su historia se remonta a la antigua babilonia, ejemplificándose explícitamente en el código de Hammurabi (1752 A.C), a través de una analogía entre la calidad de un producto con las capacidades de su autor, analizándose desde el principio de causalidad y las consecuencias del acto (Torres et al., 2012).

A partir de esta instancia, es comprensible asimilar que la calidad se puede dar a entender como un juicio de valor que se le asigna a una situación o cosa en particular,

es por ello que, esto también se puede apreciar en un entorno educativo. **La calidad en la educación** es un concepto importante para analizar, pues se le otorga el mismo juicio de valor mencionado anteriormente, pero que está ceñido a un conjunto de principios y variables que se analizan en función de individuos o entidades en un determinado espacio y tiempo.

Este concepto adquiere relevancia a mediados del siglo XX, como consecuencia de la Guerra Fría, época en que la educación se empezó a concebir como la clave fundamental para el desarrollo sostenible de la sociedad, por consiguiente, se da inserción a reformas curriculares que modificaron la educación tradicional y mejoraron sus aspectos desfavorables, siendo objetivos con el cumplimiento de la eficiencia y eficacia, recalcando la importancia en la calidad del profesor que imparte su enseñanza (García, 2017).

Seguido a ello, para la década de los 80 surgieron inconvenientes notorios que creaban un quiebre haciendo inestable el cumplir a cabalidad con los objetivos de una educación virtuosa, sinónimo de desarrollo, pues ahora se identificaban problemas enlazados con la psicología en la comunidad estudiantil, por lo que la educación dio un salto inesperado, trasladando su ideología meramente cuantitativa a un ambiente relacionado con aspectos cualitativos como el estudio de un individuo y los afectos de su entorno, al momento de someterse a su formación académica, exigiendo una mayor inversión económica y participativa del estado para con la educación, con la necesidad de satisfacer sus objetivos de calidad (García, 2017).

De lo anterior, se crea un conflicto económico para la época, pues aun experimentando el auge de la educación, existían asuntos más importantes en los que el estado se enfocaba, un ejemplo de ello podría ser el fortalecimiento de arsenal para las guerras, es por ello que, en 1983 aparece la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para declarar la importancia de resaltar la prioridad de la educación, constatando que no solo la economía influye para su sostenibilidad, identificando distintos problemas que es necesario suplir a corto plazo, para proyectar la educación de calidad, identificando a la desigualdad y la deserción estudiantil como los factores predominantes aquí, además de mencionar la producción de nuevos conocimientos y aportaciones estratégicas (Gairín y Casas, 2003).

Ya para la década de los 90, la educación y su calidad se asemejaban a los conceptos de calidad del producto y calidad del proceso, pero desde una perspectiva objetiva y no llevando esta analogía a un extremismo ético, sabiendo que los estudiantes no son productos inertes de utilidad mercantil, sino que son seres pensantes y sintientes (Beeby, 1976). A partir de esta idea, para producir personas competentes, ahora no es solo importante la adquisición de saberes con respecto a las áreas, sino que se debe prevalecer una relación ética formativa de integridad en donde se analice la efectividad del proceso haciendo planeaciones futuras, pero con carácter de idoneidad, que incluye una trilogía complementaria entre integridad, coherencia y eficacia (García, 1980).

En 1994, Harvey y Green (1993) incursiona en la calidad educativa con su pensamiento constructivista en el cual plantea cinco enfoques distintos que están arraigados a el desarrollo educativo, que surgen como complemento a lo planteado por García (1980), pues se reafirma el concepto de eficacia pero atribuido a la realización de estrategias benéficas sin defectos, como proceso de transformación para el cumplimiento adecuado de los objetivos que siempre se han mantenido en relación con la búsqueda de la calidad en la educación. Además, se sugiere que las instituciones opten por ejecutar planes monetarios y reconocimientos que condecoren el sacrificio que trae consigo la educación, con lo que se supone aumentar el interés en las personas por educarse, dando paso a la creación de una cultura de principios y la sociedad del conocimiento.

De lo anterior, surgen discusiones acerca de este concepto, pues se tienen distintas opiniones que podrían considerarse válidas, por lo que en general no se puede afirmar la existencia de un contenido de saberes universales que se pueda consolidar sobre la calidad de la educación y sus procesos.

En "*el concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural*" (Rodríguez, 2010), define varias formas de entender el concepto de calidad según sea su uso. Para el presente estudio se adapta a la calidad como un modelo que establece una institución de carácter educativo en relación con los aspectos ideales los cuales quiere alcanzar, es decir, la calidad se presenta como el nivel académico que posee una institución en contraste con los objetivos que plantea un estado en relación con las características que ha de tener las instituciones que están inmersas en él.

Por otro lado, la calidad educativa se incluye como un pilar fundamental en los procesos de acreditación, pues el gobierno establece a este programa como una estrategia en forma de reconocimiento público a las instituciones de educación superior y su compromiso por elevar los estándares de calidad educativa, aspecto que afecta directamente el desarrollo socio-económico del país y se rige mediante la misión y el proyecto institucional establecido en la planeación del estado (Consejo Nacional de Acreditación [CNA] y Mineducación, s.f.).

Por ello, surge la autoevaluación como una herramienta necesaria de carácter ideal constituida por una reflexión metódica, para identificar los aspectos emocionales y cognitivos que poseen los estudiantes en manifestación con la gestión escolar a la que se someten. Asimismo, es útil para aplicar un análisis reflexivo en relación con los diversos autores partícipes de las transformaciones institucionales y sus actitudes para afrontar estos procesos, con la finalidad de obtener excelentes resultados y el reconocimiento mencionado en la idea anterior, entendiendo que esto trae consigo remuneración económica además del apoyo integral del estado. Por otro lado, esta autovaloración permite evaluar la capacidad existente en las instituciones por mantener una estructura equilibrada entre sus recursos y sus necesidades, sin olvidar el talento humano, para el cumplimiento de su acción social, acción que recae directamente sobre los programas educativos que en ella se implanten, lo que se traduce como una institución orientada hacia la educación en alta calidad.

Como parte de ese proceso de acceso a la calidad, se recurre a los sistemas de **autoevaluación** en general son constituidos por diversos procesos que se adaptan a las necesidades de cada institución que lo implementa, por ello cada proceso tiene sus características propias en relación con las dimensiones, aspectos y criterios que se evalúan, con la necesidad de hacer óptima la calidad de la educación y por ende mejorar el contexto socio- económico del país, analizando a la educación desde un cuestionamiento que abarca su estructura interna.

La autoevaluación es un concepto que actualmente es relevante en los ámbitos de la enseñanza y todo aquello que mantenga relación con las estrategias empleadas para apostar por la educación de alta calidad. Si bien es cierto, el escenario educativo es cambiante, pues a través del tiempo siempre van a surgir nuevas ideas que

contribuyen con la evolución de las pedagogías empleadas para impartir saberes en un aula de clase.

Para el Mineducación (como se citó en Fundación Universitaria Navarra, 2016), la autoevaluación se define como:

La capacidad de reflexión interna llevada a cabo por las Instituciones de Educación Superior, en base a su autonomía, les permite reconocer los progresos, retos y áreas de oportunidad en sus procesos académicos, administrativos, logísticos y de vinculación con la comunidad. En última instancia, la autoevaluación se convierte en el mecanismo objetivo mediante el cual la institución demuestra su compromiso continuo con la mejora de la calidad de la educación superior en el país, garantizando una oferta educativa pertinente para los entornos sociales y naturales, y alineada con sus objetivos y proyectos educativos. (p. 10)

En su concepción, la autoevaluación se puede definir como un proceso de cierta complejidad que requiere de una postura sincera y responsable mediada por una acción reflexiva acompañada de valores éticos que engloban aspectos sociales, emocionales y los contextos académicos en donde se desenvuelve un sujeto, todo ello con la intención de mejorar los aspectos negativos y alcanzar los objetivos institucionales y personales que se plantean hacia un individuo en particular (Landi y Palacios, 2010).

Pero se hace necesario esclarecer que exactamente este concepto no tiene un punto de partida en específico, ya que se refiere al valor de cosas, pues según (Canto-Sperber, 2002), esta palabra fue empleada a comienzos del siglo XX para hacer referencia a la utilidad o valor monetario que posee un bien en particular o también se relaciona con el mérito digno de una persona. Entonces, la autoevaluación se sobreentiende como las características que posee un individuo sobre si

En cuanto a la autoevaluación como elemento esencial en la educación, se entiende que surge en la Edad Moderna a finales del siglo XIX, el filósofo James. W inserta este asunto en su escrito denominado *The Principles of Psychology*, que relaciona los procesos de investigación empírica con la capacidad intelectual del hombre y su comportamiento a través de los sentimientos (Kambourova, 2020). A partir de esa instancia, en áreas como la filosofía, la psicología y la comunicación empezaron con la aplicación del pensamiento de James. W como un intento de la ciencia en analizar las sensaciones internas del ser humano.

Con el surgimiento del término “evaluación”, dio cabida al estudio de la autoestima como reflejo del sentimiento que guarda un individuo al someterse a dicho proceso, como consecuencia de ello, surge la autoevaluación en la década de 1930, según (Kambourova) en esa época existieron los primeros registros que se tiene sobre la investigación de la autoevaluación aplicada a una institución de educación superior, analizando la relación entre la psicología del estudiante y su desempeño académico (Canto-Sperber, 2002).

En 1960, la autoevaluación se acentúa con rigor en ámbitos científicos, ya era común ver ciertos escritos que aludían al auto concepto entre alumnos y docentes, estudiando los resultados de sus calificaciones, que se asemejan a las experiencias que ambos participes de la educación van experimentando, de esta manera comprueban el nivel de satisfacción para con el proceso, entendien que, a partir de ello surge la calidad de la educación como tal, (Rogers, 1959, p. 200). De lo anterior, este concepto se adapta a los ideales de autoevaluación que se mantienen en la actualidad, aunque se ha modificado progresivamente a medida que avanzan las estrategias para el desarrollo de la educación, por ejemplo, en 1970 se agrega un significado nuevo a lo establecido ya en la autoevaluación, enlazándola con el entorno laboral, considerando importante el establecimiento de un carácter ético en los trabajadores.

Por otro lado, la autoevaluación se insertaba en los intereses educativos de las universidades, pero esta vez era un modelo calificativo que emitía un juicio de valor que evaluaba el desempeño de un estudiante, bajo un conjunto de criterios establecidos según los objetivos planeados para su nivel de educación. Si se analiza la estructura interna de este modelo, se puede constatar que no es muy distinto a lo que hoy en día se tiene como autoevaluación, pues para los intereses actuales este proceso de reflexión sostiene el desarrollo valorativo de los estudiantes, haciéndolos seres autónomos, responsables y competitivos, comprendiendo sus virtudes e identificando sus falencias, para el continuo mejoramiento de la evolución personal, tanto en contextos académicos como ámbitos personales (Santos, 1994).

En complemento a lo anterior, se piensa que un proceso de autoevaluación ocurre desde que se da inicialización a la fase de planificación, es decir desde el momento en que se imparte la enseñanza, entonces el estudiante establece cual es el panorama con

el que va a abarcar un tema en cuestión, momento reflexivo que va a contribuir con el desarrollo de habilidad y destrezas para afrontar la fase de realización de la tarea, identificando el nivel de efectividad que trae el compromiso para la evolución de su aprendizaje. De lo anterior, la importancia de la autoevaluación radica en su carácter reflexivo para la toma de decisiones racionales, permitiendo la modificación de errores, entendiendo la sustancialidad del concepto, dando paso a la adquisición de nuevos saberes e indirectamente a la acción participativa y el diálogo.

Adaptando lo anterior a la educación, es necesario recalcar que la finalidad de la autoevaluación es enriquecer los mecanismos pedagógicos institucionales, acudiendo a los actores principales, que son la comunidad docente y estudiantil, que al final son quienes hacen viable la aplicación del proyecto, recordando que se hace énfasis en la búsqueda de una formación académica que se adapta a los lineamientos que se requieren para lograr la educación de alta calidad, pues si se planteara un caso contrario en donde no existiera el compromiso o la voluntad de estos actores para acatar la investigación, entonces se imposibilita la implementación de la autoevaluación como tal, impidiendo que la institución identifique los inconvenientes que surgen a lo largo de la vida académica de sus docentes y estudiantes. Es por ello que, se debe incluir a la cultura de la autoevaluación una función periódica para incorporar los conceptos de eficiencia y eficacia en la mentalidad de cada individuo que puede ser partícipe de un proceso institucional, siguiendo los lineamientos planteados por la Teoría de Control Total de Calidad (Facundo, 2004).

En Colombia, para el año 1998 se da comienzo a una jornada de acreditación, obteniendo resultados desalentadores, pues de 7 programas registrados para la evaluación ninguno optó con calificaciones positivas (Chaparro, 2008). Con lo anterior, se resalta la baja expectativa que poseían los programas para la época, obligando de esta manera a que el gobierno se enfocara en fortalecer el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, que está regido por el consejo nacional de acreditación (CNA), encaminando una política de incentivo con la intención de mostrar a las instituciones de educación superior los beneficios que trae consigo alcanzar la educación de alta calidad. Por consiguiente, el objetivo del sistema nacional de acreditación dependerá no tanto de la capacidad del CNA para evaluar programas, sino más bien de

la demanda real generada por las Instituciones de Educación Superior para acreditar sus programas. Con ello, se pretende eliminar las limitaciones que poseen los programas que han optado por someterse a la evaluación para la educación de calidad (Chaparro, 2008).

De lo anterior, surge la autoevaluación como un apoyo para mitigar la problemática descrita anteriormente, pues concretamente permite que la institución obtenga una comprensión profunda de sus propias fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y así permitir que se aplique una medida correctiva ante aquellas áreas que se identifiquen como inestables, enfatizando en el dialogo como método para el intercambio de perspectivas en donde se abordan los desafíos pero desde diferentes estrategias para la toma de decisiones, hay que considerar que ello implica la efectividad del proceso de acreditación. Asimismo, se fomenta el desarrollo de una cultura institucional centrada en la evaluación y la mejora continua, mentalidad que se traduce en un compromiso generalizado con la calidad y la excelencia académica. Además, esta mejora continua se relaciona con la capacidad de adaptarse a los cambios que se presentan en el entorno educativo.

Por otro lado, es importante abordar los aspectos negativos que subyacen de este tema, pues en múltiples ocasiones se han transformado en retos que directamente debilitan la planeación que mantiene una institución. Factores tan contundentes como la escasez de recursos económicos y de personal influyen directamente en la aplicación de procesos como la autoevaluación, pues se convierte en un mecanismo complejo y extenso, lo que implica considerablemente la sostenibilidad del compromiso de la comunidad académica. En cuanto al aspecto económico, se alude a los presupuestos con los que dispone la institución para hacer inversiones trascendentales referentes a la implementación de tecnologías y herramientas avanzadas para la recopilación y análisis de datos, puede requerir inversiones significativas, lo que podría afectar la eficiencia y calidad de la autoevaluación.

Es por todo esto que, es relevante hacer referencia al sesgo institucional que se produce en los procesos de autoevaluación, ya que es recurrente ubicar instituciones con tendencias a evaluar sus propias prácticas y desempeño de una manera más favorable de lo que lo haría un evaluador externo independiente, lo que puede influir en

la objetividad y precisión de los resultados de la autoevaluación. Lo anterior generalmente conlleva a problemas de participación activa, evadiendo las estrategias del dialogo para el reforzamiento de ideas, que se plantea como un pilar fundamental y se incluye en los procesos de autoevaluación. Todas estas fortalezas y debilidades que se han mencionado, hacen parte del proceso de rendición de cuentas que se necesita para comprobar la calidad de una institución para alcanzar los propósitos de alta calidad establecidos en ámbitos educativos a nivel mundial.

La rendición de cuentas, en este contexto, alude al proceso en donde las entidades y funcionarios públicos adquieren la responsabilidad de proporcionar información detallada y explicaciones sobre el progreso y los resultados de su gestión en la ejecución de sus estrategias para la satisfacción de los índices de calidad que exige el gobierno en pro de la educación en el país (CNA, s.f.).

Este proceso está vinculado con la transparencia y responsabilidad, que se retoman como valores transversales, ya que se trata de un asunto de carácter significativo que justifica el cumplimiento de los estándares y criterios establecidos por el sistema de acreditación, donde se demuestra la adhesión a los mismo y las estrategias empleadas para la implementación de acciones correctivas, si se requieren. Esto acarrea la responsabilidad de monitorear y evaluar continuamente las prácticas de autoevaluación y los resultados que arrojan se alineen con la misión y objetivos institucionales y gubernamentales.

Factores que Influyen en la Autoevaluación

Por su parte, la innovación educativa encara las problemáticas que surgen a raíz de la implementación de la autoevaluación, como se plantea en el capítulo anterior, los estudiantes reaccionan negativamente al momento de realizar una valoración personal. Ese sentimiento de inseguridad y miedo a someterse a cambios, obliga al estancamiento de las estrategias que debe emprender una institución para mejorar su calidad (Calatayud, 2018). Pero, para adentrarse al análisis de estas estrategias, es conveniente mencionar los factores más comunes que debilitan a los procesos de autoevaluación:

Factores Input.

Estos factores provienen de fuerzas externas, que en su mayoría se relacionan con la oposición al cambio de entorno, la motivación personal y colectiva, así como, la respuesta de los docentes para mostrarse reacios a incluir estrategias de cambio en la pedagogía tradicional que venían trabajando.

Factores Output.

Estos factores se relacionan con el incentivo docente y las formaciones ineficientes del profesorado, además se incluyen la negligencia de una valoración de las necesidades en conexión con la formación de los estudiantes, pues se hace necesario identificar si existe la posibilidad de descubrir una problemática que está ligada con una formación insuficiente.

Factores Throughput.

A esta categoría pertenece el mal funcionamiento de los recursos educativos que se encuentran disponibles en las instituciones, entendiendo que a través del aprovechamiento óptimo de los mismos genera el incentivo a la innovación, ayudando de esta manera a las iniciativas de invención personales y colectivas (Calatayud, 2018, p. 146).

Para la aplicación de autoevaluación existen diversas **herramientas y métodos** que se adaptan a los intereses que se deseen alcanzar en los procesos, esto depende de los objetivos que se planteen las instituciones y la metodología adquirida para la ejecución de la investigación. En general, se pretende la recopilación, el análisis y evaluación sistemática de los resultados obtenidos, recalando que estas deben evaluarse y aprobarse para su respectivo uso. Las herramientas más utilizadas son:

Cuestionarios. Consta de un documento estructurado conformado por un conjunto de preguntas para obtener información acerca de los procesos que se ejecutan en los programas académicos, esta herramienta sirve para recopilar datos cuantitativos y cualitativos. Con ello se analiza las opiniones que tienen los actores del proceso de autoevaluación para verificar su pertenencia al enfrentarse al proceso de acreditación de alta calidad (Universidad del Atlántico, 2015).

Entrevista. Técnica que se basa en una conversación, que puede adaptar un diálogo coloquial, con la que se pretende obtener información acerca de un asunto en específico, siendo de gran utilidad para las investigaciones de tipo cualitativo (Díaz-Bravo et al., 2013).

Grupos Focales. Espacio de intervención en donde se plasman distintas apreciaciones desde diversas partes, concretamente es una especie de entrevista que consta de una voz dirigente y varios participantes, con el propósito de obtener datos cualitativos (Hamui-Sutton y Varela-Ruiz).

De otro lado, a menudo se utilizan múltiples métodos para obtener una evaluación completa y de allí la efectividad de la autoevaluación. Entre los métodos más comunes se tiene:

Análisis Cuantitativo. La aplicación de un proceso de autoevaluación para la acreditación implica examinar de manera cuantitativa la recopilación de datos numéricos pertinentes con el objetivo de evaluar el rendimiento y la concordancia de los resultados, con los estándares de calidad que se requieren. De esta manera, a través de análisis estadísticos se permite presentar con claridad dichos resultados, que además se pueden organizar en gráficos, tablas y otros recursos visuales; y a través de ellos evaluar los factores de impacto que influyen en los indicadores, otorgando el beneficio del seguimiento continuo, donde se monitorean los indicadores clave y se evalúa la efectividad de las acciones correctivas a lo largo del tiempo (Universidad de Santiago de Cali, 2019).

Análisis Cualitativo. A diferencia de la investigación cuantitativa, implica una evaluación profunda y contextual de información no numérica, centrándose en la comprensión detallada de la información que se obtiene, ya que entra en consideración las voces y experiencias de los participantes, divulgación que surge a raíz de los planes de acción y estrategias para el mejoramiento institucional. Esta información se puede presentar mediante diagramas de flujo o mapas conceptuales (Universidad de Santiago de Cali, 2019).

Revisión por pares. Es una herramienta empleada como valoración externa, que se emplea para dar una visión distinta a lo que intrínsecamente adquiere una institución, pero sin ejercer juicios de valor que sobresalgan del profesionalismo académico, más,

sin embargo, mantiene un carácter crítico con la intención de identificar incongruencias para su posterior modificación (Schonhaut et al., 2017).

Evaluación de Documentación. Este proceso implica revisar y analizar diversos documentos institucionales para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, permitiendo evaluar la consistencia y coherencia entre diferentes documentos para evitar discrepancias y de esta forma constatar la calidad del registro y archivo de la documentación. A partir de ello, se construye una base sólida de evidencias que respalden el proceso de autoevaluación y demuestren el cumplimiento de los estándares de acreditación (Goyo et al., 2012).

Auditorías internas. Estas auditorías, que pueden basarse en entrevistas o consultas, implican una revisión sistemática y objetiva de las operaciones y prácticas institucionales para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, mediante la identificación de áreas críticas que están directamente relacionadas con los estándares de acreditación y que requieren una evaluación detallada, las cuales deben ser documentadas y abordadas como parte del proceso de mejora continua (Goyo et al., 2012).

Benchmarking. Es una herramienta estratégica que ayuda a las organizaciones a mejorar continuamente al aprender de otras que han demostrado ser exitosas en áreas específicas, esto mediante la comparación y posterior medida del rendimiento, procesos y prácticas de una organización con respecto a otra entidad más competente. En cuanto a los procesos de autoevaluación en miras de la acreditación de alta calidad, el benchmarking puede ser una estrategia valiosa, pues al comparar las prácticas, procesos y resultados de una institución con las de otras que han obtenido acreditación o se consideran líderes en el ámbito educativo, se pueden identificar áreas de mejora y adoptar estrategias adecuadas para su desarrollo (Goyo et al., 2012).

Niveles de participación para los procesos de autoevaluación

A lo largo de los referentes teóricos se ha argumentado la importancia que trae la aplicación de los procesos de autoevaluación para la evolución de las instituciones de educación superior, pero es conveniente resaltar el papel fundamental que se le asigna

a cada individuo que conforma el registro académico y su pertinencia en la cultura de la participación, para la ejecución homogénea como institución.

Participación Individual. La intervención de un individuo en particular dentro de los procesos de autoevaluación puede variar según sus responsabilidades dentro de la institución, argumentando que el rol que poseen los líderes del proceso difiere drásticamente de las responsabilidades que recaen a los docentes y estudiantes e incluso a los rangos más básicos de los administrativos. Por su parte, el líder tiene la responsabilidad de coordinar y supervisar todas las etapas del proceso, asegurándose de que se cumplan los plazos y los objetivos establecidos, debe recopilar, organizar y revisar la documentación relevante para la autoevaluación, incluyendo informes institucionales, políticas, y otros documentos relacionados; y además pueden desempeñar un rol crucial en la evaluación cuantitativa de los indicadores de rendimiento y en la presentación de informes relacionados con el cumplimiento de estándares. En cambio, entre las tareas de los estudiantes y docentes se plantea la manifestación de perspectivas, la participación en encuestas y espacios para discusiones sobre la mejora continua; así como la aplicación de métodos innovadores para la enseñanza y la revisión de programas académicos, siendo el objeto de estudio, por lo que se convierte en la esencia del proceso (Universidad Nacional de Colombia, s.f.).

Participación Grupal. La participación grupal dentro de los procesos de autoevaluación para la acreditación, como bien se ha mencionado, es fundamental para garantizar una evaluación integral y representativa de la institución educativa. Una estrategia recurrente es la organización de grupos de trabajos con la asignación de funciones específicas, con los que se pretende fomentar el carácter colaborativo entre todos sus elementos. También, se aplican la verificación de documentación institucional relevante, como políticas, informes anteriores, y otros documentos que respalden la autoevaluación, esto con la intención de promover discusiones y sesiones de trabajo conjuntas, donde los distintos equipos de trabajo comparten sus perspectivas y conocimientos, al evaluar de manera crítica el desempeño de la institución y así contribuir a la formulación de estrategias de mejora y acciones correctivas, lo que promueve directamente al origen de la participación organizacional. De esta manera se distribuyen las cargas de trabajo, mitigando el estrés por exceso laboral, garantizar la equidad en la

institución y adaptándose a los estándares solicitados para optar por la acreditación en alta calidad (CNA, 2006).

Participación Externa. Este tipo de participación implica involucrar actores externos a la institución, pretendiendo obtener un análisis exhaustivo más acertado en donde se ofrece una visión más imparcial y objetiva acerca de las estrategias que se han implementado para el auge de la calidad educativa. Por lo general, los pares académicos son delegados como evaluadores externos para proporcionar una perspectiva valiosa debido a su experiencia en estándares de acreditación, proporcionando credibilidad al proceso, así como evaluar la relevancia y la calidad de los programas académicos en relación con las necesidades del mercado laboral (De Marengo y Tovar, 2009).

Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES)

En el contexto actual sobre educación y todos los aspectos que este concepto acarrea, se inserta la calidad como el valor agregado que se fundamenta como el calificativo necesario que garantiza el desarrollo integral y sostenible de un individuo y su formación. En Colombia, existe el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, al cual se le asigna la función de incentivar y garantizar la búsqueda de estándares educativos suficientes, que corroboren la calidad educativa en el país y su interés por enfatizar en la mejora continua, basándose en tres pilares fundamentales (información, evaluación y fomento).

Este sistema abarca aspectos como la acreditación institucional y de programas, la autoevaluación, la participación de las partes interesadas y la implementación de prácticas para optar por una educación de alta calidad. Pero, cabe la posibilidad de enfrentar ciertos desafíos debido al estancamiento educativo que aún prevalece. El inconveniente que mantienen en común las instituciones del país se relaciona con el desinterés por implantar una cultura de evaluación interna, en donde se analicen los aspectos negativos, para su posterior mejora, entendiendo que la implementación efectiva de procesos de autoevaluación contribuirá no solo a la identificación de áreas de mejora, sino también al fortalecimiento de la autonomía institucional.

El enfoque de calidad promovido por el modelo de acreditación del CNA no se fundamenta en estándares absolutos o invariables. A pesar de que las características de

calidad sugeridas para las Instituciones de Educación Superior (IES) son universales, su comprensión y evaluación difieren considerablemente dependiendo del tipo de institución o campo del saber al que hagan referencia (Serrano, 1999).

Asimismo, la heterogeneidad institucional, pues la diversidad o variabilidad entre diferentes instituciones en términos de estructuras, características, misiones, tamaños, recursos, enfoques educativos y otros aspectos, impiden el establecimiento de estándares uniformes, desligándose de un proceso equitativo y pertinente. El SACES como contraparte a esta problemática, mantiene la ideología de implementar centros de investigación e incluirlos como parte integral del proceso de evaluación, puede contribuir significativamente en la formación de profesionales altamente calificados. A su vez, relacionar ello con la inclusión de la tecnología y la digitalización para los procesos de autoevaluación, pues el uso de plataformas digitales podría agilizar la recopilación y análisis de datos, permitiendo una toma de decisiones más ágil y efectiva.

Concretamente, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia es un elemento esencial dentro de los distintos mecanismos que se entrelazan con la calidad educativa, pues argumenta la necesidad de formar una trilogía entre instituciones, entidades de acreditación y el gobierno, en pro de la mejora continua y la adaptación a las cambiantes dinámicas educativas enmarcando el camino hacia un sistema educativo más sólido y efectivo (Mejía y Duque, 2013)

Por consiguiente, en Colombia, el énfasis en la Calidad de la Educación Superior se incrementa notablemente desde la promulgación de la Constitución Política de 1991, y los esfuerzos decididos por mejorar la educación superior se manifiestan a través de revisiones y acciones concretas de la Ley 30 de 1992, Poniendo especial atención al artículo 53, se origina la instauración del Sistema Nacional de Acreditación. Este sistema abarca políticas, estrategias, técnicas y entidades cuyo principal propósito es asegurar a la sociedad que las instituciones de Educación Superior que forman parte del sistema cumplen con rigurosos estándares de calidad, conforme a los propósitos y objetivos establecidos.

De acuerdo con el CNA (2021) Ellos establecieron directrices relevantes para el modelo de evaluación de alta calidad de los programas académicos en diferentes niveles (técnico, profesional, tecnológico, universitario, especialización médico-quirúrgica,

maestría y doctorado) ofrecidos por las Instituciones de Educación Superior en Colombia. Se subraya la importancia de la integralidad, ya que abarca una gama de procesos y habilidades que promoverán una mejora continua en la educación a largo plazo, y funcionará como una herramienta de evaluación. Por lo tanto, la actualización del modelo de acreditación en alta calidad, incorporada en el Acuerdo 02 de 2020 del CESU, lo define como un modelo proactivo que establece los factores y características según los cambios que ocurran en el contexto cultural, social y ambiental. Esto se logra mediante la construcción en consulta con la comunidad académica y un seguimiento periódico.

En consecuencia, es relevante mencionar que el Modelo de Acreditación en alta calidad, por medio del Acuerdo 02 de 2020, se restauró en aspectos como:

a) La naturaleza jurídica, la tipología, el contexto regional, la identidad, la misión deben estar presente en el reconocimiento de la alta calidad de las Instituciones de Educación Superior.

b) El nivel de formación en cuanto a lo tecnológicos, profesionales universitarios, maestría, doctorado y el área de salud (especialidades médico-quirúrgicas en conjunto con la modalidad debe estar inmersa en el reconocimiento de la alta calidad de la oferta académica.

c) Se deben tener en cuenta los indicadores de logro a los procesos de evaluación y autoevaluación externa de diversos programas académicos, igualmente las Instituciones.

d) La evaluación de los resultados de aprendizaje deben incorporarse a nivel de pregrado y posgrado.

e) Los aspectos a evaluarse en conjunto con las comunidades académicas, están representadas por la unificación de los lineamientos de acreditación de programas académicos.

También se debe tener presente que la calidad alta calidad de un programa académico implica considerar los siguientes elementos:

a) Manifestar al sistema interno de aseguramiento de la calidad de la institución, en el cual logre evidenciar de manera inmediata los diferentes aspectos académicos, interrelación con el entorno nacional e internacional, participación en eventos de investigación, innovación, desarrollo tecnológico acorde con los niveles de formación.

b) Estar en correspondencia con la autoevaluación institucional en pro del mejoramiento continuo en el cual participan los diferentes actores: profesores, estudiantes y egresados.

c) La constitución de una planta profesoral que esté atento en los procesos académicos y a su vez consolidar comunidades académicas y revisión de los diferentes procesos de aprendizaje.

d) Todo proceso de formación académica, investigación, tecnológica, innovación debe estar en sintonía con los saberes universales.

e) Un sentido de pertinencia con la formación integral de las personas desde la formación de valores, ambientes educativos inclusivos, los retos del desarrollo, promoción de la diversidad todo ello en consonancia con los programas y sus modalidades.

f) Seguimiento a egresados que puedan dar aportes al programa académico a partir de las experiencias profesionales, de investigación e innovación.

g) Generar desarrollo en políticas institucionales que permitan tener un buen sistema de gestión efectivos en el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas.

h) Las alianzas de internacionalización (bilingüe, reconocimiento, cursos, entre otros) en el cual permitan el movimiento académico de los profesores, estudiantes a futuro y así poder tener participación en el contexto global.

i) Se debe tener en cuenta los procesos formativos que sean flexibles y multidisciplinarios, según el nivel de formación del programa académico.

k) Los procesos organizacionales, administración y contabilidad de los diferentes programas se deben basar en buenas funciones para un desarrollo de las diferentes labores formativas, académicas, docentes, científicas, extensión y culturales.

Ministerio de Educación Nacional (Mineducación) acerca de la autoevaluación

El Ministerio de Educación Nacional (Mineducación) desempeña un papel central en la definición de políticas y directrices que orientan el uso de la autoevaluación en las instituciones educativas. Según el Mineducación (2013):

La autoevaluación constituye un proceso constante de análisis, identificación, reflexión y acción llevado a cabo por un programa académico. Su objetivo es valorar el avance de sus funciones principales para lograr elevados niveles de calidad en todos sus procesos, conforme a las directrices establecidas por el Consejo Nacional de Acreditación. (p. 24)

En este contexto, la autoevaluación se presenta como un componente crucial, especialmente en el proceso de acreditación, otorgando a las instituciones la capacidad para evaluar internamente su desempeño académico, administrativo y social no solo es vista como un requisito, sino como una oportunidad estratégica para la mejora continua. Además, en el marco de la acreditación, se convierte en un proceso interactivo que cataliza la innovación y la adaptación constante a los desafíos contemporáneos. Además, fortalece la cultura de la calidad en las instituciones que, al involucrar a toda la comunidad educativa en procesos de evaluación interna, se fomenta una cultura de responsabilidad compartida y un compromiso colectivo con la excelencia educativa, evento que para el Mineducación se interpreta como la búsqueda de las universidades por cumplir con sus objetivos, encaminando su misión hacia los altos niveles de calidad.

Desde la óptica del **CNA, en su Acuerdo 02 (2020)**, indica que la autoevaluación no es simplemente un requisito burocrático, sino un proceso estratégico que permite a las instituciones educativas reflexionar sobre su desempeño y mejorar continuamente, posicionándose como la base sobre la cual se construye la evaluación externa, proporcionando a las instituciones la oportunidad de identificar fortalezas, debilidades y áreas de desarrollo. Este proceso concluye con la elaboración de un informe que incluye los resultados obtenidos y un plan detallado de acciones para la mejora.

Con lo anterior, el CNA busca que las instituciones analicen críticamente su cumplimiento con los estándares de calidad establecidos, involucrando a todos los actores de la comunidad académica, fomentando la participación activa de docentes, estudiantes, personal administrativo y directivos. Además, enfatiza en la honestidad y la autenticidad en el proceso de autoevaluación, corroborando el compromiso genuino de las instituciones por la aplicación de planes de acciones alcanzables, en pro de la acreditación de alta calidad.

Resulta necesario hacer referencia a la **Cultura Participativa en los procesos de autoevaluación de calidad**, a raíz de ello, en esta instancia se inserta la cultura de

la participación como un recurso que intencionalmente pretende generar interés conforme a una reflexión colectiva, en la cual toman el mayor protagonismo los actores que se involucran en ella, posibilitando la mejora de ideas previas que se han establecido, debido a los espacios de participación y reflexión que se pueden encontrar en el debate, los cuales permiten la libre expresión de pensamientos, por lo que se puede llegar a un consenso en donde se dictamine la posición más acertada con referencia a un asunto, justo en ese instante se incluye la autoevaluación, por lo que, la autoevaluación guarda relación con la cultura de la participación, pues se promueve una actitud de empeño para que los actores se incentiven a afrontar un proyecto en particular. Cabe mencionar, lo conveniente que resulta incluir agentes externos para evaluar la implementación de la autoevaluación, desde una perspectiva objetiva (Landi y Palacios, 2010).

La cultura de la autoevaluación en la educación superior o universitaria se puede dividir en diferentes categorías predeterminadas, entre las cuales se incluyen:

Evaluación del aprendizaje: se refiere a la evaluación del conocimiento y habilidades adquiridas por los estudiantes en relación con los objetivos de aprendizaje.

Evaluación de la enseñanza: se enfoca en la evaluación del desempeño del profesorado, incluyendo la calidad de la enseñanza, la retroalimentación y la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Evaluación institucional: se centra en la evaluación de la calidad y la eficacia de la institución, incluyendo la infraestructura, los recursos, la investigación, la extensión, entre otros.

Evaluación de programas: se enfoca en la evaluación de la calidad de los programas de estudio, la pertinencia de los contenidos, la formación de competencias, la actualización de planes de estudio y la innovación curricular.

Evaluación del clima organizacional: se refiere a la evaluación de la calidad de las relaciones interpersonales entre los diferentes actores de la comunidad universitaria y la percepción de los estudiantes y docentes acerca del clima de trabajo en la institución.

Evaluación de la responsabilidad social: se enfoca en la evaluación del impacto social y ambiental de la institución y el compromiso con la comunidad y el entorno en el que se desenvuelve.

Con lo anterior, la importancia del desarrollo de una cultura de la participación en el contexto educativo se debe a la necesidad que recae a las instituciones por formar ciudadanos con las capacidades tanto sociales como cognitivas, así como para afrontar los inconvenientes que requieren ser abordados desde una perspectiva hábil, que enmiende estas problemáticas de la forma más adecuada posible, sin ocasionar perturbaciones a la sociedad en general, esta cometido se puede generar individualmente o con la colaboración comprometida de terceros.

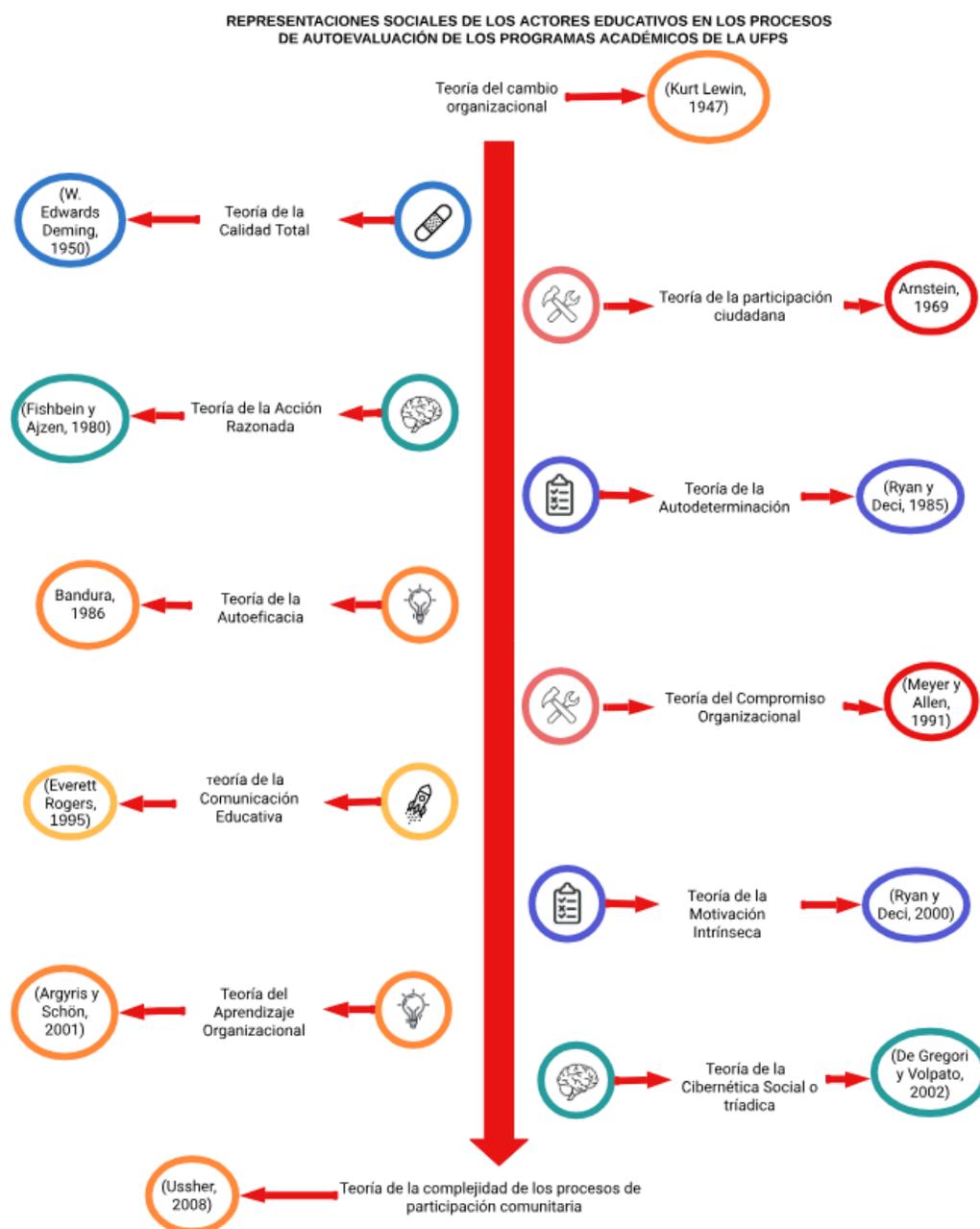
Adaptando lo anterior a un entorno escolar, es necesario propiciar debates, en donde se establezcan los distintos puntos de vista a través de una participación predominada por un ambiente amigable y de respeto con una mentalidad abierta, allí se han de exponer las decisiones en relación a una temática en específico, esto con la finalidad de combatir la apreciación que se tiene en relación con la evaluación como mecanismo de control y penalidad.

También, con la implementación de la cultura participativa se quiere la creación de estilos democráticos, en los que prime la aceptación participativa, evitando la formación de pensamientos temerosos debido a especulaciones contrarias a las ideas que pretenden plasmar, es decir, con esta cultura se quiere evitar la creación de ideas negativas que un actor concibe en relación con su posición, pues el objetivo de la cultura de la participación es la construcción progresiva de ideas participativas que interactúan dialécticamente con la autoevaluación.

De acuerdo a todo lo expresado anteriormente se presenta a continuación, un mapa conceptual de las principales teorías que subyacen y relacionan con los procesos aplicados en la cultura de la autoevaluación de programas de pregrado de la UFPS y que coadyuvan a la presente investigación como guía y fundamentos teóricos, como son: la Teoría de la Acción Razonada (TAR) de Fishbein y Ajzen (1975), la Teoría de la Motivación Intrínseca de Ryan y Deci (2000a; 2000b; 2002; 2006) según Orbegoso (2016), la Teoría del compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), Teoría de la Complejidad de los Procesos de Participación Comunitaria de Ussher (2008), la Teoría de la Participación Ciudadana de Arnstein (1969), así como la Teoría de Campo de Kurt Lewin (1890-1947) entre otras teorías que fundamentan la presente propuesta investigativa.

Figura 1

Teorías que subyacen de la participación en los procesos de autoevaluación de la UFPS



Las teorías discutidas se plantean como un elemento fundamental en el respaldo de los procedimientos de autoevaluación, ofreciendo perspectivas significativas que inciden en todos los participantes clave, abordando los procesos de acreditación en pos de una educación de calidad superior.

Teorías que subyacen en los procesos de autoevaluación de la UFPS

En primera instancia esta la ***Teoría de la Acción Razonada***, esta teoría permite identificar el comportamiento de los individuos, es así como es de gran relevancia su referenciación en la presente investigación, para Rodríguez (2007):

El enfoque desarrollado por Fishbein y Ajzen (1980) es altamente exhaustivo y proporciona una mayor confianza en la evaluación de los factores que influyen en el comportamiento. Estos factores, comúnmente clasificados como actitudes por la psicología social, se distinguen y analizan con más detalle en esta teoría.

La teoría de la Acción Razonada se utiliza o aplica para explicar diferentes comportamientos como las actitudes, que se relaciona directamente con el título de la investigación de Rodríguez (2007) denominada: *La Teoría de la Acción Razonada. Implicaciones para el estudio de las actitudes. Investigación educativa duranguense*, en el caso de la presente investigación, se ajusta al estudio de las actitudes de los actores involucrados en los procesos de autoevaluación del programa de Administración de Empresas de la UFPS.

Ahora bien de acuerdo a este autor, la teoría propuesta por Fishbein y Ajzen (1980) da acceso al investigador el indagar el comportamiento específico de personas y grupos en situaciones actuales, sumado a lo anterior considera alternativas de intervención con programas que proporcionan soluciones reales y eficaces, en este caso la cultura de la participación de los docentes y estudiantes en los procesos de autoevaluación de los programas de pregrado de la UFPS, sin embargo de ser una teoría aplicada en lo cuantitativo, esta permite determinar dimensiones y factores relacionados con las actitudes y comportamientos en este caso de los docentes y estudiantes frente a los procesos de autoevaluación de los programas académicos.

Por otra parte, se puede mencionar la *Teoría de la Autoeficacia*. La autoeficacia se percibe como los juicios que se aplican a las capacidades propias que posee un individuo, esto tomado como un modelo de autoevaluación, con la finalidad de adquirir ciertos valores para afrontar las distintas situaciones que se pueden presentar en el desarrollo de la vida, ligándose efectivamente con la toma minuciosa de decisiones, que se concibe como el elemento fundamental que categoriza el rendimiento del sujeto. De lo anterior, es pertinente destacar que la autoeficacia no se relaciona directamente con

el conjunto de saberes que pertenecen al individuo, sino de la confianza en la propia capacidad para utilizarlos de manera efectiva en situaciones diversas, adentrándose a lo que se conoce como determinismo recíproco (Bandura, 1986).

Por su parte, las experiencias pasadas, la observación de modelos exitosos, la persuasión y la gestión de las emociones son elementos clave en la formación de la autoeficacia. Estos aspectos influyen drásticamente en la elección de metas, el esfuerzo invertido y la resistencia ante la adversidad, por lo que las personas que han desarrollado medianamente este concepto, adquieren un carácter motivacional para enfrentar desafíos con confianza y perseverancia, promoviendo el empoderamiento individual y colectivo (Guzmán, 1996).

En ámbitos educativos, especialmente en el contexto de la acreditación, este concepto se convierte en un factor clave para comprender cómo los educadores y las instituciones abordan la autoevaluación de sus programas académicos. Pues, en base a lo que se ha mencionado, Individuos y equipos con alta autoeficacia se sienten más capacitados y motivados para comprometerse de manera proactiva en la revisión crítica de los programas académicos y así fomentar establecimiento de virtudes esenciales como resiliencia y disciplina, óptimas para la superación de barreras e inconvenientes que se presenten durante el proceso.

Lo anterior se sustenta con la investigación de Muñoz (2022), se realizó una comparación entre la autoeficacia y las competencias genéricas en estudiantes de educación en una universidad de Lima. Se encontró que en lo que respecta a la dimensión de expectativa de autoeficacia percibida, es importante evaluar de manera reflexiva los propios logros y desempeños en relación con las metas académicas establecidas. Esto implica la convicción de tener las habilidades necesarias para realizar con éxito las acciones requeridas y alcanzar los resultados anticipados en situaciones académicas específicas. En consecuencia, se evidencia una conexión positiva con las dimensiones de las competencias genéricas, particularmente en lo concerniente al rendimiento laboral.

Por otro parte, la autoeficacia genera retroalimentación efectiva, constructiva y específica durante los procesos de autoevaluación para el reforzamiento de la confianza en las habilidades y, a su vez orienta a los participantes hacia mejoras concretas,

consolidando un marco estratégico para impulsar el éxito en los procesos de autoevaluación y, en última instancia, para elevar la calidad de la educación.

Desde la **Teoría de la Motivación Intrínseca**, el aporte teórico y empírico de Ryan y Deci (2000; 2000a; 2002; 2006) Se trata de un enfoque exhaustivo sobre la motivación intrínseca, la cual ha sido reconocida por varios teóricos y se considera importante en la investigación sobre la motivación para el aprendizaje.

Surge como contraposición al psicoanálisis, que postula la existencia de una energía psíquica interna e incontrolable, y en oposición al conductismo, que considera al ser humano como sujeto exclusivamente a influencias externas o contingencias. En la década de 1930, Murray había observado una inclinación humana hacia la autonomía (Huertas, 2001, como se citó en Orbegoso, 2016).

Así mismo Orbegoso (2016) considera que el estudio realizado Ambrose y Kulik, (1999), Este enfoque sostiene que la motivación intrínseca, la que surge desde el interior de la persona, es la auténtica impulsora del cambio o el progreso en el comportamiento. Se sugiere que este tipo de motivación debería ser cultivada en las personas, como cuando se aborda el desafío personal de la autoevaluación de programas académicos, viéndolo como una oportunidad para buscar y alcanzar soluciones concretas, como la obtención de un registro calificado o la acreditación del programa, independientemente de su naturaleza específica.

Por otra parte, la **Teoría de la Cibernética Social o tríadica**, Es esencial comprender el potencial del cerebro desde una perspectiva tríadica, que contrasta con enfoques como el coeficiente intelectual y emocional, los cuales evalúan la capacidad de las personas únicamente desde una perspectiva lógica o creativa (De Gregori y Volpato, 2002), citado por Franco et.al (2012) Para otros autores como Arias y otros (2009) destacan en la obra de De Gregori (2002), Esta teoría describe cómo el cerebro humano desarrolla tres procesos mentales distintos: el Lógico, el Creativo y el Operativo, lo que implica "tres formas de percibir la realidad, tres formas de adquirir conocimiento, tres formas de experimentar emociones y tres formas de llevar a cabo tareas". Según los postulados de De Gregori se puede inferir que toda organización es conformada por tres tipos de actores, que conforman el capital intelectual, los oficialistas que apoyan la alta dirección es decir buscan el deber ser a través de las emociones, los antioficialistas

buscan el ser y utilizan el raciocinio o la lógica, son de carácter normativo estos van generalmente en contravía con la alta dirección y el tercer grupo denominado alternantes u oscilantes en donde se ubica el mayor número de integrantes de la información quienes como su nombre lo indica oscilan entre el oficialismo y el no oficialismo, allí se ubica la base operativa de cualquier organización (Fonseca y Heredia, 2020).

De acuerdo a De Gregori, el plantea un denominador común porque, en esencia, sólo hay uno y universal juego triúno, en escalas variables (De Gregori,1984) en los procesos de participación siempre existen, las tres posiciones en la cancha de juego y los tres subgrupos de actores son:

El término "oficial" se refiere al competidor que domina la cancha, buscando suprimir al subgrupo que se opone a él, denominado "anti-oficial". Este último se caracteriza por oponerse al avance del oficial y se apoya en el pensamiento crítico y analítico del hemisferio cerebral izquierdo, empleando manifestaciones, declaraciones y leyes para resolver problemas prácticos. Por último, está el grupo denominado "oscilante", que se distingue por su debilidad y falta de voz, viéndose obligado a alternar entre alianzas con el oficial y el anti-oficial según sus conveniencias y temores, adoptando máscaras de lealtad y virtud que en realidad encubren sus propias necesidades y temores. De Grégori, W. (2005)

Desde la **Teoría de la participación ciudadana**, y de acuerdo a la revisión literaria los niveles de participación se ubican preferentemente en Arnstein (1969), quien expone que la participación de las personas se presenta bajo los términos de una escalera con ocho peldaños que se relacionan con los grados de poder y disposición de los participantes estos a su vez se representan en tres niveles de participación. El primer nivel basado principalmente en el acceso a la información, es decir obtener la información requerida en los procesos de autoevaluación. El segundo nivel, lo relaciona con aquel que estimula a la participación o consultivo, como referente se analizan las circunstancias en las que los participantes interactúan con los responsables de tomar decisiones a través de mecanismos de interacción recíproca.

Por último, un tercer nivel asociado a un poder delegado citado por Contreras y Montecinos (2019), en este caso los directores de programa, los integrantes del comité de calidad, es decir el participante de control, lo que representa una verdadera

participación, en el que los actores, en este caso los docentes cualquiera sea su condición pueden influir directamente en los procesos de autoevaluación de los programas académicos de pregrado de la institución.

Una de las teorías de mayor relevancia es la ***Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991)***, el compromiso organizacional se fundamenta en la conceptualización propuesta por Meyer y Allen (1991), que lo describen como la combinación de tres elementos esenciales: continuidad, normatividad y afectividad, como se citó en Hurtado (2017).

Meyer y Allen (1991) las dos dimensiones del compromiso organizacional, que no han sido adecuadamente distinguidas en su evaluación, abarcan aspectos diferentes. Por un lado, está la obligación moral que siente el empleado de devolver con lealtad ciertos beneficios percibidos de la organización. La otra faceta, que aún no se ha distinguido de manera clara, se refiere al cultivo del compromiso como un rasgo individual del empleado. Esto abarca creencias, valores y experiencias sociales que lo instan a actuar de forma responsable frente a sus compromisos. Por ende, ante un compromiso normativo, el empleado exhibe dos tipos de reacciones: una conducta de lealtad y otra de responsabilidad, como se citó en Hurtado (2017). Teoría que permite identificar los elementos que configuran las representaciones sociales como: códigos, dimensiones y categorías relacionadas con la participación de los docentes y estudiantes en los procesos de autoevaluación de los programas de pregrado.

En cuanto a la ***Teoría de la complejidad de los procesos de participación comunitaria***, para entender esta teoría se requiere conocer y definir el término de participación, cuyo término se encuentra relacionado directamente con la presente investigación, es así como:

Para Ussher (2008) La participación es un proceso intrincado y variado que se desenvuelve en un entorno dinámico y a menudo conflictivo. Se orienta hacia la consecución de metas comunes, abarcando diversas actividades y evolucionando con el tiempo, a lo largo de las vidas individuales y comunitarias. Además, está influenciada por factores socio-políticos e históricos.

La relevancia del término participación es una de las mayores fortalezas en el desarrollo de la presente investigación, puesto que es uno de los requisitos que influyen

directamente en los procesos de autoevaluación de los programas de pregrado de la universidad y por ende al fortalecimiento de la calidad de la educación de la misma.

Desde la **Teoría del cambio organizacional** (Lewin, 1947), de acuerdo a Lacouture (1996) Lewin comenzó una investigación sobre varios aspectos de los procesos grupales dentro de las organizaciones, siendo reconocido como el precursor del principio de la implicación de los empleados. Aunque no se centró en este tema específico dentro del ámbito de la organización industrial, sus aportes se reflejan en programas como los círculos de calidad y los equipos auto dirigidos, etc.

Es una de las características de los círculos de la calidad que se realicen diagnósticos y reflexiones sobre los diferentes problemas que enfrenta la organización, en ella participan los diferentes actores, que se articulan a los diferentes procesos, en ellos se plantean diferentes estrategias de mejora en los procesos de acuerdo a una autoevaluación previa, por lo tanto, es trascendental la cita de esta teoría en la presente investigación.

En cuanto a la **Teoría de la Autodeterminación**, esta teoría proporciona un marco conceptual para comprender las fuerzas que impulsan el comportamiento humano desde un enfoque interno y auto dirigido, centrándose en la idea de que las personas tienen una tendencia innata a buscar experiencias que satisfagan sus necesidades psicológicas básicas, lo que, a su vez, impulsa la motivación intrínseca. De allí sobresaltan tres necesidades psicológicas fundamentales: la autonomía, la competencia y la relación, que en consideración son las bases bajo las cuales se construye la motivación (Ryan y Deci, 1985) de acuerdo a Orbegoso (2016).

En cuanto a la Autonomía, según la teoría, va más allá de simplemente tomar decisiones, pues se trata de alinear las acciones del ser humano con sus valores y deseos más profundos, proporcionando opciones significativas que permiten a las personas experimentar un sentido auténtico de control sobre sus vidas, convirtiéndose en un catalizador de la motivación intrínseca debido a sus implicaciones profundas para el desarrollo humano. Esto contribuye con la competencia y la evolución del ser, pues aquí se destaca la importancia de los desafíos significativos que permitan el desarrollo de habilidades, ya que esto conlleva al interés innato de aprender y crecer, descartando el deseo de destacar en un área específica.

Por otro lado, se enfatiza en la relación como elemento fundamental para la conexión interpersonal para nutrir las relaciones positivas que satisfacen la necesidad humana de pertinencia. Lo anterior, desde la perspectiva educativa, la teoría sugiere que los entornos de aprendizaje que promueven la autonomía, ofrecen desafíos significativos y fomentan la conexión interpersonal son propicios para el florecimiento de la motivación intrínseca.

En el contexto de la autoevaluación para la acreditación, esto se traduce en la importancia de la colaboración entre diferentes partes interesadas, incluidos estudiantes, profesores, administradores y otros actores relevantes, tema que se ha mencionado constantemente en el desarrollo del capítulo, ya que la construcción colectiva de significado en torno a los estándares de calidad y la mejora institucional puede fortalecer el proceso de autoevaluación, pues recae en la implementación de enfoques participativos en la toma de decisiones, la creación de desafíos formativos para la mejora continua y la promoción de espacios de diálogo, entendiendo que una institución que mantiene un ambiente colaborativo, honesto y responsable, puede afrontar cualquier adversidad que se manifieste en los procesos de autoevaluación, caso contrario que se evidencia en instituciones que poseen conflictos internos, debido a la fluctuación de sus pensamientos e inconformismo por los procesos que se ejecutan allí, desestabilizando sus facultades y resaltan sus debilidades, demostrando su competitividad para encaminarse hacia un camino de calidad educativa, pues no existe el compromiso general de la institución por satisfacer sus objetivos y metas.

Otra teoría que sirve de sustento es la ***Teoría de la Comunicación Educativa***, en el campo de la educación, la comunicación juega un papel central a la hora de transmitir información de forma eficaz y crear un entorno de aprendizaje enriquecedor. La teoría de la comunicación educativa propuesta por Everett Rogers aparece como un concepto que arroja luz sobre los procesos de difusión e implementación de innovaciones en el ámbito educativo.

Esta teoría se basa en la premisa fundamental de la difusión de innovaciones, que examina cómo las nuevas ideas, prácticas o tecnologías se introducen y adoptan en un sistema social. Rogers define la innovación como una idea, práctica u objeto percibido como nuevo por un individuo o una comunidad, que poseen ciertas características, como

ser apreciadas como más ventajosas, compatibles y de fácil comprensión, con mayor probabilidad de adaptación. Esta adaptación se ejecuta mediante mecanismos de difusión, que ofrecen una comprensión detallada de cómo se adoptan las nuevas ideas o tecnologías en una sociedad, considerando tanto las características de los adoptantes como los factores que influyen en su decisión de adoptar o rechazar una innovación. A partir de ello, Cada entidad acata la innovación de manera única, adaptando el modelo de difusión de la innovación a parra adquirir su beneficio, pues posibilita la identificación de categorías de usuarios u organizaciones, junto con sus actitudes y percepciones con respecto a la innovación en la sociedad (Rogers, 1995).

Adaptando lo anterior a los procesos de autoevaluación y considerando la educación como un proceso continuo de aprendizaje e interacción, el modelo de una comunicación efectiva para la adopción exitosa de innovaciones que plantea Rogers, destaca la necesidad de una comunicación clara y bidireccional entre los diversos actores educativos: educadores, estudiantes, administradores y la comunidad en general. Esto implica comunicar los hallazgos y objetivos de manera accesible y relevante para diferentes grupos, asegurando una comprensión clara y una participación informada de todos los elementos que conforman la institución. Además, se promueven canales abiertos para la retroalimentación, que facilitan la mejora continua y la corrección de posibles desafíos identificados durante la evaluación, construyendo una comunidad educativa cohesionada y comprometida con la mejora continua.

La ***Teoría del Aprendizaje Organizacional***, desarrollada por Chris Argyris y Donald Schön se fundamenta en la premisa de que las organizaciones, al igual que los individuos, pueden aprender, adaptarse y mejorar continuamente. Lo anterior es sustentando bajo dos tipos de aprendizaje, como primera instancia está el aprendizaje de un solo bucle, que hace referencia a ajustes y mejoras dentro de los parámetros existentes que ha establecido una organización, pues se mantiene la idea de instruir a las instituciones para que adopten ajustes a sus métodos mediante el cuestionamiento y transformación de los mismos, sin ignorar la apertura de perspectivas de diversa índole, promoviendo soluciones creativas y más efectivas. Por otro lado, el aprendizaje de doble bucle se caracteriza por ser un estudio profundo que implica una reflexión crítica sobre los paradigmas subyacentes y la disposición a abordar cambios estructurales.

Esta reflexión crítica se traduce en una evaluación profunda de las estructuras, procesos y valores que guían la institución que, en el contexto de la búsqueda de la excelencia, incentiva a la creación de una cultura organizacional que valore el aprendizaje y la innovación es esencial, mediante la colaboración, el intercambio de conocimientos y la disposición a asumir riesgos calculados en pos de la mejora continua. Por ende, Adoptar el aprendizaje que se aplica en esta teoría implica cuestionar no solo las acciones específicas, sino también los paradigmas y supuestos subyacentes que dirigen la institución, desde la incorporación de múltiples perspectivas, considerando la diversidad de experiencias y opiniones para obtener una comprensión más completa y precisa, en la búsqueda de oportunidades internas para mejorar y optimizar los procesos educativos, conllevando a la adaptación constante de los estándares de calidad educativa; lo que convierte a la autoevaluación en oportunidad para la evolución y la excelencia institucional sostenible (Ramírez y Zapata, 2008).

La **Teoría de la Calidad Total**, desarrollada por W. Edwards Deming, es un enfoque gerencial que busca la mejora continua en todos los aspectos de una organización, en cuanto a ámbitos empresariales. Esta teoría mantiene como eje principal la satisfacción del cliente, pues se presenta como el factor clave que otorga la evolución a las compañías, por lo que estas deben entender las necesidades de los mismos para proporcionar productos o servicios que superen sus expectativas, con la intención de alcanzar niveles más altos de eficiencia para la competitividad. Según Cano (1998),

Se puede entender un centro educativo como una entidad prestadora de servicios que ofrece educación a sus estudiantes mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje, generando resultados concretos como el rendimiento académico. Para llevar a cabo estas actividades, el centro requiere de ciertos elementos, como asignaturas y planes de estudio específicos, así como recursos, instalaciones y medios adecuados, como aulas y laboratorios. Además, se establecen controles del proceso, como ejercicios y exámenes, y se verifica el logro de resultados finales.

Adaptando lo anterior, en educación los clientes equivalen a los estudiantes; y la satisfacción ya depende de la experiencia educativa, el apoyo emocional y el desarrollo integral al que se someten. Dicho esto, las instituciones como compañías deben analizar la calidad de la enseñanza, el apoyo emocional, las instalaciones y servicios adicionales

que contribuyen con estos estándares de satisfacción, comprendiendo la importancia que trae consigo este método de calidad y su gestión en los indicadores de desempeño de mejora continua (Zaballa, 1996).

En cuanto a los procesos de autoevaluación, se sobreentiende que la institución debe recopilar datos sobre la satisfacción de los estudiantes, sus resultados académicos y sus experiencias en el proceso educativo. En esta etapa es donde se manifiesta el apoyo que genera la aplicación de la Teoría de la Calidad Total, pues esta capacitación continua que se ha aplicado a la comunidad estudiantil, ha permitido la identificación de aspectos negativos y controversial, generando efectos secundarios como la colaboración entre docentes, estudiantes, personal administrativo y directivos, que permite el enriquecimiento de la evaluación y el origen de soluciones más holísticas, dando paso a una cultura de mejora continua que beneficia a la institución y directamente a sus planes de optar por la acreditación de alta calidad (Marchan, 2018).

Aspectos Legales

La autoevaluación y el proceso de acreditación de las instituciones de educación superior en de posgrado. Además, aborda aspectos como la formalización de convenios para el desarrollo de programas académicos y da una descripción detallada del procedimiento para obtener una matrícula válida.

Ley 30 (1992), sobre el cual se entablan las medidas para que las instituciones de educación superior sean capaces de recibir la acreditación con la finalidad que sean parte del sistema nacional que certifica la validez de la institución. En el artículo 55 establece que para las instituciones de educación superior es tarea permanente la autoevaluación institucional para el proceso de acreditación, además, el estado se compromete a colaborar en conjunto para estimular y mejorar los procesos de autoevaluación.

Decreto 2904 (1994), en el que se radica la validez de los artículos 53 y 54 de la ley 30 de 1992, considerando que la acreditación es el hecho por el cual el estado hace reconocimiento que una institución posee calidad en programas, buen desempeño educativo y cumplimiento de su papel. En adición, se afirma que le proceso de

acreditación debe comenzar con la autoevaluación, priorizando su papel como pilar fundamental en este proceso.

Decreto 230 (2002), que cubre todos los tipos de evaluación académica que se le hacen a una institución, el artículo décimo tercero se enfoca en la autoevaluación institucional, pues argumenta que todas las instituciones deben poseer un mejoramiento continuo y las IES sobre todo, están obligadas a tener por lo menos una autoevaluación institucional anual con el objetivo de progresar en el aumento de calidad de la educación impartida, además, están sujetas a ser evaluadas por entidades gubernamentales en cualquier instancia de tiempo que se requiera de acuerdo a la reglamentación que se expida al respecto.

Decreto 1075 (2015), en el que se adjudica para la obtención del registro calificado en los programas de pregrado en instituciones de educación superior como primer requisito que el organismo presente un informe autoevaluativo de las condiciones institucionales, tales como métodos de enseñanza, infraestructura y personal.

Decreto 1330 (2019), mediante el cual se asegura una cultura autoevaluativa gracias al artículo 2.5.3.2.3.1.4., lo que regula un conjunto de procesos que obedecen a los objetivos misionales adaptando nuevas metodologías que afectan de manera favorable la mejora continua. Así mismo, la institución debe evidenciar ante el organismo regional de educación la implementación de políticas, procesos y medidas que promuevan la autoevaluación en ese organismo.

Se podría afirmar que estas categorías son fundamentales para implementar una cultura de la autoevaluación efectiva en la educación superior o universitaria, y para mejorar la calidad educativa en general, en el caso que se ocupa la Universidad Francisco de Paula Santander.

Ley 1188 (2008), El reglamento regula el proceso de obtención de matrícula válida para programas de educación superior. Se establece que la provisión e impartición de programas académicos de tercer nivel que no cuenten con acreditación de calidad deberán obtener previamente una matrícula válida equivalente. Define los requisitos de calidad, tanto a nivel de programas como a nivel de colegios, que deben demostrarse para la inscripción de los programas académicos correspondientes. Fija la fecha límite para la inscripción y especifica que todas las

universidades pueden ofrecer programas de estudio en todas las materias a través de períodos preparatorios hasta el nivel profesional. Además, establece que para los programas académicos en curso con solicitudes de registro válidas, las instituciones de educación superior podrán utilizar diversos recursos y programas financieros para estudiantes para procesar las solicitudes sin limitación. Estas fuentes de financiamiento pueden provenir del sector público, privado, mixto o solidario, así como del Icetex.

Decreto 1295 (2010), El reglamento regula la obtención de una matrícula válida según lo dispuesto en la Ley 1188 de 2008, así como la organización e implementación de programas académicos de los colegios. Define los requisitos esenciales para lograr una matrícula válida y establece lineamientos para las instituciones y programas educativos reconocidos por su calidad, la asignación de créditos, la estructuración de programas en base a períodos preparatorios, la implementación de métodos a distancia y virtuales y su aprobación desde matrícula calificada hasta programas de posgrado. Además, aborda aspectos como la formalización de convenios para el desarrollo de programas académicos y da una descripción detallada del procedimiento para obtener una matrícula válida.

CAPÍTULO 3

Marco Metodológico

Naturaleza de la Investigación

Luego de establecidos los objetivos de la investigación y tras la revisión del objeto de estudio, es decir, la participación de la comunidad universitaria docente en el proceso de autoevaluación para la acreditación de alta calidad en el programa de pregrado Administración de Empresas, de la UFPS, desde el plano epistemológico, se da paso al establecimiento de la ruta metodológica, la cual permite sistematizar las etapas de la investigación con la finalidad de no perder la armonía o coherencia entre los diferentes aspectos que corresponden a esta etapa, como lo es el paradigma, enfoque, método, escenario e informantes así como las técnicas e instrumentos para la recolección de información y los procedimientos para su procesamiento.

Como parte de este proceso coherente, se comienza estableciendo un paradigma que, al ser definido, brinda una visión compartida por el grupo de individuos involucrados en el fenómeno bajo estudio. En este caso, se trabajará con el paradigma interpretativo, tal como lo define Sandín (2003) como "El enfoque interpretativo desarrolla interpretaciones de la vida social y el mundo desde una perspectiva cultural e histórica" (p. 56). A partir de esta perspectiva, el investigador puede examinar la dinámica que caracteriza la participación de la comunidad universitaria en el proceso de acreditación de alta calidad.

Todo proceso de interacción humana, como proceso social, debe abordarse de una manera diferenciada al de las ciencias naturales pues existen rasgos o características que no se pueden medir, sino que solo se pueden identificar por medio del discurso o los relatos de quienes viven los fenómenos que se estudian, como es el caso de quienes pertenecen al comité de acreditación o los docentes que hacen vida en el programa de Administración de Empresas.

Para alinear con el paradigma elegido, se sugiere adoptar un enfoque metodológico cualitativo, tal como lo describe Piñera et al. (2020) como

"La interacción dinámica en la que el investigador (o investigadores) desarrolla y ajusta estrategias técnicas y operativas, dentro del marco del método científico elegido y orientado por una reflexión epistémica constante, implica sumergirse en el entorno social para interpretar, analizar, comprender o cambiar las interpretaciones cotidianas del fenómeno estudiado por los informantes participantes". (p. 49)

Desde esta perspectiva se asume la labor de búsqueda minuciosa de significados contenidos en los relatos de los informantes clave, se orienta al discernimiento profundo de las percepciones o apreciaciones y experiencias de los actores que se relacionan directamente con la participación por parte de los actores universitarios relacionados con la autoevaluación de la calidad en el programa de pregrado, previamente señalado, de la UFPS.

Como producto del análisis planteado en cuanto a comprender las percepciones que subyacen en el talento humano en función de la participación para la acreditación de calidad del programa académico Administración de Empresas de pregrado de la UFPS y sus actitudes, se procura generar reflexiones onto-epistemológicas que describan tal situación. Strauss y Corbin (2002) definen la investigación cualitativa como aquella que genera descubrimientos que no son alcanzados mediante procedimientos estadísticos u otros métodos de cuantificación (pp. 11-12)

Método

En el marco del establecimiento del camino metodológico, se presenta a la teoría fundamentada, definida por Strauss y Corbin (2002) como: Se refiere a una "teoría emergente a partir de datos recolectados de manera sistemática y analizados a través de un proceso de investigación. En este enfoque, la recopilación de datos, su análisis y la teoría resultante están intrínsecamente interconectados" (p. 13).

El mismo utiliza diversos procedimientos, que de manera sistematizada y mediante la inducción produce una teoría de carácter explicativo, en donde se analiza un fenómeno en particular. Allí se observan las informaciones y conceptos empleados en el estudio hasta la culminación del mismo, a tal punto de ser considerada una investigación científica.

De este modo, se plantea a la teoría fundamentada como una opción para abordar una investigación de tipo cualitativa, que inmediatamente plantea unas bases teóricas, constituyendo una metodología sistemática que propone una transformación progresiva de todos los datos que conforman un estudio en particular, pues permite crear conceptos, bases teóricas, proposiciones y supuestos, enlazando distintos teóricos que se relacionan con el tema objeto de estudio.

Por otro lado, si se plantea una situación en donde resultan respuestas muy distintas, la teoría fundamentada se encarga de comparar lo obtenido y encontrar el eje central de congruencia que explica la clave de estas diferencias. Pues, está fundamentada bajo un método comparativo constante y el muestreo teórico, en el cual el autor puede seleccionar investigaciones, ya sea existentes o nuevas que se relacionan con la temática principal y a partir de ellas, formar un marco conceptual y teórico, compatible con el fenómeno que se observa.

En general, la teoría fundamentada, tiene como objetivo dar origen a un capítulo que abarca el marco teórico que es requerido por un individuo para implementarlo en su investigación, desarrollando una teoría sustantiva significativa que se adapta a las técnicas y procedimientos analíticos empleados en ella, es así como esta teoría es utilizada como método y técnica a su vez en la presente investigación, en donde se seguirá el protocolo o paso a paso en el proceso de codificación.

Escenario de la investigación

El escenario identificado para el desarrollo de la investigación es el programa de Administración de Empresas de la UFPS de Cúcuta, el nivel de acceso a la información es de carácter primario, por ser el investigador el director del programa o plan de estudios, así mismo los participantes serán los docentes que prestan sus servicios al programa y cuyo acceso también es de nivel primario, ya que el investigador también ostenta el cargo de director de departamento del cual dependen los docentes, es así como se pretende cumplir con lo establecido por Rodríguez et al. (1996, como se citó en Monje, 2011):

Es necesario definir con claridad el entorno o contexto donde se llevará a cabo el estudio, incluyendo el acceso a dicho lugar, las características de los posibles participantes y los recursos disponibles. La selección de un caso específico puede ocurrir en varios lugares o ubicaciones, por lo que es importante considerar todas las alternativas disponibles. Esta no es una decisión simple; más bien implica que el investigador determine qué escenario priorizar. (p. 40)

Informantes Clave

Los informantes clave de la investigación son algunos directores y docentes del programa de Administración de Empresas, se tomarán un docente directivo y un miembro del comité de acreditación, así como cuatro docentes aplicando el método de saturación.

Para Rodríguez et al. (1996, como se citó en Monje, 2011) define:

Una vez que el investigador ha comprendido los roles y relaciones entre los participantes, está en condiciones de identificar a los informantes más apropiados. Un buen informante es aquel que posee el conocimiento y la experiencia requeridos por el investigador, tiene la capacidad de reflexionar, se comunica de manera clara, dispone del tiempo necesario para ser entrevistado y está dispuesto a participar positivamente en el estudio. Estos criterios pueden emplearse para realizar una primera selección. Cuando el investigador no puede seleccionar a los participantes siguiendo los criterios mencionados anteriormente, debe recurrir a otros medios, como la publicidad, para llevar a cabo una selección secundaria. En este caso, las entrevistas realizadas pueden estar poco relacionadas con el proyecto. (p.45)

Para autores como Trujillo et al. (2019), No se establece un número fijo de entrevistas. Es crucial llevar a cabo múltiples entrevistas hasta que se alcance la saturación de la información. La esencia radica en escoger las unidades de observación adecuadas (informantes clave). En este caso se seleccionó este grupo de informantes debido que son ellos quienes llevan las riendas en el desarrollo del proceso que lleva a la acreditación y que son los encargados de contactar a quienes ofrecen la información, de ahí que sean ellos el centro de interés en la investigación al ser quienes pueden expresarse sobre la base del conocimiento y participación que tienen en cuanto a este tema. En síntesis, los informantes seleccionados son:

Tabla 1*Informantes clave*

Informante / Tipo de actor	Características	Tiempo de servicio	Formación
Informante 1. Directivo	Docente Directivo	29 años	Phd
Informante 2. Asesor	Miembro Asesor del Comité de Acreditación	15 años	Magister
Informante 3. Docente	Docente Tiempo Completo	30 años	Magister
Informante 4. Docente	Docente Ocasional	08 años	Magister
Informante 5. Docente	Docente Catedrático	15 años	Magister
Informante 6. Docente	Docente Catedrático	12 años	Magister

Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información

En la teoría fundamentada cobra especial relevancia tanto formular preguntas como hacer comparaciones, estas dos actividades como alternativa para la búsqueda de información que es proporcionada por los informantes clave, para Strauss y Corbin (2002) la formulación de preguntas consiste en un “mecanismo analítico para iniciar la indagación y dirigir el muestreo teórico” (p. 80) esta formulación de preguntas se traduce en lo que conocemos como entrevista, que consiste en un dialogo entre el investigador y cada informante clave, con la finalidad de abordar el fenómeno en estudio sobre la base de la experiencia y el conocimiento que el uno posee y el otro necesita, en palabras de Piñero et al. (2020)

La entrevista en profundidad se presenta como una conversación que, aunque flexible, no sigue una estructura fija o directiva. Se trata de un proceso meticuloso en el que el investigador establece un ambiente relajado y empático para plantear preguntas, inquietudes o ideas abiertas. Esto facilita que los entrevistados expresen, con sus propias palabras, su punto de vista personal sobre el tema, con la intención de convertir el objeto de estudio en objeto de conocimiento. (p. 170)

En la entrevista en profundidad se sientan las bases para la recolección de la información de manera sistematizada, que luego servirá de insumo para hacer comparaciones teóricas, definidas por Strauss y Corbin (2002) como una “herramienta analítica empleada para estimular el pensamiento acerca de las propiedades y dimensiones de las categorías” (p. 80)

Desde la teoría fundamentada se plantean cuatro niveles de preguntas, en primera instancia están las denominadas preguntas sensibilizadoras, las cuales tienen como propósito hacer que el investigador entre en contexto con el fenómeno en estudio, por ejemplo, las que están orientadas a identificar lo que está sucediendo en el momento, para la investigación se plantearon las siguientes interrogantes:

a) Cómo percibe usted el proceso de acreditación en el programa de administración de empresas desde la perspectiva institucional

b) Cómo percibe usted el proceso de acreditación en el programa de administración de empresas desde la perspectiva personal

c) En segundo nivel están las preguntas teóricas, las cuales permiten al investigador conocer las particularidades del fenómeno en estudio, para la investigación se presentaron las siguientes:

d) Describa en detalle su participación en la acreditación del programa de administración de empresas

e) En tercer lugar, las preguntas de orden práctico y estructural, las mismas permiten el desarrollo de la teoría, en este caso sobre la base de la experiencia de cada informante, como se describe a continuación:

f) Desde su experiencia como es la participación de sus compañeros en la acreditación del programa de administración de empresas

g) Finalmente están las preguntas guía, las cuales son más específicas y refinadas que dan información adicional, como lo son las siguientes:

h) Cómo valora usted el proceso de acreditación en general en la acreditación del programa de administración de empresas desde las barreras

i) Cómo valora usted el proceso de acreditación en general en la acreditación del programa de administración de empresas desde las potencialidades

Posterior a este primer acercamiento y sobre la base de las respuestas dadas, el investigador se vio en la necesidad de recurrir nuevamente a los informantes con las siguientes interrogantes:

- a) ¿Cuál es su opinión sobre el procedimiento que se ha venido utilizando para el proceso de acreditación, especialmente en términos de participación y contribución de los docentes?
- b) ¿Cuál es la percepción del procedimiento de acreditación del programa de administración de empresas en el que usted ha venido participando y se ha venido involucrando?
- c) ¿Qué aspectos de ese proceso considera que han sido eficaces? Ya hay unas etapas en ese proceso. Y ¿Cuáles podrían mejorarse para una futura autoevaluación del programa?
- d) ¿Cuál es, digamos, desde su punto de vista, cuál es su disposición ya de manera personal, para participar activamente en el proceso de acreditación del programa de administración de empresas? Y ¿Qué tipo de contribuciones podría ofrecer para mejorar el proceso de acreditación?
- e) ¿estaría usted dispuesto a realizar una autoevaluación de su participación en el proceso de acreditación del programa, de los programas o del programa de administración de empresas? Y en caso afirmativo, ¿en qué aspectos podríamos ser evaluados y cómo podría esta autoevaluación contribuir al mejoramiento continuo del proceso de acreditación?

Cada uno de los planteamientos permitieron recolectar información pertinente para profundizar en el conocimiento del objeto de estudio, es decir, la participación de los actores universitarios en el proceso de autoevaluación para la acreditación de la calidad del programa de administración de empresas como insumo para el planteamiento de la teoría sustantiva.

Criterios de cientificidad de la investigación

En la presente investigación, solo se determinará la relación que subyace de la entrevista con el título y los objetivos del proyecto, es de destacar que no se aplica la validez del instrumento bajo el enfoque cuantitativo positivista por ser una investigación de corte cualitativo. Sin embargo, al estar trabajando bajo los postulados de la teoría fundamentada, Strauss y Corbin (2002) se refieren a los criterios de evaluación, al

respecto preguntan “cómo pueden, él y otros, juzgar el mérito de este trabajo” (p. 287), ante este planteamiento los mismos autores manifiestan “Al evaluar la calidad de la investigación que busca desarrollar una teoría, el revisor debe ser capaz de realizar juicios sobre varios aspectos del proceso de investigación” (p. 291).

Esta capacidad viene dada por la información que da el investigador al lector en el documento presentado, es decir, en su tesis, afirmación que se toma del autor previamente citado, y que se corresponde con la generación de conceptos, la interrelación entre dichos conceptos, si existen vínculos conceptuales y se desarrollan categorías, la existencia de variaciones dentro de la teoría, así como la explicación de las condiciones bajo las cuales se producen las variaciones.

Cada elemento se demuestra en el desarrollo del análisis de la información, al presentar los códigos que surgen en las diferentes etapas de codificación establecida por la teoría fundamentada y que van dando paso al establecimiento de vínculos entre códigos para formar categorías más amplias de una forma sistemática. La evaluación o valoración que hace cada lector está sujeta a su conocimiento del tema, por su parte el investigador se apega a procedimientos guiados por la ética del investigador.

Interpretación y Análisis de Resultados

Con base en este nivel, se desarrolla un proceso teorizador de las representaciones sociales, con base en el método de la Teoría Fundamentada, el cual, según Strauss y Corbin (2002), es considerado apropiado en la generación de teorías o esquemas abstractos relacionados con un problema social. Las fases del método son las siguientes:

- a) Análisis por medio del examen microscópico
- b) Codificación abierta
- c) Codificación axial
- d) Codificación selectiva

Para este proceso se aplicó el programa Atlas ti versión 7, que permitió inicialmente construir una unidad hermenéutica que no es más que transferir las

preguntas y las respuestas de los participantes, en un segundo instante se procedió a iniciar con el microanálisis, que consiste en el análisis línea a línea de las entrevistas transcritas con la finalidad de generar categorías iniciales a partir del proceso de codificación abierta y axial.

En cuanto a la codificación abierta, este proceso consistió en identificar conceptos en un primer acercamiento después de realizar las entrevistas con los informantes clave, se procede con el proceso de codificación axial, el cual, según Strauss y Corbin (2002), implica "relacionar las categorías con sus subcategorías, denominado 'axial' debido a que la codificación se desarrolla alrededor del eje de una categoría, conectando las categorías en términos de sus propiedades y dimensiones" (p. 134). Este proceso se cumplió a cabalidad respetando cada una de las orientaciones establecidas por los creadores del método, es decir, Strauss y Corbin.

Finalmente se desarrolló la codificación selectiva, que en palabras de los autores consiste en el "proceso de integrar y refinar la teoría" (p. 157), esta actividad está asociada a la saturación teórica, que consiste en la no emergencia de más propiedades, dimensiones y relaciones, lo que permite cerrar el proceso de teorización, dando paso al desarrollo de las redes semánticas y el planteamiento de las mismas.

CAPÍTULO 4

Resultados

Para dar respuesta a los objetivos de la investigación, se procedió, como ya se indicó en el capítulo III, a la aplicación de los procedimientos allí descritos, en primera instancia, una vez aplicado el guion de entrevista se procedió a la transcripción total de las respuestas dadas por cada uno de los informantes clave para posteriormente dar paso al proceso de codificación abierta como producto de la lectura e interpretación línea a línea, a esto técnicamente se le denomina microanálisis de la información.

Con este procedimiento se identificaron los siguientes códigos: confianza para participar; confianza y apoyo; sinergia; trato igualitario entre docentes; conflicto de intereses; incredulidad y desconfianza; indiferencia en la participación; rechazo al proceso; entropía; desconocimiento; limitaciones; acuerdos y entendimientos entre docentes; diagnóstico; planificación; control; personal con experiencia; vinculación de los actores; carga laboral; levantamiento de información; prestigio; cooperación institucional; compromiso con la acreditación; compromiso personal y resistencia individual

Posteriormente, sobre la base de esos resultados se realizó la codificación axial que consistió en la organización de dimensiones más amplias pero que se conformaron con los códigos ya identificados y que tenían relación entre sí, para finalmente realizar la codificación selectiva que se ocupó de la tarea de consolidación de la teoría sustantiva. Las dimensiones conformadas son las siguientes: colectivas; negativas; barreras para alcanzar la acreditación; aspectos organizacionales de la acreditación; talento humano para la acreditación; insumos para la acreditación; disposición compartida para la participación en la acreditación y disposición individual para la participación en la acreditación.

Como parte de la estructuración de la información se llegó a la generación de las subcategorías: actitudes y conductas; elementos estructurales y cultura organizacional, las mismas responden a las categorías percepciones, procesos administrativos y participación.

La primera tarea en esta actividad fue el acercamiento a la realidad, que llevó a

identificar debilidades en el proceso de la autoevaluación de la acreditación de la calidad al programa de administración de empresas, desde la participación de la comunidad universitaria de la UFPS, específicamente desde el quehacer docente, los informantes que participaron fueron: docente Directivo, asesor, docentes catedráticos y planta.

Como característica principal de la teoría fundamentada, el acercamiento a la realidad se hace sin tener establecidas categorías previas o iniciales, pues este método se centra en lo que emerge de los discursos de los informantes, razón por la cual se planteó una entrevista semiestructurada que requirió volver a las fuentes de la información para preguntar sobre aspectos que no fueron cubiertos inicialmente, lo que llevó a constituirse este instrumento como una entrevista en profundidad.

Para efectos de esta investigación se organizaron los códigos de acuerdo a los criterios sugeridos por Straus y Corbin y reorganizados por el investigador. En este sentido se organiza con la unidad temática, categorías, subcategorías, dimensiones y propiedades o códigos.

Para la organización y sistematización de la información previamente enunciada, se generó un cuadro donde se presenta la unidad temática o hermenéutica denominada Participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad.

Tabla 2

Resultado del procesamiento por medio del microanálisis y conformación de la unidad temática: Participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad

Ítem	Códigos /propiedades	f	Dimensiones	Subcategorías	Categorías
1	Confianza para participar	6			
2	Confianza y apoyo	5			
3	Sinergia	16	Colectivas	Aspiraciones	
4	Trato igualitario entre docentes	9			
5	Conflicto de intereses	14			Percepciones
6	Incredulidad y desconfianza	3			
7	Indiferencia en la participación	7	Negativas	Actitudes y conductas	
8	Rechazo al proceso	5			
9	Entropía	4			

Tabla 2 (cont.).

Ítem	Códigos /propiedades	f	Dimensiones	Subcategorías	Categorías	
10	Desconocimiento	5				
11	Limitaciones	6	Barreras para alcanzar la acreditación			
12	Acuerdos y entendimientos entre docentes	4				
13	Diagnóstico	4				
14	Planificación	2	Aspectos organizacionales de la acreditación			
15	Control	4				
16	Personal con experiencia	6			Elementos estructurales	Proceso Administrativo
17	Vinculación de los actores	5	Talento humano para la acreditación			
18	Carga laboral	4				
19	Levantamiento de información	5	Insumos para la acreditación			
20	Prestigio	7	Disposición compartida para la participación en la acreditación			
21	Cooperación institucional	3				
22	Compromiso con la acreditación	6			Cultura Organizacional	Participación
23	Compromiso personal	5				
24	Resistencia individual	9	Disposición individual para la participación en la acreditación			
25	Grado de disposición	6				

Unidad temática o hermenéutica: Participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad

Como se observa en el esquema y en la tabla la unidad hermenéutica o temática está constituida por las categorías a saber: percepciones, proceso administrativo y participación, esta a su vez se componen de las dimensiones y propiedades que son afines a cada una, de acuerdo a la naturaleza de los microrrelatos analizados.

Seguidamente se presentan dos figuras consecutivas relacionadas, la primera con la participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad.

Figura 2

Red semántica de la unidad temática: participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad



Categoría: Percepciones

Las percepciones refieren a las actitudes y conductas que tanto docentes como directivos reflejan con relación al proceso de acreditación, es decir corresponde a la manera en que se piensa acerca de las implicaciones para desarrollarlo. Vargas (1994), sostiene que:

La percepción no se limita a una secuencia lineal de estímulo y respuesta en una persona pasiva. Por el contrario, involucra una serie de procesos interactivos continuos, en los cuales tanto el individuo como la sociedad tienen un papel activo en la formación de percepciones específicas para cada grupo social. En este proceso, se activan mecanismos experienciales que abarcan tanto el ámbito consciente como el inconsciente de la mente humana. (p.48)

De acuerdo con lo expresado por la autora se puede decir que la percepción se nutre de las vivencias que obviamente se relacionan con las actitudes de las personas y producto de la interacción se generan manifestaciones de comportamientos. En este caso en particular relacionadas con las formas de concebir la realidad, desde lo colectivo, lo negativo y también con las barreras que han limitado el proceso de acreditación.

Seguidamente se representan las percepciones reflejadas en las actitudes y conductas de los informantes. Así mismo de manera seguida se tiene la otra red semántica que agrupa también las subcategorías.

Figura 3

Red semántica categoría percepciones

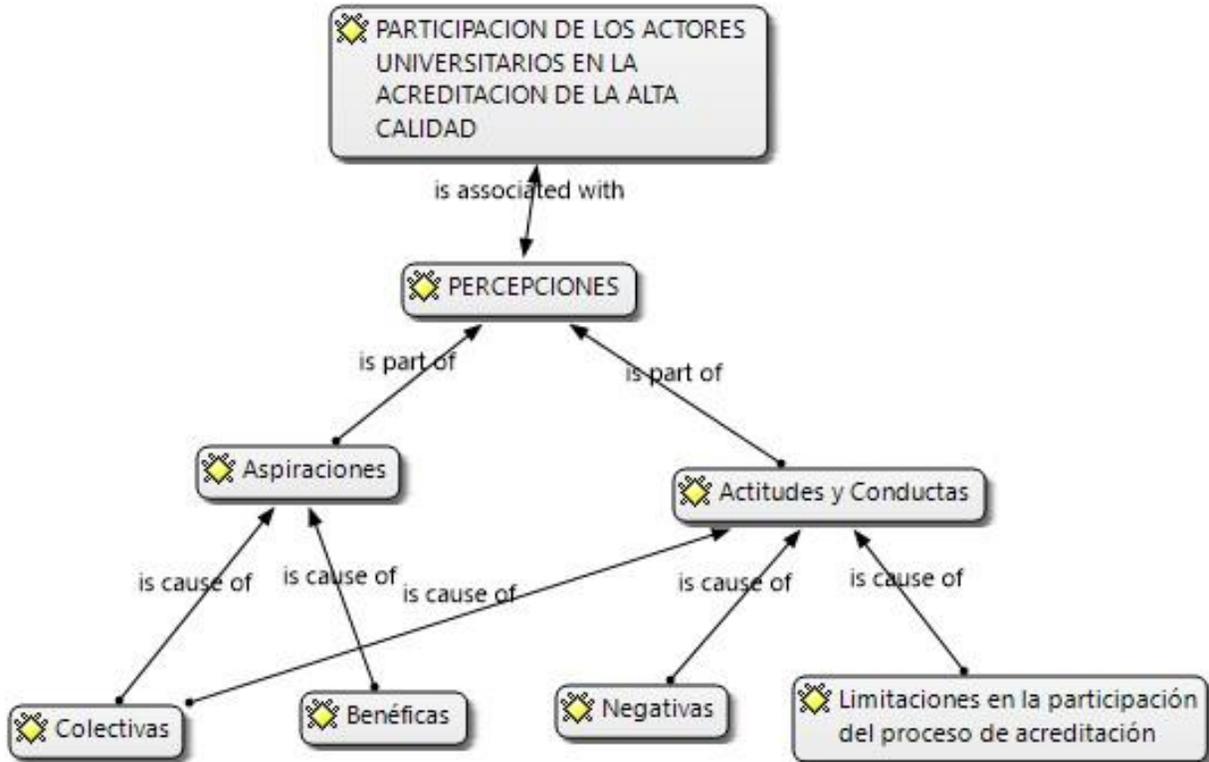
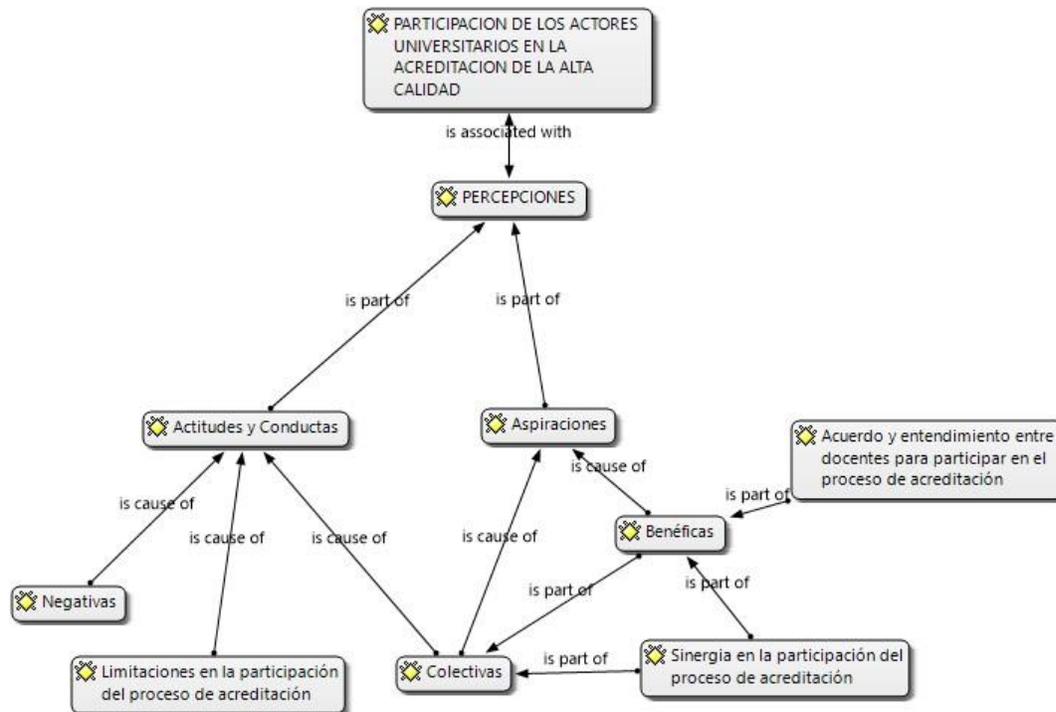


Figura 4

Red semántica categoría percepciones y las subcategorías



Subcategoría: Aspiraciones

Entre las percepciones, se tiene la subcategoría aspiraciones con la dimensión colectivas.

Dimensión: Colectivas.

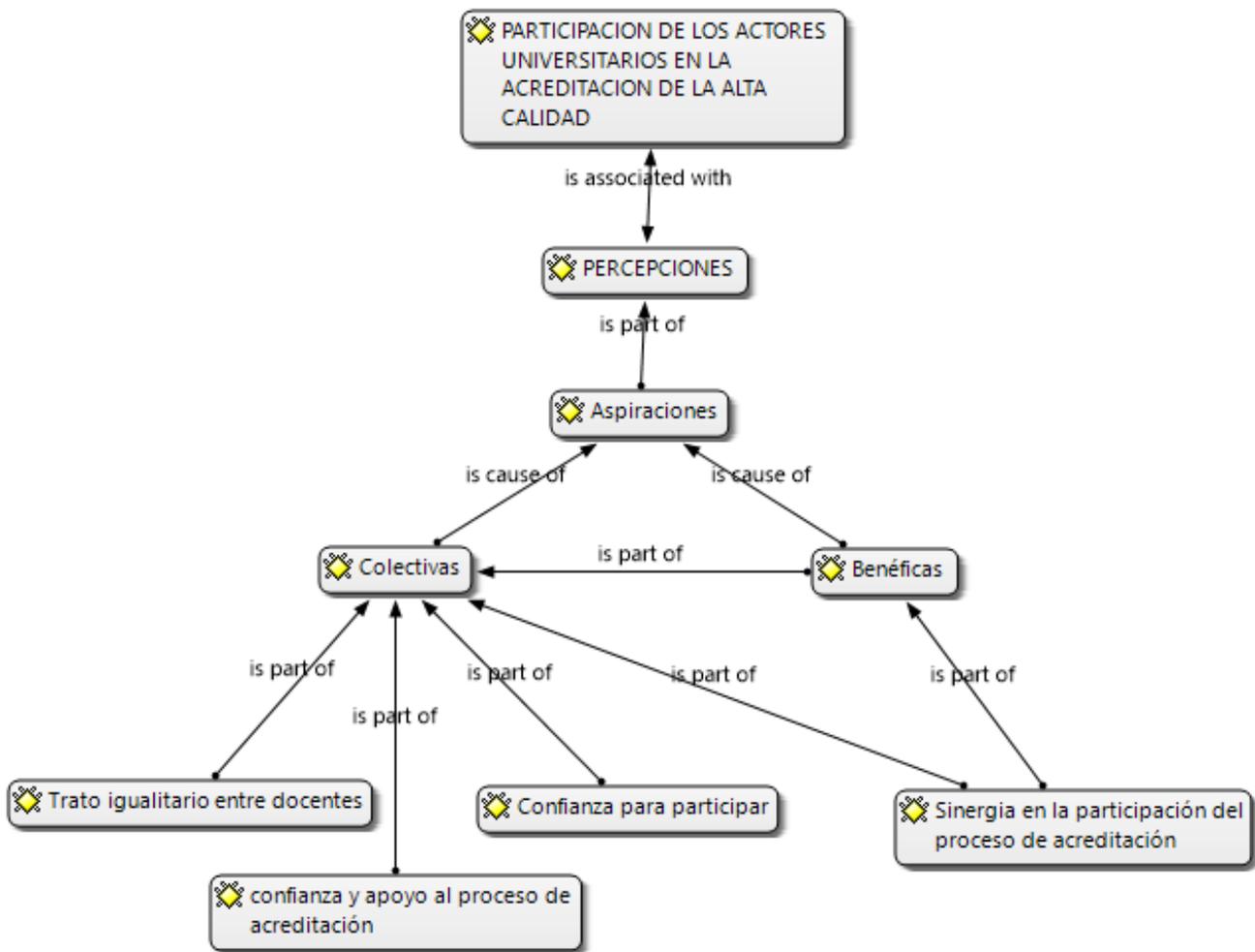
Esta dimensión corresponde a las aspiraciones colectivas muy asociadas a las conductas en común, mostrados por los informantes con relación a lo que perciben de los procesos de acreditación. Para Rossi (1979), entre los aspectos que ocupa a quienes investigan en psicología social se encuentran las investigaciones de la conducta colectiva, considerada como la expresión del ser humano, dinámica, que conlleva a un conjunto de individuos con características propias, a mostrarse de modo colectivo en momentos especiales.

De acuerdo a esas formas de percibir la acreditación, desde lo colectivo, se tiene

que esta dimensión se estructura con las propiedades denominadas: confianza para participar, confianza y apoyo, sinergia y tato igualitario entre docentes, tal como se muestra en la red semántica a continuación.

Figura 5

Red semántica dimensión colectiva



Propiedad: Confianza para participar.

La confianza para participar se relaciona con la voluntad de los docentes, el directivo y el asesor de inmiscuirse en un proceso que resulta beneficioso para la

colectividad, es decir se muestra cierto grado de confianza el estar involucrado en la acreditación. Desde los relatos de los informantes se tiene la percepción del gerente que participó en la investigación como informante y la perspectiva de los docentes; como parte de los mismos se tiene según el **Informante 1 Directivo**, lo siguiente:

...quienes estamos involucrados en ese proceso, la universidad como ente, la dirección de un programa, un comité curricular, sus docentes, sus docentes investigadores, sus docentes con proyectos sociales o promotores sociales, en el fondo lo tenemos que hacer en el marco de unos procesos que nos digan, eso que estás haciendo lo puedes mejorar

Bien menciona el informante que existe una posibilidad de participación desde los diferentes roles que se desempeñan en la universidad y especialmente en el programa. Esto se confirma con lo descrito por el mismo **Informante 1 Directivo**, quien afirmó *“hemos avanzado mucho, uno ya ve que los profesores de tiempo completo de planta, muchos, han ido incorporando estos procesos de autoevaluación como parte de su quehacer y, de alguna manera, se vinculan”*.

Se evidencia que existe una necesidad de incentivar y mantener la confianza para participar, puesto que si bien se reconoce que no todos participan si es importante involucrarse. Por su parte el **Informante 4 Docente** destacó *“en mi caso particular, si hablo por mí, puede ser un rol de apoyo, de liderazgo, de contribución, porque yo sí tengo un interés especial en que el programa, pues, esté acreditado”*.

Es importante que se participe, con confianza, de manera que existan iniciativas colectivas para lograr la acreditación, la manera de impulsar el proceso es aportar desde el lugar donde se encuentre y de acuerdo a las actividades que se desarrolle. Tal como lo expone el **Informante 5 Docente**, quien reiteró:

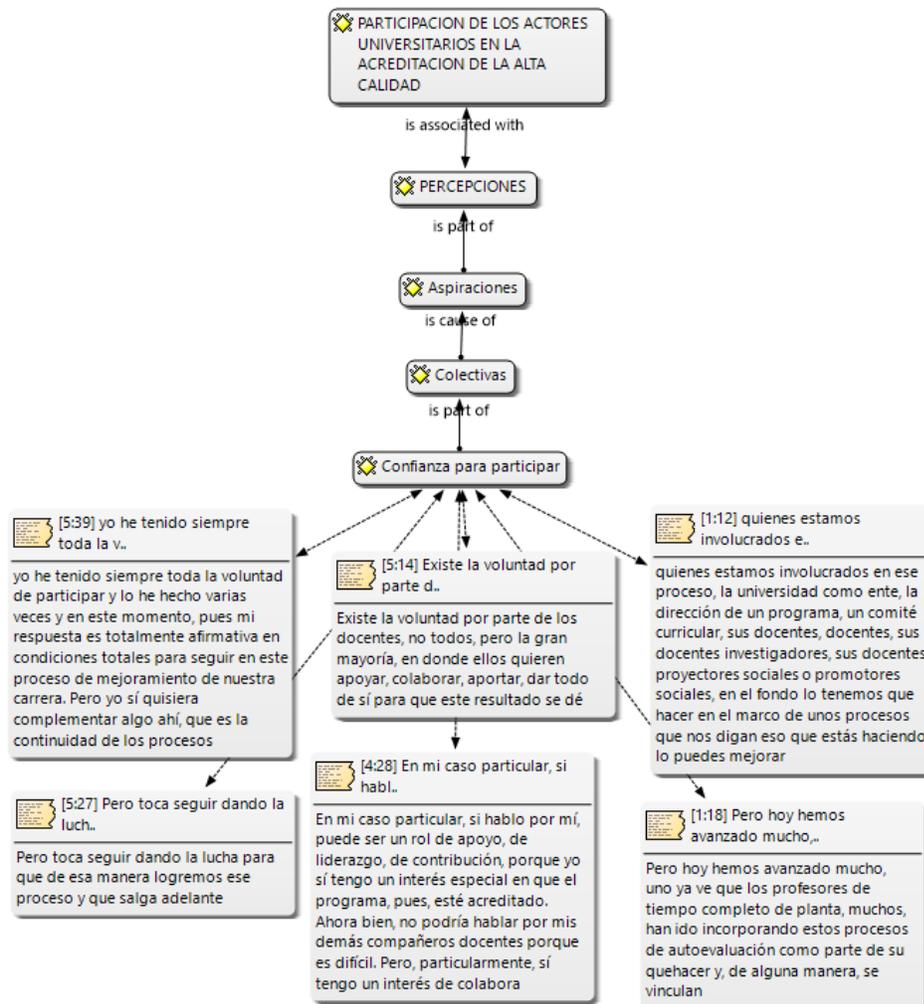
...yo he tenido siempre toda la voluntad de participar y lo he hecho varias veces y en este momento, pues mi respuesta es totalmente afirmativa...en este proceso de mejoramiento de nuestra carrera. ...sí quisiera complementar algo ahí, que es la continuidad de los procesos

De acuerdo a los relatos y al aporte de autores como Acosta y otros (2011), Podemos definir la confianza organizacional como la disposición de los empleados a permitir ser vulnerables frente a las acciones de su organización, incluso cuando no tengan control sobre esas acciones y comportamientos (p. 125). Aunque se plantea la

vulnerabilidad, también de acuerdo a lo expresado por los informantes se asume como la posibilidad de fomentar la confianza y participar a fin de buscar el objetivo, en colectivo, que es acreditar el programa. Lo anterior se presenta en la figura con la red semántica.

Figura 6

Red semántica de la propiedad confianza para participar



Propiedad: Confianza y apoyo.

Desde las percepciones que tienen los actores educativos en cuanto a la confianza y apoyo para la participación en la acreditación de la alta calidad, se aborda sobre la base de un movimiento colectivo que sin duda alguna se asocia con elementos explicados desde las teorías administrativas como lo es la cultura organizacional, donde

se promueve una visión compartida en cuanto la importancia que tiene la acreditación para la universidad y la sociedad colombiana. Desde los relatos de los informantes se tiene, lo siguiente.

El **Informante 1 Directivo**, afirmó que existe confianza y apoyo para el desarrollo de los procesos de acreditación, por ello destaca *“en el fondo la gente quiere acreditarse, lo que cuesta a veces es comprometerse más, no solamente a dar opciones, sino decir, venga, me voy a poner el overol, colaboro directamente con este proceso”*. Según el informante, aunque aún se percibe que es tímida la participación también se conoce de la disposición para participar como se reitera en la propiedad dedicada a este tema.

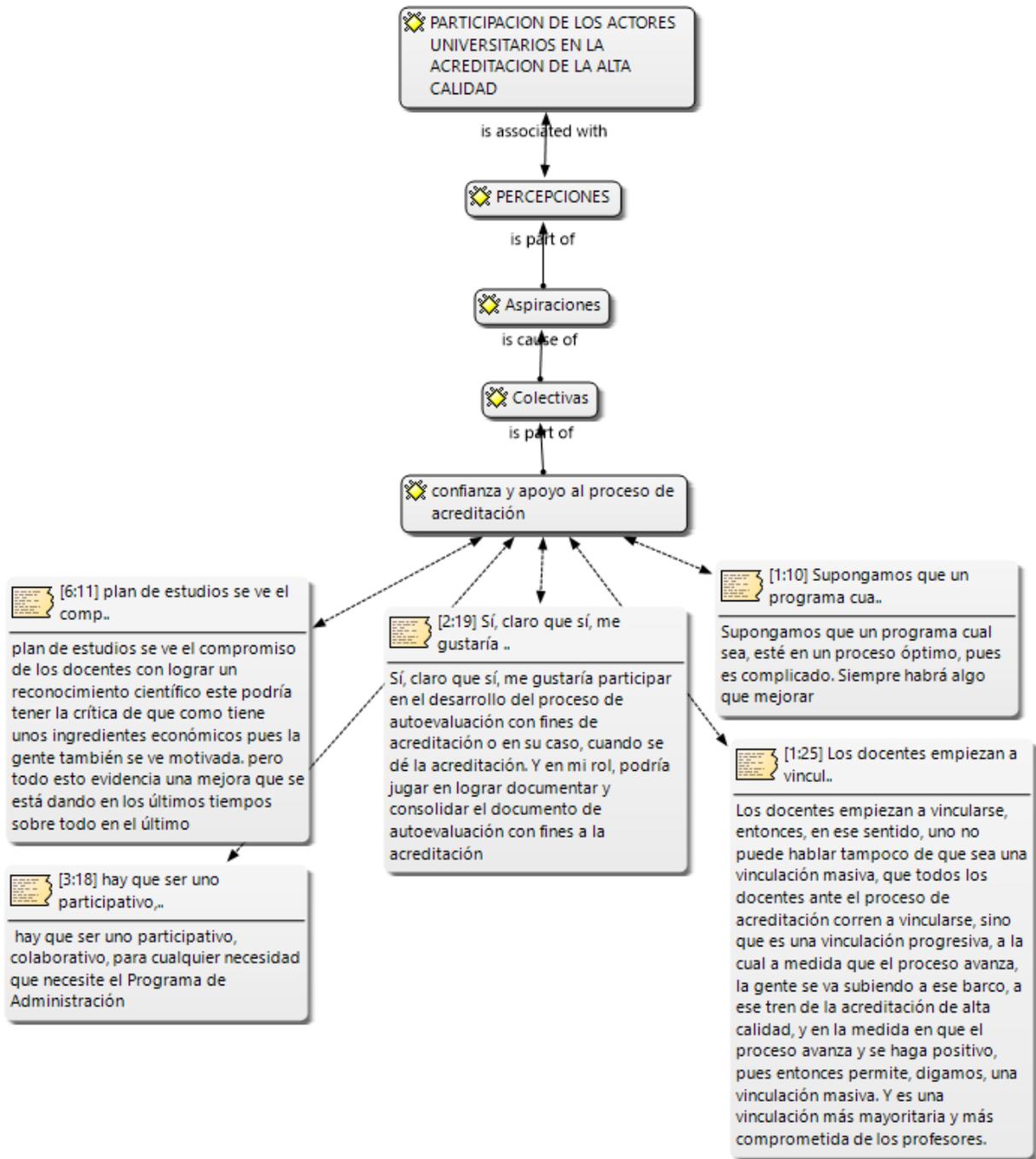
Además, para el **Informante 5 Docente**, *“existe la voluntad por parte de los docentes, no todos, pero la gran mayoría, en donde ellos quieren apoyar, colaborar, aportar, dar todo de sí para que este resultado se dé”*. De los relatos se evidencia que tanto el directivo como el docente coinciden en que existe voluntad para apoyar y sacar adelante la tarea en común. Por ello se destaca que una organización que permite y promueve la confianza y busca el apoyo de su talento humano, es una organización calificada como saludable, tal como lo manifiesta Acosta (2011)

...Una organización que exhibe bienestar y capacidad de adaptación incorpora tres componentes fundamentales que interactúan entre sí: (1) recursos y prácticas saludables a nivel organizacional, como recursos laborales y prácticas saludables; (2) empleados saludables, que incluyen creencias de eficacia, confianza organizacional y compromiso; y (3) resultados organizacionales saludables, como el rendimiento. Una particularidad importante del modelo es que todas estas dimensiones se evalúan a nivel colectivo. (p. 126)

De la cita presentada se resalta el segundo aspecto, relacionado con la confianza que el talento humano tiene para participar en los diferentes procesos que cumple la organización. Es así que en la universidad se hace propicio fomentar un buen grado de confianza entre los miembros de la comunidad académica, de manera que los empleados realmente sientan la oportunidad de mantener relaciones sanas que conlleven a alcanzar la meta propuesta desde los demás actores institucionales. En la figura seguida se muestra la red semántica apropiada.

Figura 7

Red semántica de la propiedad confianza y apoyo



Propiedad: Sinergia.

En cuanto a la sinergia como parte de esas percepciones benéficas, se atribuye a la necesidad de fomentar el compromiso a partir de la identidad con los objetivos, particularmente con la participación del talento humano para lograr la acreditación de la alta calidad. No es suficiente cumplir con las actividades académicas, donde sin duda alguna se cuenta con un cuerpo docente excelente, sino que además es indispensable su aporte desde las actividades propias que llevan a la acreditación, la cual es señal de calidad y prestigio para la organización. Desde los relatos se tiene lo expresado por varios de ellos, el **Informante 1 Directivo**, explica:

A veces, ...a medida que avanza el proceso, se va convirtiendo en que esos obstáculos iniciales, ...cuando el tren se va convirtiendo en el Tren Bala, que va avanzando a mucha velocidad, que nos toca entonces coger un atajo, o coger un avión para llegar una estación para poder subirnos, ese sería el ideal.

La motivación es importante para avanzar en cualquier meta que se establezca, de hecho, en una organización, además de los desencuentros es necesario plantear los encuentros y los engranajes que conlleven al avance, la metáfora expuesta por el directivo hace reconocer que se debe iniciar e incentivar al colectivo y una manera es vencer los obstáculos presentados. El **Informante 2 Asesor**, plantea de igual manera la importancia de la sinergia a los fines de acreditar el programa de administración. Este afirmó:

Cuando hablamos del compromiso, me refiero más de toda la comunidad docente, de todo el estamento, todos los estamentos del que pertenece el programa académico, en el cual todos se vinculen y jaloneen hacia un mismo propósito, que es lograr la acreditación

Se trata a juicio del informante que la sinergia, se asocia en este caso a ese compromiso que se tiene en la comunidad universitaria y a la vez que se requiere de aquellas personas que poco participan, todos los miembros de la universidad como agentes de cambio pueden orientar sus esfuerzos hacia la mejora del programa. Así lo indica el **Informante 3 Docente**, *“como docente del programa debería yo hacer más partícipe porque no soy yo el que voy a salir adelante, va a salir el programa como acreditado ...y los profesores de cátedra somos entregados. Y colaboradores para que el programa sea acreditado”*.

Los docentes muestran disposición para contribuir con el programa, porque reconocen los beneficios de la acreditación, por ello se valora la intención de abocarse a participar. En este sentido indica el **Informante 4 Docente** “*me parece necesario que podamos medir cuál es la contribución de cada docente, una contribución real al programa, ...sino, en este proceso de autoevaluación, porque estamos hablando de calidad, ...Podemos mirar las contribuciones que genera cada docente en cada indicador*”.

Considerar la acreditación como fundamental, mediante la autoevaluación es tener sensatez con lo que se requiere con vías a buscar la calidad, como factor vinculante a una certificación valiosa en términos de prestigio y proyección interna e interinstitucional. De la misma manera lo expone el **Informante 5 Docente**, quien menciona “*igualmente, la voluntad de la institución para lograr estos resultados, pues, se nota y toca seguir dando la lucha para que de esa manera podamos cumplir con esos objetivos*”.

Según el informante, al sentir que desde la institución existe la iniciativa para avanzar en la acreditación se considera que los demás docentes pueden incluirse porque es pensar en el bienestar común. En esta misma sintonía lo plantea el **Informante 6 Docente**, al expresar:

Tenemos que estar muy dispuestos activos y orientados a que si en la elaboración de los diferentes formatos y documentos, es decir, desde el punto de vista técnico, colaborar para que las personas que elaboren en ese tipo de documentos puedan hacerlo de la mejor forma posible...

Que sí se necesita de parte nuestra mayor integración y participación para que eso se haga. Y para eso, eso, le necesitamos el liderazgo del director. Que es lo que usted está, por ejemplo, en el caso suyo aquí, trabajo personal, está tratando de hacer.

A juicio del informante se debe tener disposición, colaborar, integrarse y participar, aspectos estos que son esenciales para fines del trabajo en equipo, fundamental para el avance en cualquier tarea que implique responsabilidades. Además, se requiere del liderazgo que se está ejerciendo como investigador que a la par está promoviendo las actividades necesarias a fines de cumplir con los requerimientos exigidos.

En función de los relatos, se puede decir que la sinergia es parte de ese comportamiento organizacional, es movimiento articulado generado por un compromiso

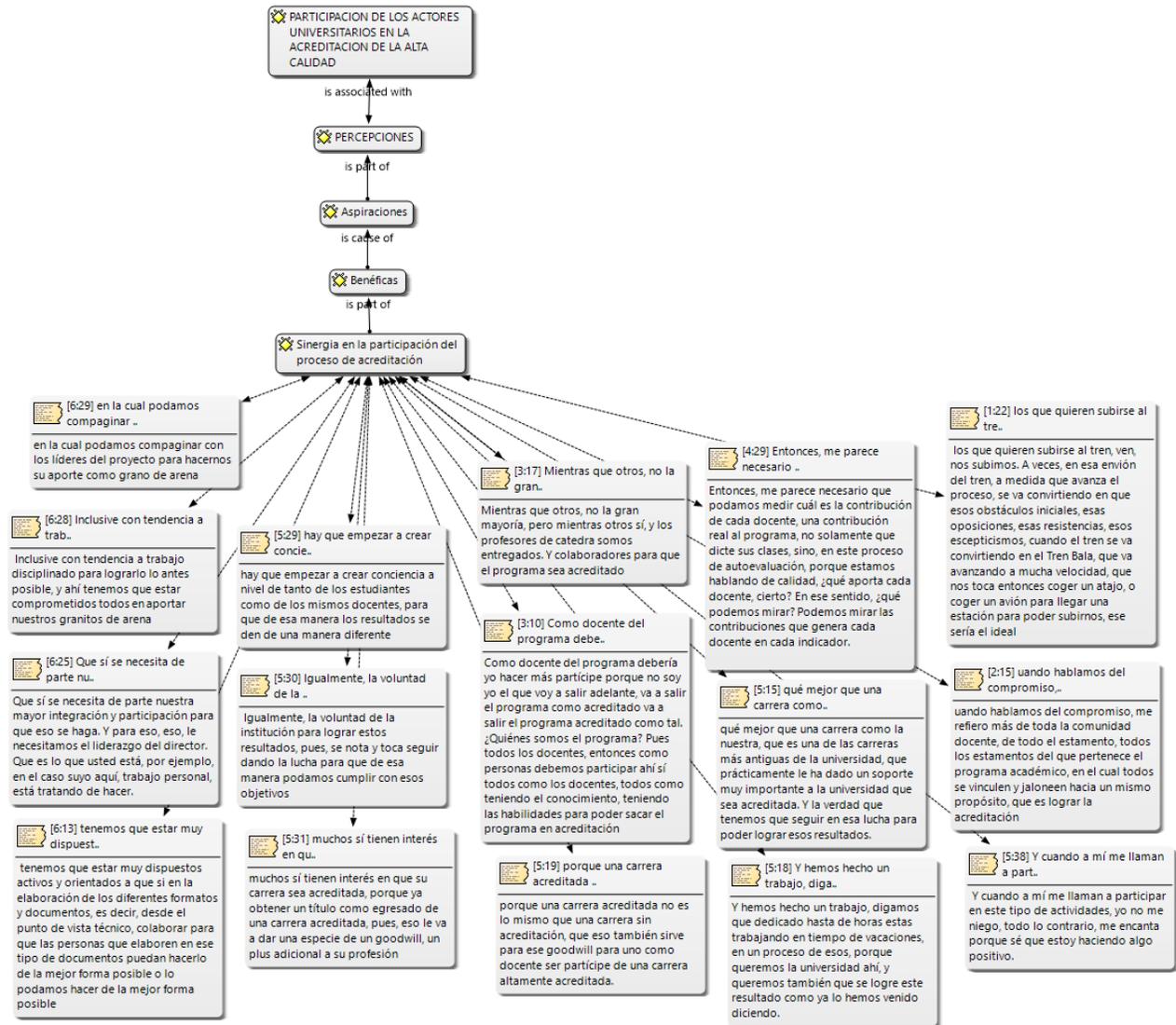
común, un cuerpo de creencias y valores compartidos, como lo manifiestan López y otros (2013) al referir se a las fuerzas internas que permiten el cambio en la organización.

...Estas soluciones son endógenas a la organización, emergen del estudio del comportamiento organizacional y se plantean como opciones para abordar problemas, reflejando condiciones de estabilidad y motivando la necesidad de reformas estructurales. Ejemplos de estas soluciones incluyen ajustes tecnológicos, cambios en estrategias metodológicas y modificaciones en políticas directivas, etc. (p. 154)

La sinergia se asocia al movimiento interno de la organización y ese movimiento sin duda alguna se asocia a las personas que hacen vida dentro de ella. Conviene destacar que los informantes muestran iniciativas o por lo menos motivación en la búsqueda de alcanzar el objetivo planteado para obtener la certificación correspondiente y además reiteran que es un compromiso colectivo. Tal como lo refleja el autor citado desde lo interno de una organización se pueden lograr los objetivos y por ello los miembros de la universidad pueden hacer posible el ideal propuesto. Seguidamente se muestra la red semántica correspondiente.

Figura 8

Red semántica de la propiedad sinergia



Propiedad: Trato igualitario entre docentes.

El trato justo y equitativo, siempre será un estímulo para promover la participación, en este sentido, al referirse al trato igualitario entre docentes evitará que se generen sentimientos de superioridad o inferioridad, permitiendo un acercamiento de todos a las diferentes actividades que se desarrollan en cuanto a la acreditación de la alta calidad, en una relación con características de horizontalidad o igualdad de compromiso, responsabilidad y condiciones. Tal como se desprende de los relatos de los informantes.

El **Informante 3 Docente**, sostiene que *“los profesores de cátedra somos entregados. Y colaboradores para que el programa sea acreditado”*. Refiere el docente que se debería tener igualdad en la participación, tal como lo indica el **Informante 5 Docente** *“Y considero que aquí deberíamos participar era todos, tanto planta como catedráticos, para de esa manera apersonarnos y generar ese sentido de pertenencia y pertinencia para con el programa”*.

En el discurso de los docentes se tiene implícito el deseo de participar en la autoevaluación y así mismo se muestra la preocupación porque los demás docentes se involucren en el trabajo colectivo. De allí que ese trato igualitario más que afirmar su existencia, es la observación y el reclamo que hacen los informantes por la necesidad de participación de todos sus miembros, en igualdad de condiciones, en la valoración del programa.

Respecto a esa observación que convoca a la participación, se presentan los relatos de los informantes que así lo asumen. En el caso del **Informante 4 Docente**, afirmó *“los docentes, por otro lado, no todos tienen una disposición a apoyar o a colaborar en ese proceso de acreditación”*. Se siente que no hay una igual manera de apoyar el proceso y unos colaboran más que otros, tal como lo indica el **Informante 5 Docente**, *“recargar en unos pocos docentes y lo demás, pues, prácticamente quedan sin ningún tipo de interés, sin preocupación”*.

Esa inconformidad de los docentes refleja que se desea la incorporación de todos y el aprovechamiento de las capacidades, por encima de las diferencias y los desencuentros, puesto que el fin es hacer la sistematización de las experiencias y cumplir la documentación para apuntar hacia el objetivo de acreditar. Esto lo refiere el **Informante 6 Docente**, con lo siguiente:

Por eso, a veces, cuando llegan a un nivel, o se llega a un nivel de demanda, de tipo de situaciones que se han presentado, yo veo eso como sin sentido, porque estamos hablando de compañeros, de amigos, de personas que estamos aquí presentes y todo. Y estamos desperdiciando ese talento que todos tenemos.

En vez de seguir con discordias, se debería buscar la conciliación y los aportes de todos los miembros de la comunidad universitaria, la idea es seguir encaminando las actividades al bien colectivo, porque se deben valorar los aportes de todos y consolidar un trabajo integro que garantice el trabajo, bajo los estándares de calidad. Para López y otros (2013), la innovación, que es a lo que conduce el proceso de autoevaluación para la acreditación de la alta calidad, genera cambios organizacionales y, por tanto, su talento humano se ve de alguna manera afectado, en este sentido afirma que:

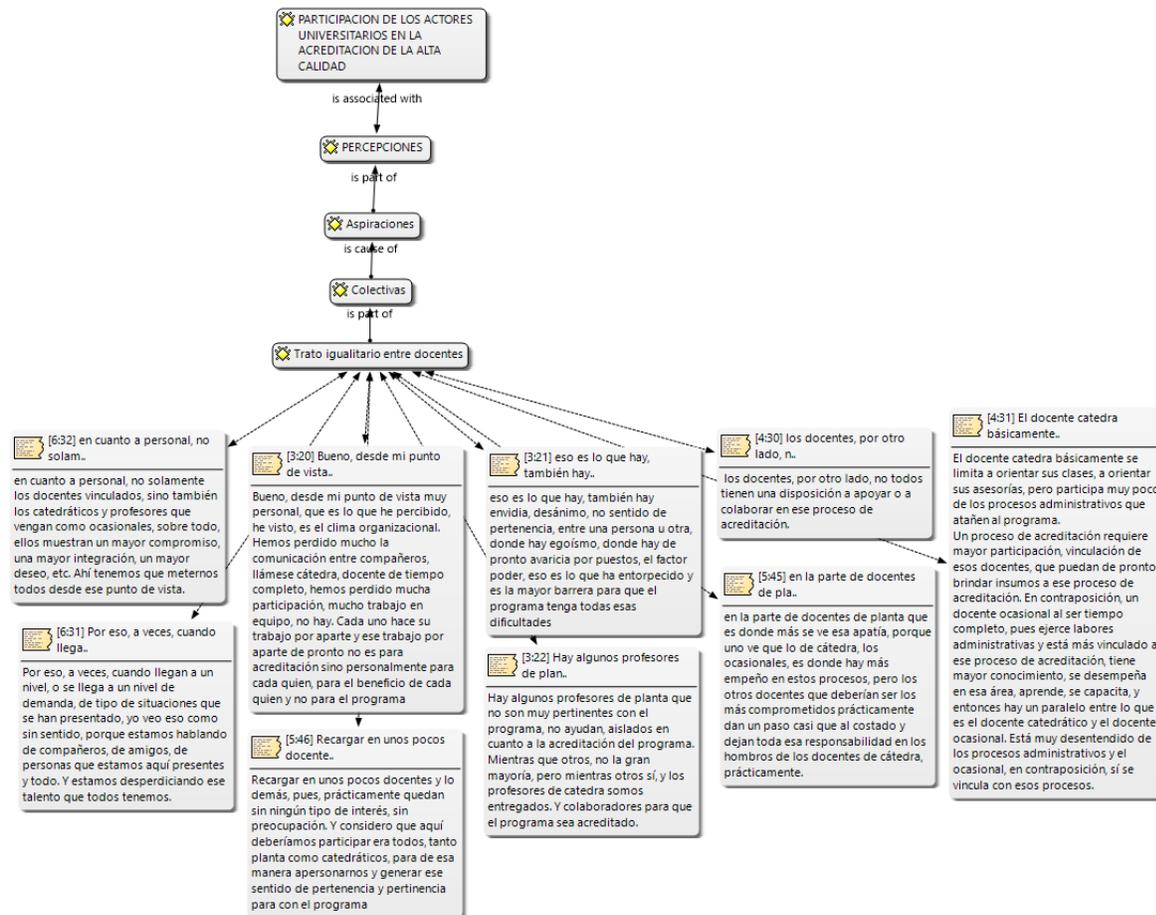
La fuerza laboral exhibe una tendencia hacia mayor educación y menor sindicalización, al mismo tiempo que muestra valores y metas en constante evolución. Aunque esta evolución no reduce la motivación laboral, sí influye en las recompensas que los individuos esperan del trabajo y en el equilibrio que buscan entre este y otros aspectos de sus vidas. (p. 149)

Los gerentes que busquen cambios en las organizaciones como es el caso del UFPS, en el programa de administración de empresas, deben estar atentos a diferentes aspectos, pero principalmente a mantener un trato adecuado y equitativo con todo el personal que le apoya como equipo de trabajo.

La idea sería consolidar los elementos para hacer la autoevaluación adecuada, de acuerdo a los aportes de cada integrante del programa de administración, de modo que como lo explica el autor se debe responder a las aspiraciones para el cambio y la búsqueda del equilibrio en la participación y el trabajo hacia el éxito. Seguidamente se presenta la respectiva red semántica pertinente con el discurso.

Figura 9

Red semántica de la propiedad trato igualitario entre docentes



Subcategoría: actitudes y conductas

Como parte de las percepciones, se tiene la subcategoría actitudes y conductas contentivas de las dimensiones negativas y barreras para alcanzar la acreditación.

Dimensión: Negativas.

Esta dimensión hace referencia a las actitudes y conductas que manifiestan los actores universitarios en cuanto a la participación en la acreditación de la alta calidad, donde pasa a jugar un papel de gran importancia pues esa negatividad limita la participación.

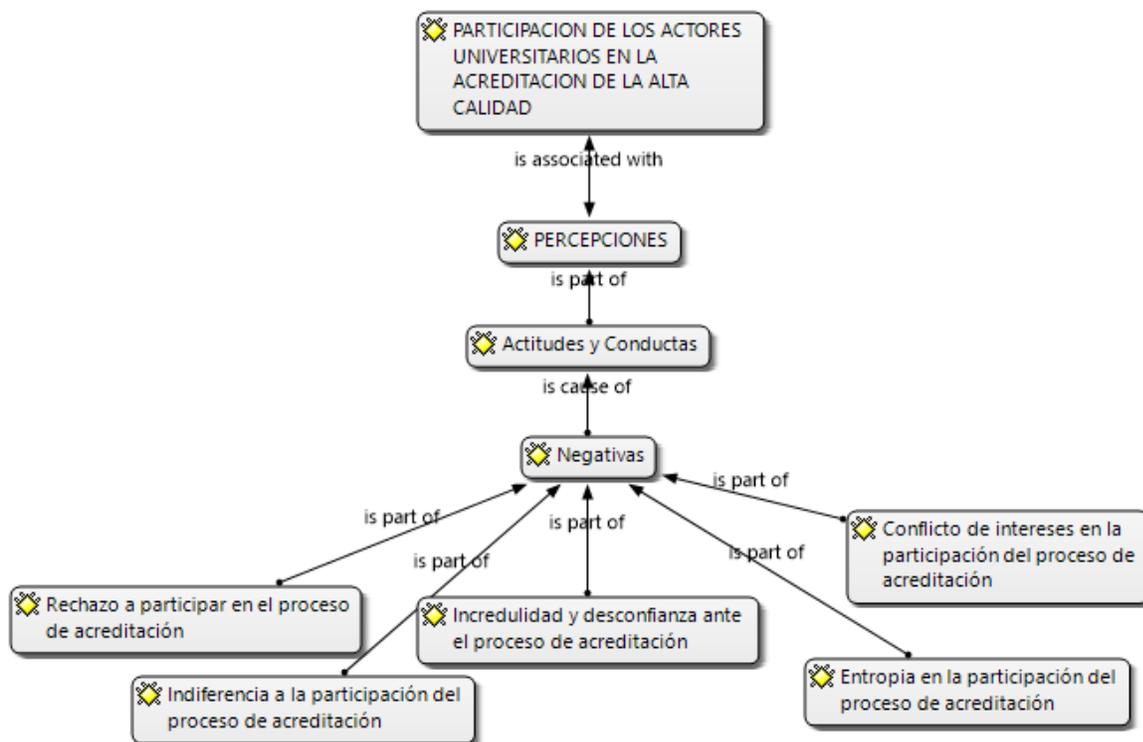
Al profundizar un poco desde el plano teórico, esa actitud y conducta negativa sin

duda está relacionada con el cambio y el concepto de resistencia al cambio, tal como lo afirman López y otros (2013) “Cambiar no resulta sencillo, en parte porque no todas las personas están dispuestas a dedicar esfuerzos en esta dirección. Incluso si muestran disposición, es frecuente que se encuentren tentadas a regresar a sus viejas formas de actuación” (p. 153).

Probablemente en un primer momento se tenga curiosidad que con el transcurrir del tiempo y atendiendo a la forma en que el líder dirige el proceso, puede convertirse en disposición o negación al cambio y por tanto a la participación en el proceso de acreditación de la alta calidad, en ese sentido, esta actitud y conducta negativa se ven reflejadas en las propiedades; conflicto de intereses; rechazo a la participación en el proceso de acreditación; incredulidad y desconfianza ante el proceso de acreditación; indiferencia en el proceso y finalmente entropía en la participación del proceso de acreditación.

Figura 10

Red semántica de la dimensión: negativas



Propiedad: Conflicto de intereses.

El conflicto de intereses corresponde a la inclinación por aspectos que benefician por encima del bien colectivo, puede ser propio de las organizaciones, donde se requiere de acciones mancomunadas para el logro de bienes comunes. Entre los informantes, se hace referencia a la baja participación por cuestiones de carga laboral o de tiempo para dedicarse a las actividades de la acreditación. Del **Informante 1 Directivo**, se rescata lo expuesto a continuación:

...participar en estos procesos, para muchos, es una tarea adicional que no necesariamente se incorpora al proyecto laboral, a lo que llamamos acá la carga docente. Entonces, muchas personas, en todos los programas, deciden marginarse, en algunos casos, pero en otros, tener una participación espuria, una participación por los lados. Esto es cuestión de cultura institucional.

En estos procesos ocurre un fenómeno y es que, en la medida que el proceso avanza, el mismo proceso arrastra. ¿Sí? Si el proceso, si un programa, por ejemplo, desiste de acreditarse y persiste en renovar registro, hay una cierta congelación de actitudes de la gente hacia el proceso, porque no hay una preocupación mayor.

Ese conflicto de interés puede obedecer a precisamente lo expuesto por el directivo, a las responsabilidades que cada miembro de la universidad tiene y lo limita a participar y también a que hay decisiones propias de quienes son parte del programa, de allí más que aislarse debería seguir motivándose hacia el trabajo en equipo. Se trata de incentivar y contrarrestar las barreras actuales. El **Informante 2 Asesor**, resalta “...veo más es como una falta de compromiso y una falta o ausencia de sentido de pertenencia e intereses personales para el programa académico. No estamos pensando en el en el programa, sino estamos pensando en nosotros mismos”.

El lenguaje del asesor, es el manejado por los docentes quienes consideran que existe conflicto de interés y eso representa parte de las actitudes negativas que paraliza el proceso e impide el avance. Por su parte el **Informante 3 Docente**, consideró lo siguiente: “...cada uno hace su trabajo por aparte y ese trabajo por aparte de pronto no es para acreditación sino personalmente para cada quien, para el beneficio de cada quien y no para el programa”.

Nuevamente se evoca la necesidad de integración de los docentes, principalmente, para que se piense en el beneficio del programa por encima de los

intereses personales, tal como se ha expresado en interpretaciones anteriores. Para algunos informantes los esfuerzos no han sido suficientes y predomina la apatía, tal como lo indica el **Informante 5 Docente**, *“Considero que hemos hecho el esfuerzo, hemos hecho el intento, pero como ya lo decía, los resultados no nos han favorecido*

...en la parte de docentes de planta que es donde más se ve esa apatía”. Factores como estos hacen que la organización no cumpla sus metas.

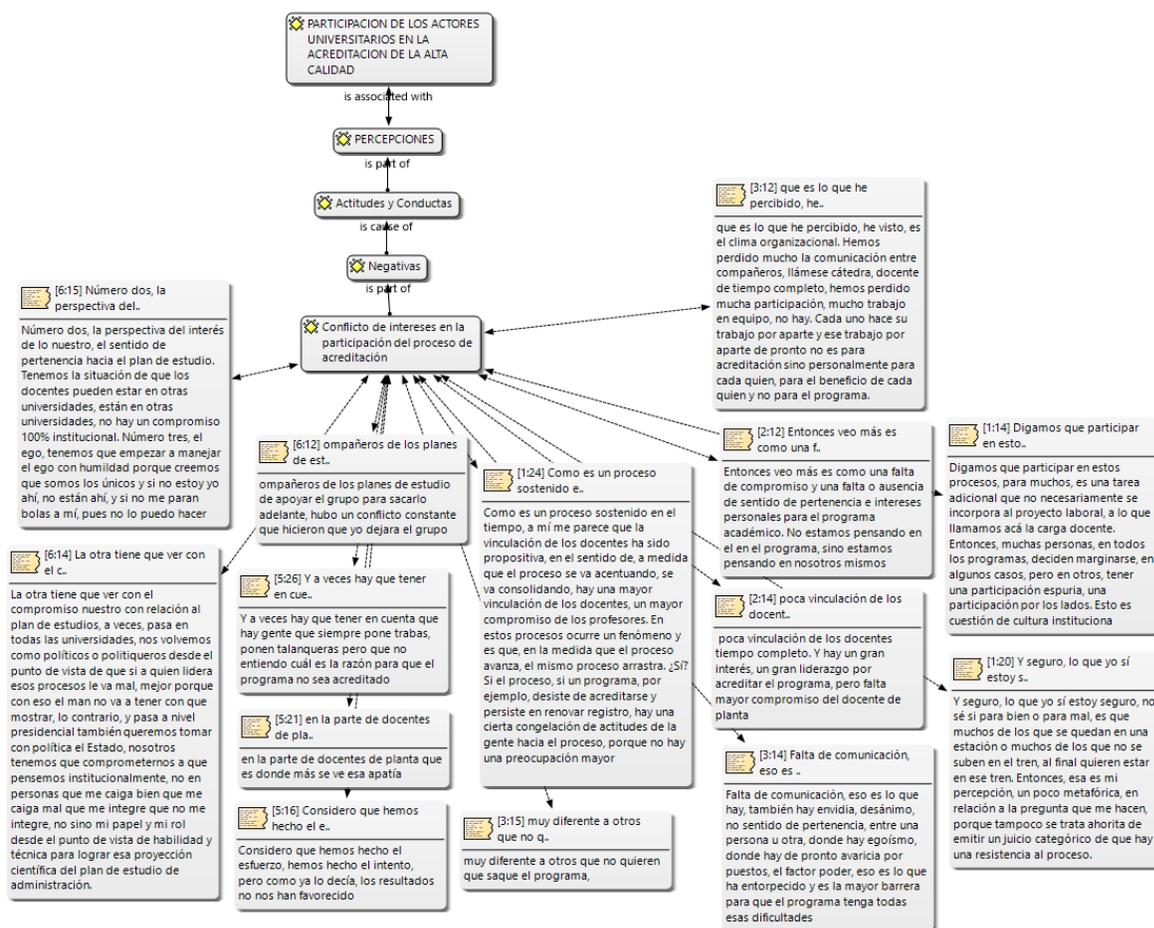
De continuar con los conflictos de intereses y no superarlos, se mantienen los aspectos negativos, porque los actores siempre son esenciales en una institución. El **Informante 6 Docente**, alega que ha tenido inconvenientes y manifestó que con los *“compañeros de los planes de estudio de apoyar el grupo para sacarlo adelante, hubo un conflicto constante que hicieron que yo dejara el grupo”*. Estas situaciones internas desfavorecen y retrasan la labor que otros emprendan, la idea es como el mismo docente reflexiona que exista compromiso.

El **Informante 6 Docente**, aun cuando dijo que hubo conflictos en el equipo de trabajo, también insta a ejercer acciones de compromiso, por su parte destacó *“...nosotros tenemos que comprometernos a que pensemos institucionalmente, me integre, no sino mi papel y mi rol desde el punto de vista de habilidad y técnica para lograr esa proyección científica del plan de estudio de administración”*. Es así como se pueden superar esas adversidades que perjudican al programa.

Conviene mencionar a Rotondo (como se citó en Pérez, 2012) quien asevera: *“...definimos conflicto de intereses como la situación en la que una persona puede ver afectada su imparcialidad debido a una intención o un objetivo distinto al que debe priorizar según su función o responsabilidad (p.3)*. Como bien lo expresaron los informantes se ha evidenciado que no todos los actores universitarios vinculados al programa manifiestan el mejor interés en participar, lo cual afecta al dejarse influir e influir en otros lo que conlleva a un clima organizacional negativo y ralentiza los procesos. Se presenta a continuación la red semántica propia de lo descrito.

Figura 11

Red semántica de la propiedad conflicto de intereses



Propiedad: Incredulidad y desconfianza.

Respecto a la incredulidad y la desconfianza se asume como aquella postura de los informantes, hacia un proceso en el que no confían ni le atribuyen importancia, porque posiblemente se involucran poco en los procedimientos correspondientes o desconocen el impacto y los beneficios de un programa con la debida certificación. En este sentido se presenta lo relatado por los informantes, en el caso del **Informante 1 Directivo** afirmó:

A veces, las vinculaciones que uno evidencia en este tipo de procesos, particularmente para el programa, algunos compañeros toman unas posiciones más bien de orden de escepticismo y de crítica, pero, de alguna manera, no tanto el escepticismo, pero sí la crítica retroalimenta los procesos

Según el directivo la muestra de incredulidad y desconfianza se ve reflejada el escepticismo y la crítica, sin embargo, esa poca confianza en las actividades relacionadas con el proceso de acreditación quita mérito a los avances y a las intenciones de participar y enriquecer las tareas orientadas a la certificación. Así lo expresa el **Informante 5 Docente** cuando afirma “...*hay otros que se rezagan, no tienen esa voluntad, ... no tienen el interés, no sé si es que no se sienten motivados o no hay un incentivo que los anime a hacer o a llevar a cabo esta actividad*”.

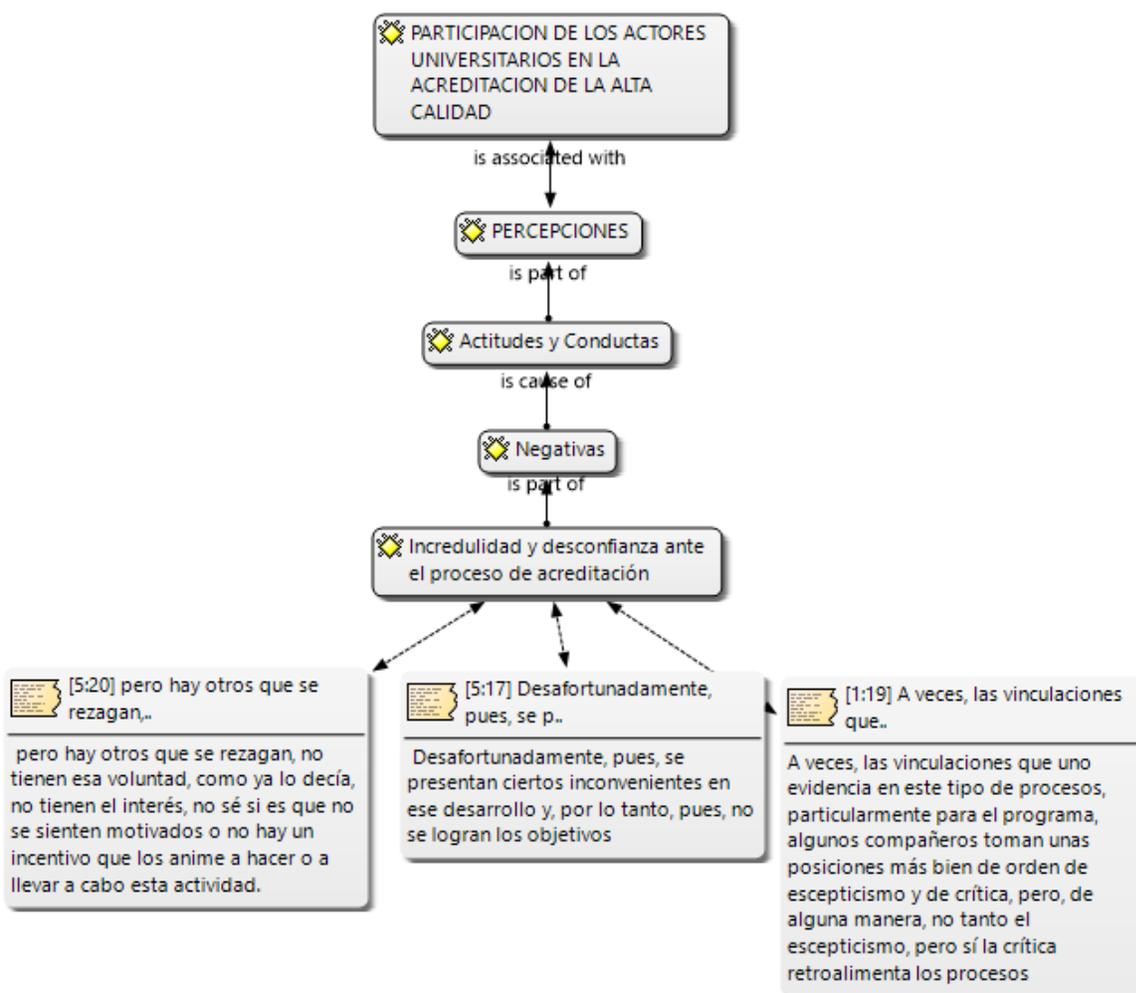
Esa falta de voluntad y desanimo, llevan a pensar que hay miembros de la comunidad universitaria que apuntan al éxito, sino por el contrario a la desconfianza, lo cual retrasa y no permite animarse a continuar por falta de colaboración y de motivación hacia perseverar y encaminar las causas para acreditar.

Valero (2012), explica que la desconfianza se da producto de la interacción de los individuos o de forma colectiva y la califica como “un atributo que producir efectos nocivos a la normalidad de cualquier sistema institucional” (p.5). El mismo autor sostiene que cuando aumentan los niveles de desconfianza por problemas no resueltos y por manifestaciones negativas se genera también desconfianza a nivel del colectivo.

Tal como lo expresan los informantes y en soporte del autor, estos atributos de incredulidad y desconfianza hacen que en la universidad se avance poco y repercuta en afectar de manera negativa al programa en vez de beneficiarlo, lo cual se refleja en la apatía y poca motivación que se puede volver colectiva si no se tiene el suficiente liderazgo para asumir los riesgos y atreverse a sistematizar y presentar los recaudos a los fines de someterse al aseguramiento de la calidad. Seguidamente se tiene la figura con la red semántica correspondiente.

Figura 12

Red semántica de la propiedad Incredulidad y desconfianza



Propiedad: Indiferencia en la participación.

La indiferencia, hace referencia a una actitud de desprendimiento por parte de las personas hacia otras o una situación particular, como es el caso de los actores universitarios hacia la acreditación de alta calidad, donde no se evidencia un buen nivel de compromiso, dando paso a un avance lento que desfavorece la posición del programa y la universidad en el escenario académico colombiano, desde los relatos de los informantes se tiene, en primera instancia lo señalado por **Informante 1. Directivo** “La

gente, como ya lo dije en la otra respuesta, creía que esto no era una cuestión obligatoria. Además, la acreditación no era obligatoria., era trabajar más por el mismo salario, cosas de esas” desde este relato se puede interpretar que realmente existía indiferencia para participar producto de no considerarlo como una actividad inherente a sus funciones, era vista como tarea adicional que no le correspondía, sin embargo, cuando manifiesta que “creía”, significa que ya es consciente de que es parte de sus competencias y por tanto debe asumirlo como responsabilidad ante el programa y la universidad.

Por otra parte, el **Informante 4. Docente sostiene que** *“Igualmente, exaltar que un aspecto crítico es la participación del docente en los procesos de autoevaluación por la poca motivación que puede existir de quizás una retribución para el proceso de autoevaluación”* espera un reconocimiento para poder participar activamente en el proceso, considera, tal como lo han indicado otros informantes, que es una tarea que no es de su competencia o está dentro de sus funciones, y considera que debería ofrecerse un incentivo, como lo afirma *“Entonces hay un poquito de desmotivación y aparte desconocimiento, creo yo, que son los aspectos más críticos”* esa desmotivación la asocia a la recompensa además de alegar desconocimiento, lo que sin duda es real, existe desconocimiento pues participar en el proceso de acreditación de la alta calidad es tarea de los diferentes actores universitarios.

Desde los relatos del **Informante 5. Docente** se tiene la percepción de que *“...dejan toda esa responsabilidad en los hombros de los docentes de cátedra, prácticamente”* es decir, no hay participación equitativa y eso genera indiferencia para la participación, continua indicando que *“...pareciera que a nivel general como que no se le diera tanta importancia a lo que es un proceso de acreditación, pareciera que les diera lo mismo estar acreditado o no acreditado, y eso es algo que hay que empezar a cambiar”*, asume que la indiferencia está en otro nivel y no en el del cuerpo docente, plantea que la gerencia no le da importancia lo que lleva a pensar que la indiferencia puede estar asociada a la falta de compromiso por parte del cuerpo gerencial, afirmación que se hace sobre la base de los discursos de los informantes presentados en este apartado.

Para Velázquez (2008) “la indiferencia: aquello que hace que lo humano llegue a ser irrelevante para otro ser humano” (p. 2), como se logró evidenciar desde los relatos

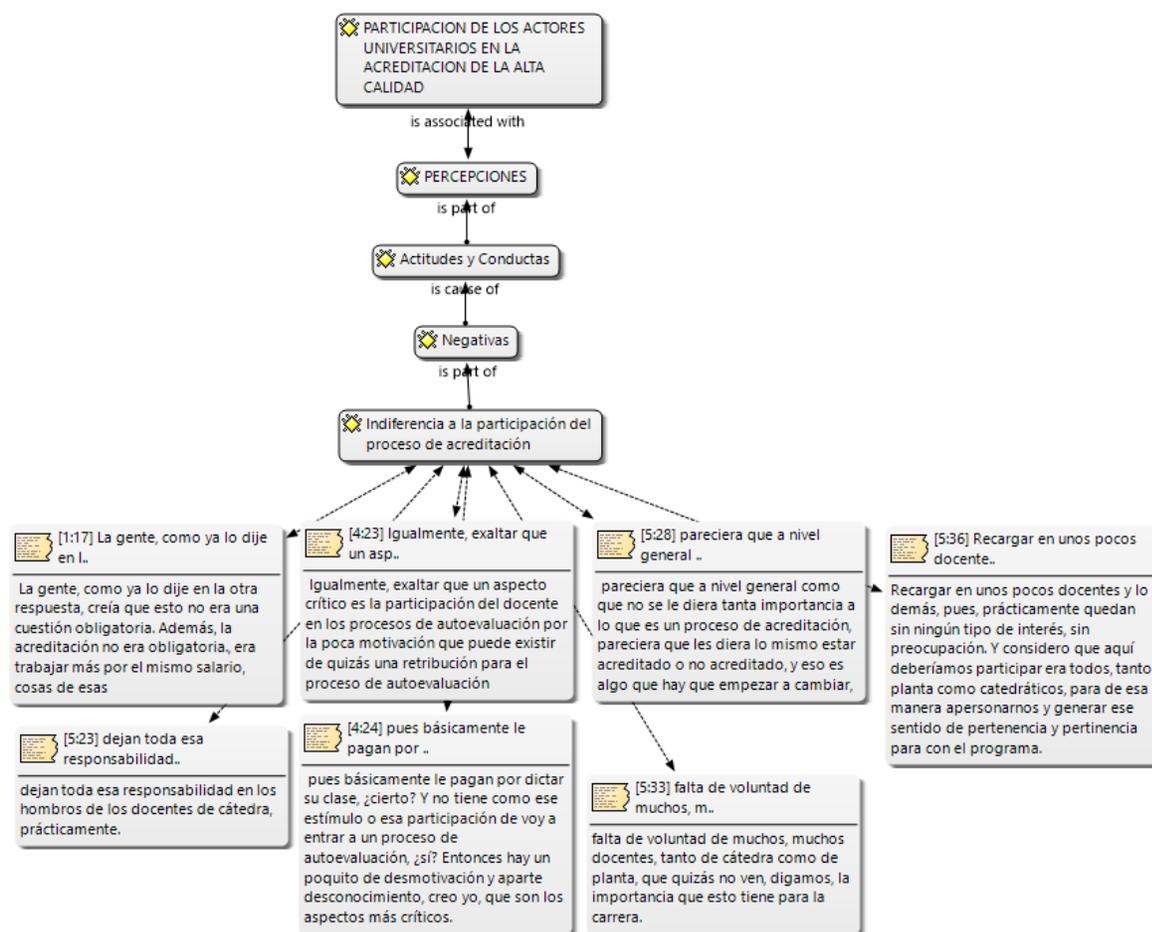
de los informantes, la indiferencia que ellos muestran hacia la acreditación proviene, en esencia, del no asumir, o desconocer que participar en esta actividad es parte de sus responsabilidades y en esta situación la gerencia universitaria tiene en gran medida responsabilidad pues no han actuado con contundencia en una campaña que muestre diferentes aspectos, entre ellos que la acreditación beneficia no solo a quienes pertenecen a la alta gerencia de la universidad sino a la colectividad en general, tanto intra como extra universitaria.

Otro aspecto que deben resaltar es que, al ser una función inherente a su desempeño, la recompensa está dada en prestigio y reconocimiento institucional general y profesional en particular al formar parte de una institución educativa que cuenta con tal distinción, este es un punto impostergable en cuanto a difusión de información que promueva la participación del talento humano de la universidad en la acreditación de alta calidad.

La indiferencia para la participación está dada por no considerarlo un proceso relevante o que le implique un reconocimiento o recompensa adicional sino por el contrario, para los informantes, el significado es trabajo adicional que no forma parte de sus funciones, en este sentido se puede concluir que la indiferencia en la participación está asociada a la relevancia que asocian los actores educativos al proceso, situación que es considerada como una percepción negativa.

Figura 13

Red semántica de la propiedad indiferencia en la participación



Propiedad: Rechazo al proceso.

El rechazo puede ser entendido como la oposición hacia algo o alguien, consiste en no estar de acuerdo con lo que se hace, o se propone, es una especie de resistencia, tal como se manifiesta por parte de los actores universitarios en cuanto a la acreditación de alta calidad y los procesos que son necesarios para lograr alcanzar esta distinción. Desde los relatos de los informantes clave se tiene que para el **Informante 1 Directivo**

...los escépticos y los que de pronto no quieren en este momento, por las razones que sean. No hay ningún programa que yo conozca donde no haya

resistencias, siempre hay resistencias, por muchos motivos. O sea, hay resistencias de orden personal, de orden laboral, de orden político, de orden conceptual.

El informante tiene una visión de la situación importante y es que el rechazo sentido como resistencia, se encuentra presente en todo proceso, lo que implica que al ser consciente de tal situación puede considerar los diferentes aspectos que permitan mitigar sus efectos, además de entender que ese rechazo viene desde diferentes puntos de vista y cada uno de ellos se atiende de manera diferente. Para el **Informante 3 Docente**, quien forma parte del cuerpo docente, el nivel de participación es bajo y existe rechazo debido a que existen problemas

Sinceramente, muy bajo. Muy bajo porque, como le dije, existen barreras, como lo está diciendo usted, existen muchas problemáticas, muchos problemas donde el cual nadie se quiere colocar al frente del proceso de acreditación. Entonces, de mi punto de vista, he visto muy baja la participación.

Se puede interpretar que el rechazo se asocia al no querer asumir la responsabilidad de conducir el proceso de acreditación para la alta calidad, se sigue considerando como tarea adicional que no representa un reconocimiento o recompensa adicional, es considerado irrelevante y que no forma parte de sus competencias, ahí radica la razón para su rechazo. Como parte del cuerpo docente se tiene la opinión del **Informante 4 Docente**

Los docentes, tiempo completo, se da también un factor de desinterés, ...Pues muchos profesores a veces se dedican a dictar sus clases, sus proyectos de investigación, sus actividades particulares, ...Pero no participan tan activamente en procesos de autoevaluación o de acreditación

El rechazo obedece a la dinámica que ya tiene el docente desde sus actividades cotidianas y lo que significa involucrarse con esta responsabilidad que requiere de tiempo y búsqueda de información que lleva a procesos de sistematización para responder a cada factor de la acreditación, es decir el rechazo se presenta por el poco tiempo del que disponen y que probablemente sienten afecta su calidad de vida. Para el **Informante 5 Docente** “... uno ve que los de cátedra, los ocasionales, es donde hay más empeño en estos procesos, pero los otros docentes que deberían ser los más comprometidos prácticamente dan un paso casi que al costado y dejan toda esa responsabilidad”, en

pocas palabras el rechazo se da por ser un proceso no equitativo donde solo unos hacen acto de presencia.

Este rechazo al proceso se puede asociar con lo que se conoce como resistencia al cambio, el cual tiene diferentes aspectos a valorar tal como lo manifiesta Bohrt (como se citó en López et al., 2013)

Böhrt (2001), indica la importancia de anticipar las posibles respuestas frente al cambio, incluso si parecen irracionales al principio, para poder evitar o minimizar sus efectos. Los profesionales que lideran procesos de cambio han observado que, cada vez que se modifican las condiciones laborales, los procedimientos, el entorno físico o las rutinas laborales, las personas tienden a mostrar desconfianza y resistencia. (p. 150)

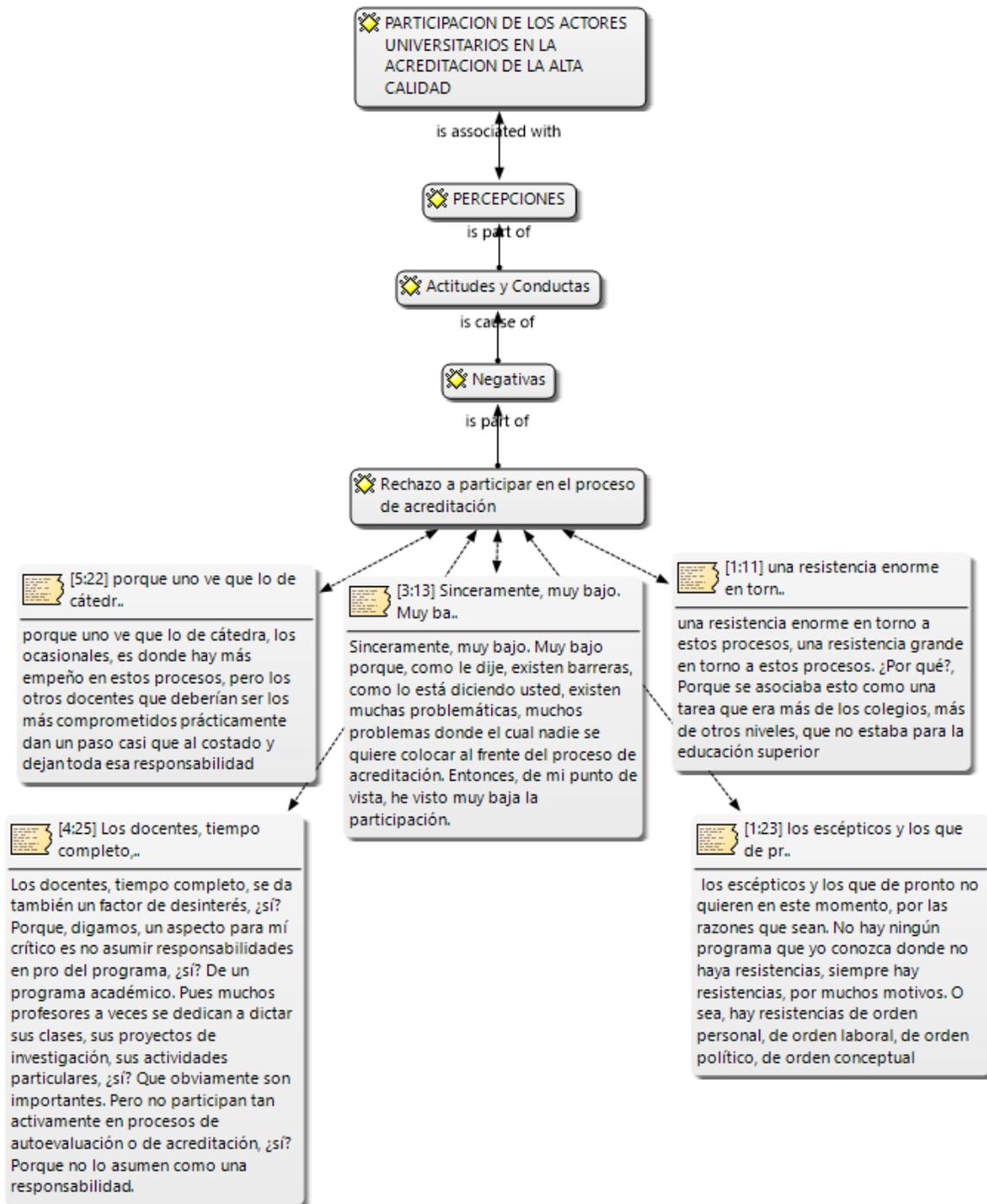
El rechazo como se evidencio desde los relatos obedece a una percepción por parte de los actores educativos que en primera instancia todo cambio siempre va a presentar rechazo y las razones por las cuales se da ese rechazo son variadas, una por interés, sentir que no se reconoce, inversión de tiempo adicional a lo que son sus actividades cotidianas y al ver que no todos participan en igual medida.

Un elemento a destacar es que tal como lo indica el autor citado, el informante que corresponde a la gerencia del programa, se encuentra consciente de que el rechazo este asociado a la resistencia y por tanto se deben tomar medidas para mitigar dicho efecto, esta resistencia se hace presente por un cambio en la rutina en primera instancia y adicional a esto, aunque no se mencionó, es el sentirse evaluado.

El rechazo a la participación en el proceso de acreditación de alta calidad, se da a partir de una percepción negativa que los actores universitarios tienen en cuanto a lo que es el proceso en sí, por considerarlo como actividad adicional que requiere de un cambio en su dinámica diaria que afecta especialmente su tiempo libre además de no sentir que se tenga una consideración particular por el trabajo que hace, en conclusión se podría decir que no se siente identificado con el proceso y de ahí el rechazo.

Figura 14

Red semántica de la propiedad rechazo al proceso



Propiedad: Entropía.

La entropía en este caso es entendida como esa ruptura necesaria que causa caos para establecer un nuevo orden, un orden que desde la acreditación de alta calidad busca posicionar el programa de administración de empresas y la UFPS, lo que brinda prestigio y reconocimiento tanto nacional como internacionalmente pero que es probable, desde lo interno de la universidad, aun no se tenga consciencia del significado de dicho reconocimiento, así lo manifiesta **Informante 2 Asesor** “Un gran apoyo de ciertos docentes que son contratistas de cátedra ocasionales, pero vuelvo y reitero, no hay un trabajo en equipo, ...considero que sí falta es mayor integración, mayor trabajo en equipo”

Por su parte el **Informante 4 Docente**

...Como catedrático es un poquito difícil vincularse a un proceso de autoevaluación, ¿sí? Pues por lo que mencionaba hace un rato. Pero considero que es importante, es importante que los docentes estén vinculados a todos estos procesos de autoevaluación, en especial del programa

Al respecto, el **Informante 5 Docente**

Bueno, otro aspecto que podríamos tener en cuenta es, a veces se ganan enemigos que uno no quisiera que existieran, pero existen. Y a veces hay que tener en cuenta que hay gente que siempre pone trabas, ponen talanqueras pero que no entiendo cuál es la razón para que el programa no sea acreditado

Desde la perspectiva del **Informante 6 Docente**

Si hay algo que yo crítico, no con envidia ni mucho menos, y no a nivel destructivo tampoco, es que digo, ¿cómo es posible que la administración de empresas de Ocaña sí esté acreditados y nosotros, que somos más antiguos de todos, no estemos acreditados? ¿Sí? Una de las frustraciones que yo manejo es pensar

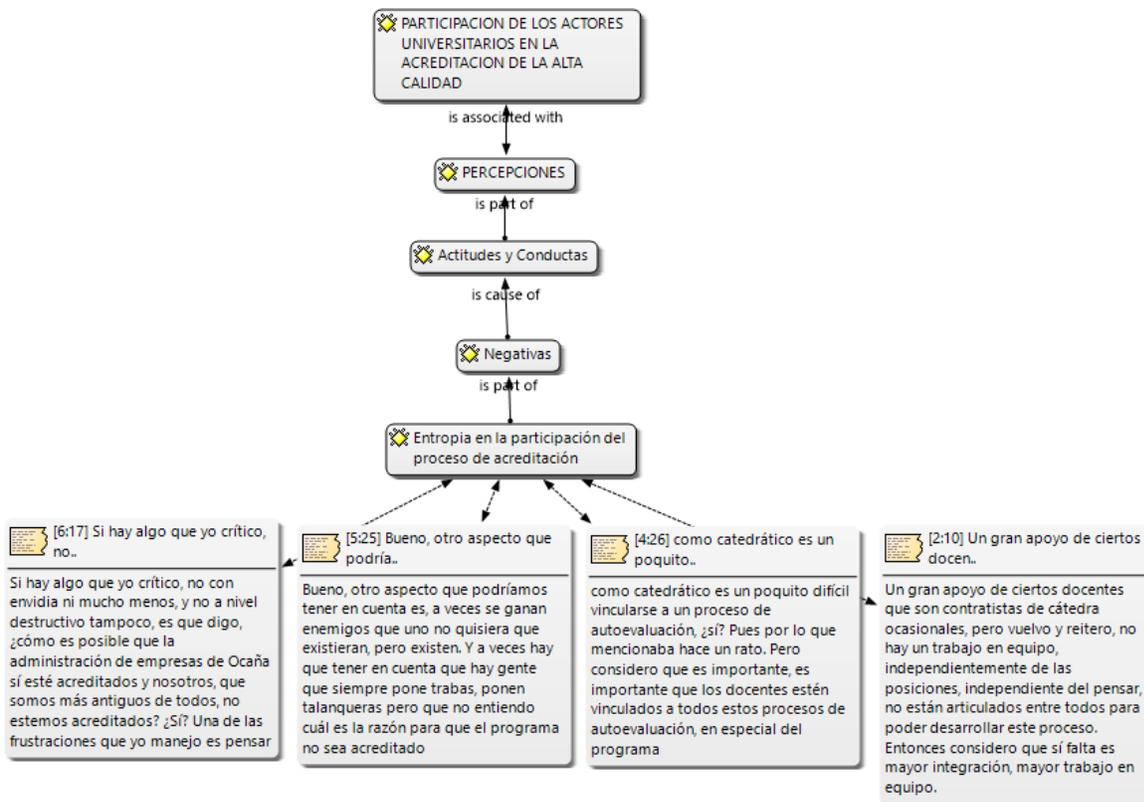
Cárdenas (2020) “La entropía se refiere a la tendencia natural de los sistemas a

pasar de un estado ordenado a uno desordenado de manera constante, en ausencia de intervención externa en el entorno en el que operan esos sistemas” (p. s/n)

Con relación a lo expuesto por los informantes, se logra identificar como la participación de los docentes se orienta solo a los docentes de cátedra en algunos casos, sin embargo hay informantes que manifiestan dificultad en cómo integrarse a dichos procesos, a pesar de que la institución presenta una estructura organizacional definida en cada una de las facultades, no se presenta un conocimiento pleno de quienes deben o deberían ser los responsables participantes directos o indirectos en los procesos de acreditación, lo que conlleva a la presencia de procesos de entropía, puesto que existen diferencias y clasificación marcada en los docentes, en donde algunos muestran un desinterés total, otros desean participar pero no tienen conocimiento pleno de dichos procesos, por último no encuentran o perciben que motivadores existen para su participación, lo anterior genera incertidumbre en algunos casos un estado de paralización en la participación de los procesos de acreditación, que se acercan de manera férrea a un estado de entropía.

Figura 15

Red semántica de la propiedad entropía



Dimensión: Barreras para alcanzar la acreditación.

Las barreras a las cuales se hace referencia en este apartado corresponden al desconocimiento que pueden tener los actores involucrados en general con respecto al tema de la acreditación de alta calidad, así como a las limitantes que desde sus expresiones se lograron identificar además de lo que corresponde a los acuerdos y entendimiento entre los profesores, particularmente. Una barrera es identificada como una brecha que se genera entra la situación real y la deseada, dicha brecha no permite que se avance hacia llegar a ese estado ideal de la situación como es el caso de la acreditación.

Estas barreras se asocian en gran medida con el talento humano, quienes desde sus manifestaciones verbales permitieron identificar una serie de códigos o propiedades que dan cuenta de esas barreras para alcanzar la acreditación, entre las cuales se encuentran el desconocimiento, las limitaciones y los acuerdos y entendimiento entre

docentes, a continuación, se describe cada uno de ellos, cada elemento mencionado obedece a la resistencia al cambio y lo desconocido, como lo manifiesta León (citado en López et al., 2013)

La transformación es un elemento social que se encuentra en diversos ámbitos, con diferentes niveles de influencia y manifestaciones variadas. Ha sido un componente fundamental en la sociedad y en la experiencia humana desde épocas antiguas. Aunque sucede de manera constante, las personas no siempre pueden ajustarse lo bastante rápido a sus consecuencias, lo que puede generar dificultades (p. 150)

Las barreras están asociadas directamente a la actitud de las personas, del talento humano que tiene un espacio y cumple una función en la organización, y aunque no todas reaccionan de la misma manera ni se comprometen en la misma medida en el proceso de acreditación de la calidad del programa de administración de empresas, donde exponen diferentes razones para tal situación

Propiedad: Desconocimiento

El desconocimiento suele asociarse a ignorar un tema, evento o situación, en este caso el desconocimiento se relaciona con el proceso de acreditación, desde los planteamientos de Kurt Lewin, la organización que desea cambiar deben pasar por un proceso de descongelamiento o desaprender para luego ser formada en esa nueva cultura a la que se desea acceder. En el caso de la acreditación para la alta calidad, no debería tenerse mayor complejidad en el sentido de que todo está establecido en las políticas estatales e institucionales de “Fomento de la Calidad”, entre las que se tiene así como la normativa y lineamientos publicados por el Consejo Nacional de Acreditación.

Sin embargo, se han identificado algunas barreras para la participación de los actores educativos en cuanto a la acreditación, como la manifiesta **Informante 4 Docente** “A veces hay un poco de falta de comunicación sobre el proceso. Creo yo que existe una necesidad de mayor capacitación y formación del personal en los procesos de acreditación, que todos los docentes que estén han interiorizado” uno de los mayores obstáculos es el desconocimiento de procesos y responsabilidades por parte de los actores educativos, como bien afirma el informante previamente citado, quien alega que

el proceso de acreditación puede resultar complejo desde la perspectiva del desconocimiento, de la tramitología, de los pasos que conlleva una acreditación, especialmente para un docente que de pronto se dedica, exclusivamente a la docencia, y no a labores administrativas, pues hay un vacío por desconocimiento, entonces puede resultar un poco complejo.

Definitivamente se ha demostrado que es un proceso engorroso que atiende en esencia procesos de recolección, clasificación y organización de la información relacionada con los 12 factores de la acreditación de alta calidad, se alude al desconocimiento en general y probablemente ese desconocimiento hace que se tenga una percepción errada que se constituye como barrera para la participación. Esta posición es ratificada por lo expuesto en los relatos del **Informante 5 Docente** “*Quizá haya un poquito de desconocimiento del mismo y de ahí la ausencia que se puede tener por parte de muchos docentes que no le dan la importancia que tiene esa labor para, digamos, sacar adelante...*”

Ese desconocimiento también puede ser asociado al temor a cometer errores como manifiesta **Informante 5 Docente**

...otro asunto es que yo entre a desarrollar todo un procedimiento que, si yo lo desconozco, pues muy seguramente voy a patinar, me voy a demorar, en fin, qué sé yo. Entonces, yo por eso considero que debería darse una instrucción previa para que estas personas que van a participar de este proceso tengan claridad total sobre lo que van a realizar

Participar es hacerse visible, es mostrar lo que se sabe y se hace cotidianamente, y si no existe un conocimiento pleno del procedimiento se da la posibilidad de equivocarse, lo que genera en el actor universitario miedo o temor, una de las principales causas o barreras para la participación. Para el **Informante 6 Docente** “*Bueno, ahí está el problema. Uno sabe que hay un proceso, pero ese proceso no es ampliamente difundido. Si usted me pregunta cuál es el proceso, yo no lo conozco*” desde esta perspectiva el desconocimiento se constituye en barrera para la participación.

Para López et al. (2013), lo desconocido, genera incertidumbre y por tanto miedo, de allí que afirmen:

El cambio involucra a un agente de cambio capacitado, que dirigirá a individuos, grupos o a toda la organización durante el proceso. A lo largo de este proceso, el agente de cambio promoverá nuevos valores, habilidades y comportamientos a través de los procesos de identificación e internalización. Los miembros de la organización se alinearán con los valores, habilidades y comportamientos del agente de cambio, incorporándolos y reconociendo su eficacia en el desempeño (p. 152)

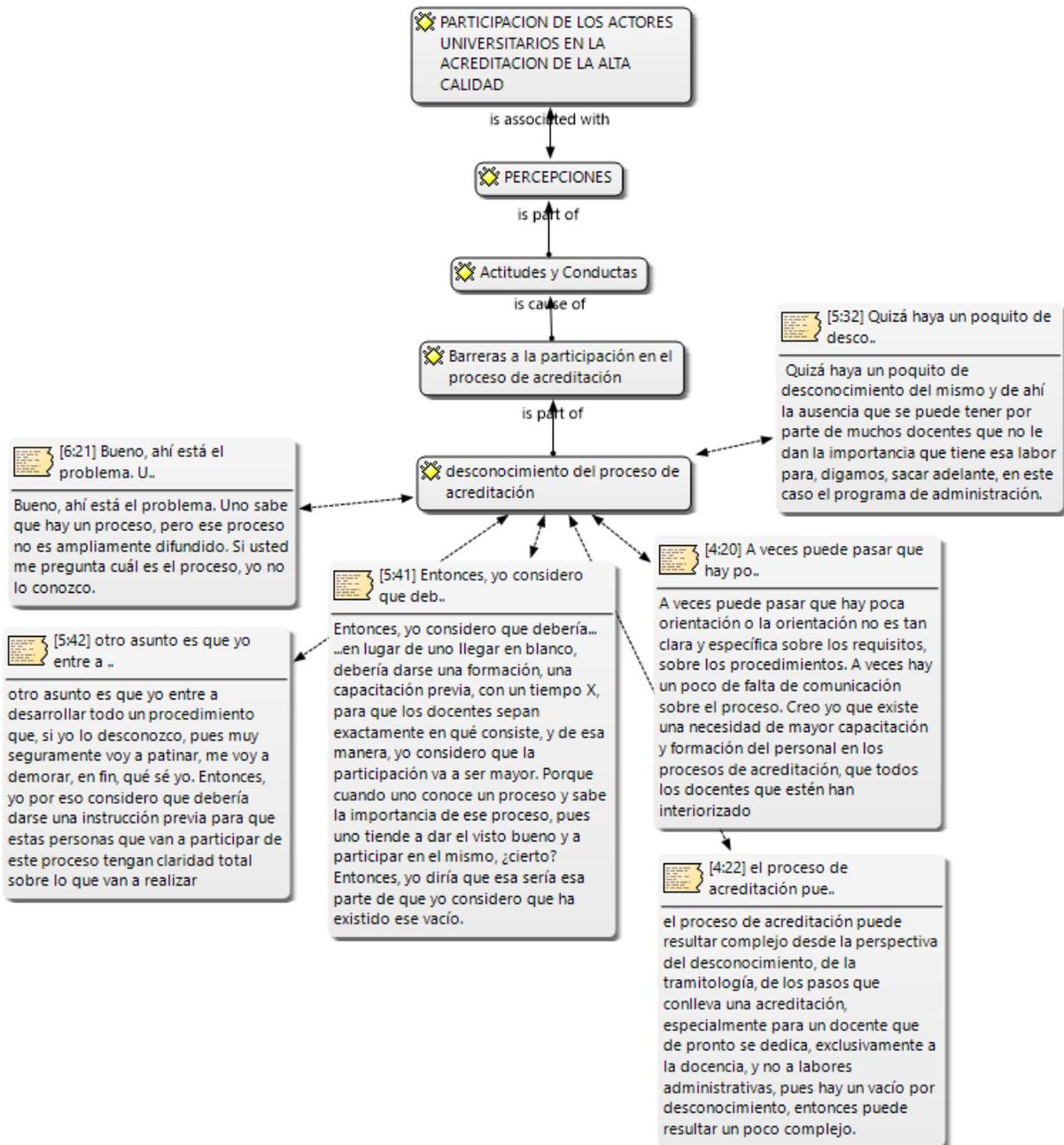
Desde lo planteado en los relatos y tomando en consideración lo sostenido por el autor previamente citado, esas barreras, desde el desconocimiento generan miedo a diferentes elementos como el sentirse evaluado y tener la posibilidad de equivocarse por no tener pleno conocimiento de lo que deben hacer. Para enfrentar este miedo es conveniente contar con la presencia de un líder con capacidad de orientar a los miembros de la comunidad universitaria de tal manera que se pueda promover su participación en todo el proceso.

Difundir generalidades y particularidades del proceso de manera explícita servirá en gran medida para que los actores universitarios se sientan empoderados del proceso, aclarar dudas, establecer pautas, brindar orientaciones ayudar a eliminar barreras que se asocian a lo desconocido y al cambio, con la información se busca la identificación o una visión compartida de quienes laboran en el programa y la relevancia de la acreditación para la alta calidad.

Estar al tanto de lo que implica cada proceso es una forma de integración y por tanto de participación, es decir, la comunicación clara y abierta es un estímulo y punto importante para vencer las barreras que se generan frente a la acreditación de alta calidad. Vencer el desconocimiento es vencer la resistencia desde el convencimiento y la razón como medida para alcanzar los objetivos que se plantea la organización. Desde la perspectiva del investigador esta propiedad es relevante de abordar para derribar barreras.

Figura 16

Red semántica de la propiedad desconocimiento



Propiedad: Limitaciones

Las limitaciones están en función de varios aspectos, pero fundamentalmente en este caso se relaciona con la disposición para la participación como factor determinante para que se logre la acreditación de alta calidad, desde los relatos de los informantes se hace referencia a factores como desinformación, falta de capacitación, poca sistematización de la información, entre otros aspectos. Desde los relatos de los informantes se tiene, **Informante 1 Directivo** *“Tal vez por la falta de un sistema de información que retroalimente permanentemente la información. Entonces, a veces, algunas dependencias que no se cuentan con ese software, es muy lento el proceso para suministrar la información al programa”* nuevamente el problema está centrado tanto en comunicación como en la sistematización de la información, esto se constituye en una barrera para la participación de los actores educativos en la acreditación de alta calidad.

El **Informante 2 Asesor**, coincide en que el problema está en la comunicación y sistematización de la información, tal como lo refiere en su relato

...porque en la recolección de información se requiere consolidación de todas las evidencias, en ese caso lograr soportar cada uno de los aspectos que se consideran en los lineamientos, y para eso se requiere digitalización de cierta información, compilar información, ya sea estadística, documental, y precisamente hay información que no existe y se tiene que construir

La acreditación implica trabajo administrativo que suele ser repetitivo y llevar mucho tiempo para su sistematización, situación que se complica con el desconocimiento de los procesos y puntos de información, esto hace que los actores universitarios sientan rechazo lo que se constituye en una limitante para la participación en la acreditación. Son diversos los aspectos que afectan el acercamiento de las personas que deben atender la acreditación, como por ejemplo ser una carga adicional de labores, recursos financieros entre otros, así lo relata **Informante 4 Docente** *“Se puede presentar por varios aspectos, primero escasez de recursos financieros, de recursos humanos, sobrecarga laboral”*.

No basta con hacer llamados oficiales para la participación en la acreditación, los informantes reclaman formación y capacitación en materia de autoevaluación que lleva a la acreditación, centrada en los requisitos y los procedimientos propios para esa actividad. Con esta formación se debe buscar el deseo de participar de manera

espontánea y eficiente, manifiesta el mismo informante que *“Lo que a veces puede ser una limitante puede ser el tiempo o trabajo o requerimiento que haya de otros aspectos, pero la disposición es total”*, los informantes otorgan un gran valor al tiempo, lo que implica que lo cuidan e invertirlo en estos procesos no es su prioridad.

Para el **Informante 5 Docente**, existen una serie de elementos que se constituyen en limitantes para la participación en la acreditación de alta calidad.

Quizá haya un poquito de desconocimiento del mismo y de ahí la ausencia que se puede tener por parte de muchos docentes que no le dan la importancia que tiene esa labor para, digamos, sacar adelante, en este caso el programa de administración.

Las limitantes están asociadas al conocimiento y el tiempo, esto en palabras de los diferentes actores universitarios que participaron como informantes clave, no obstante, existe la percepción de que para algunos docentes no es importante la acreditación y por tanto no existe compromiso para llevar a cabo esta actividad que permita el reconocimiento para el programa de administración de empresas. Para hacer referencia a las limitaciones del talento humano para la participación, se debe recurrir a las teorías del clima y la cultura organizacional, en atención a lo planteado por Pettigrew (citado en Jaime y Araujo, 2007)

El clima y la cultura están vinculados a numerosos aspectos significativos en el ámbito del comportamiento organizacional, especialmente en la comprensión y explicación de los patrones y variaciones en actitudes, percepciones y valores. Esto incluye cómo gestionar el equilibrio entre la continuidad y el cambio, cómo intervenir en las organizaciones para impulsar el cambio cultural y cómo fomentar un clima propicio para el servicio y la innovación. (p. 306)

Como parte del análisis de la propiedad limitaciones, se desprenden factores como poco conocimiento de los procedimientos, falta de fuentes de información, así como disposición y sistematización de la misma; valoración del tiempo del que dispone lo que hace que se tome la actividad como carga laboral extra, esto desde el plano teórico se puede asociar a falta de organización e identidad institucional, el cual se analiza desde las teorías de clima y cultura organizacional.

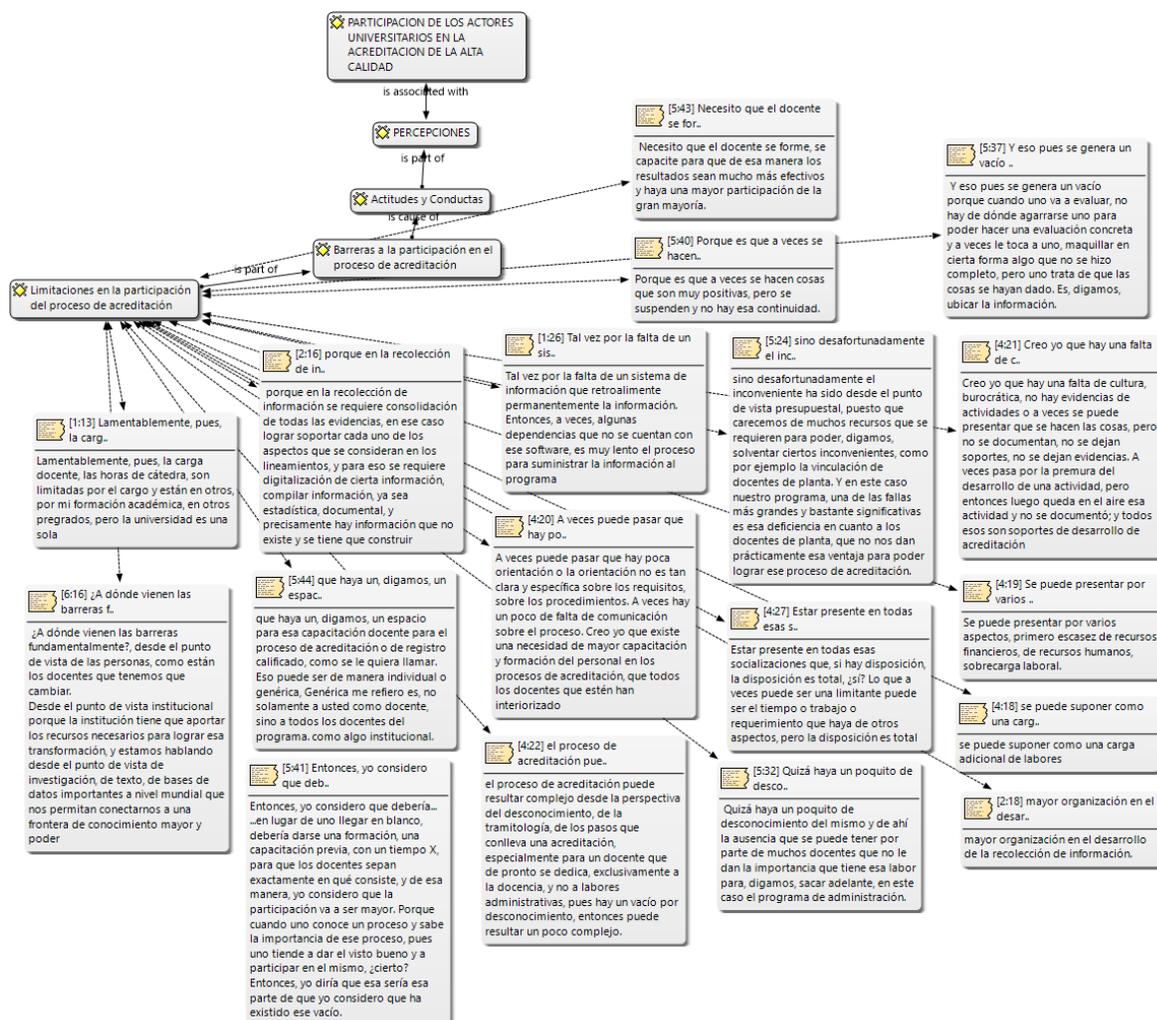
El compromiso o la ausencia de este como fuente de las limitaciones para la participación en la acreditación, pueden ser respondidas desde el comportamiento

organizacional como parte de la cultura y el clima organizacional, teorías que establecen que la participación se logrará siempre y cuando los involucrados sientan la confianza y tengan el conocimiento necesario para aportar al logro de los objetivos institucionales.

Desde la perspectiva del investigador, estas limitaciones se asocian en mayor medida a la cultura organizacional, entendida como ese proceder particular que tiene el talento humano de la organización que lo hace acercarse o alejarse del cumplimiento de sus funciones, responsabilidades que se corresponden con logros generales, como es el caso de la acreditación de alta calidad del programa de administración de empresas de la UFPS.

Figura 17

Red semántica de la propiedad limitaciones



Propiedad: Acuerdos y entendimientos entre docentes

Lograr el entendimiento entre los diferentes actores educativos, se constituye en una oportunidad para lograr el avance en el procedimiento que permita obtener la acreditación de alta calidad para el programa de administración de empresas de la UFPS, desde los relatos de los informantes se logra identificar una tendencia a que es necesario tanto la participación como el entendimiento entre ellos como parte de una visión compartida entre quienes se desempeñan laboralmente en la universidad.

Informante 6 Docente

Pero si hablamos de a nivel de capital, como personas, como seres humanos también somos buenos seres humanos, la calidad humana, a pesar de que hay conflicto, es buena. Por eso, a veces, cuando llegan a un nivel, o se llega a un nivel de demanda, de tipo de situaciones que se han presentado, yo veo eso como sin sentido, porque estamos hablando de compañeros, de amigos, de personas que estamos aquí presentes y todo. Y estamos desperdiciando ese talento que todos tenemos.

Informante 6 Docente

...entonces, hay un potencial altísimo que yo diría que tenemos la herramienta necesaria en cuanto a personal, no solamente los docentes vinculados, sino también los catedráticos y profesores que vengan como ocasionales, sobre todo, ellos muestran un mayor compromiso, una mayor integración, un mayor deseo, etc. Ahí tenemos que meternos todos desde ese punto de vista. ¿Puede existir? Sí, existe, sí, pero podría ser muchísimo más alto.

Informante 6 Docente

Ahora, desde el punto de vista de la comunicación y la participación de los docentes, sí se da. Sí se da y se tienen en cuenta, trabaja con ellos y toda la cuestión, pero podría ser mucho más participativo desde el punto de vista de compromiso. ¿Por qué? Porque nada se acaba con decirle la comunicación de esto, esto, esto y de las cinco reuniones, pero no hay constancia de cuál es el trabajo que cada uno va a aportar para esa acreditación. Es decir, más participación y más equipo de trabajo para lograrlo.

Informante 6 Docente

Que es lento, es bastante lento. Necesita más participación, más integración, más compromiso de nosotros los docentes vinculados, meternos más en el cuento. Y así van muchas carreras. Entonces, ¿qué es lo que pasa? ¿Qué es lo que pasa con eso?

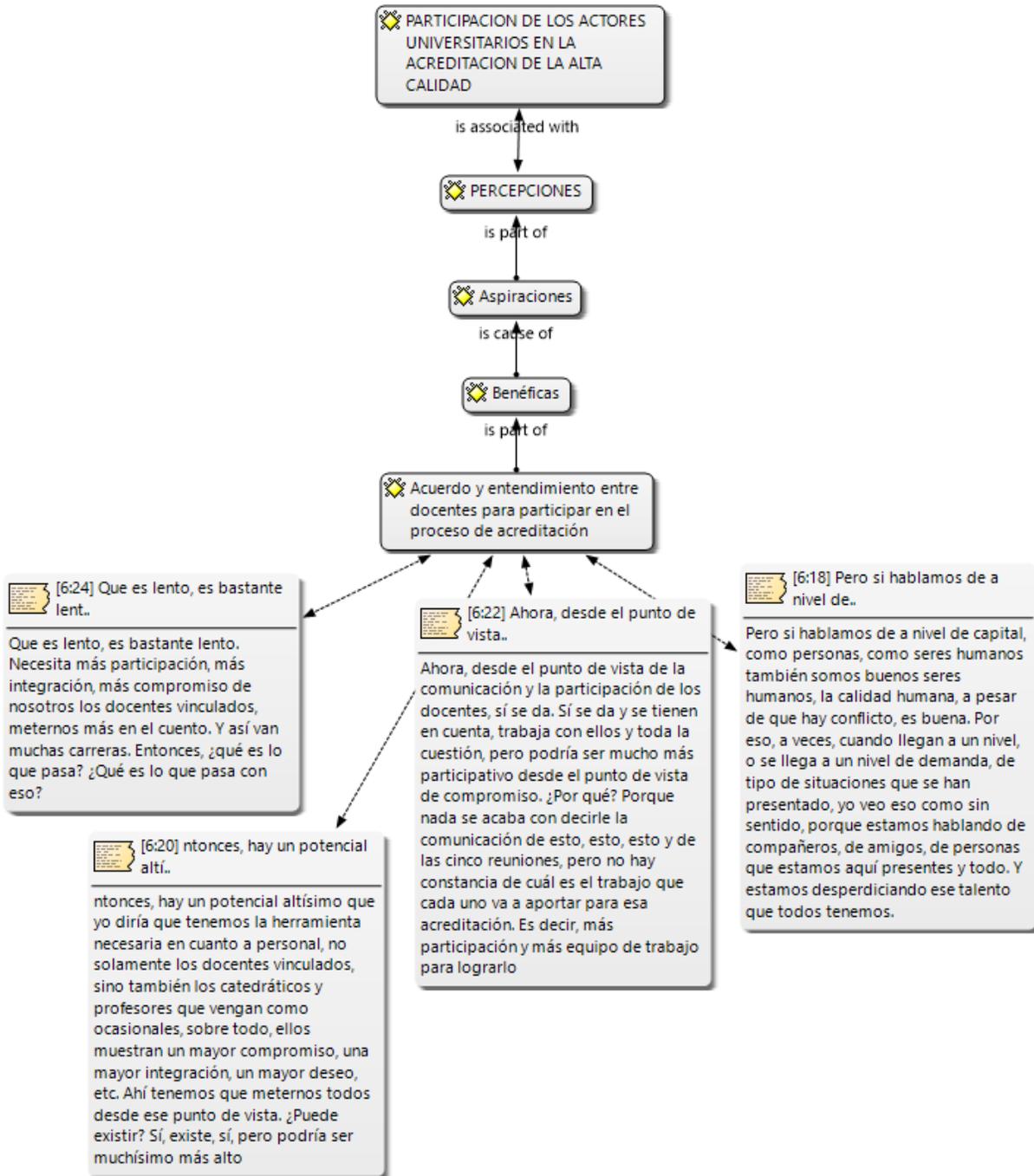
De los resultados de esta propiedad y a de acuerdo a que se solo se logró identificar la misma en un solo informante, por lo tanto no se logra la triangulación, sin embargo es de suma relevancia el entendimiento entre los docentes que por su clasificación o categorías que ostentan en grupo, se presentan divisiones y separaciones entre las partes, es así como se percibe la necesidad de aplicar estrategias que conlleven la integración entre los mismos.

Como ya se ha mencionado la cultura organizacional juegan un papel relevante para lograr estos acuerdos y entendimientos, afirmación que se respalda en lo manifestado por Jaime y Araujo (2007)

Los expertos en investigación organizacional coinciden en describir la cultura como un conjunto de pensamientos compartidos por los miembros de una unidad social específica. Estos pensamientos se adquieren a través del aprendizaje social y de procesos de socialización que exponen a las personas a diversos elementos culturales, como actividades, interacciones, información comunicada y objetos materiales. Estos elementos conforman la experiencia social y proporcionan a los miembros valores compartidos, marcos de comprensión comunes y sistemas de creencias y expectativas. (p. 301)

Figura 18

Red semántica de la propiedad acuerdos y entendimientos entre docentes



Categoría: Proceso administrativo

Los procesos administrativos son aquellas actividades que se realizan en una organización y que tienen como propósito el logro de objetivos institucionales, estos procesos deben estar a cargo de un personal altamente calificado acompañados de una estructura organizativa formalmente definida, además de contar con recursos económicos, tecnológicos y financieros que le permitan responder de manera oportuna y eficiente a los compromisos asumidos.

Las funciones o fases del proceso administrativo de una organización, se clasifican de diversas maneras, dependiendo del autor consultado, sin embargo, la tendencia en el ámbito administrativo es reconocer las funciones de planificación, organización, dirección y control, afirmación que se ratifica desde lo expuesto por Chiavenato (2006):

La labor de la administración consiste en comprender los objetivos establecidos por la organización y convertirlos en acciones concretas mediante la planificación, organización, dirección y control de todos los esfuerzos realizados en todos los ámbitos y niveles de la organización. Esto se hace con el propósito de alcanzar dichos objetivos de la manera más apropiada para la situación y asegurar la competitividad en un entorno empresarial altamente competitivo y complejo. (p 10).

A manera de contextualización, ese proceso administrativo al que se ha venido haciendo referencia hasta el momento, es el referido a la acreditación de alta calidad del programa de pregrado administración de empresas de la UFPS, institución educativa que cuenta con los recursos, desde lo establecido por el MEN, para cumplir con la actividad de autoevaluación para la acreditación pero que como se pudo evidenciar desde el plano ontológico, se han presentado obstáculos que no permiten la consolidación de este objetivo.

Para desarrollar el análisis de la información se procedió a realizar el proceso de codificación abierto y el axial, encontrando que, como producto de la codificación mencionada, surgió la categoría denominada proceso administrativo, compuesta por la subcategoría elementos estructurales y las dimensiones, aspectos organizacionales de la acreditación, talento humano para la acreditación e insumos para la acreditación. Ahora bien, con la finalidad de ampliar el conocimiento de cada una de estas dimensiones

se procede al proceso de exposición de cada una de ellas, acompañada de los relatos desde los cuales los informantes dan fuerza a estas conjeturas.

Figura 19

Red semántica de la categoría proceso administrativo



Subcategoría elementos estructurales

La subcategoría está conformada por la subcategoría elementos estructurales, las dimensiones, Talento humano para la acreditación, Insumos para la acreditación, las categorías, levantamiento de información, carga laboral, personal con experiencia y vinculación de los actores.

Subcategoría Aspectos estructurales

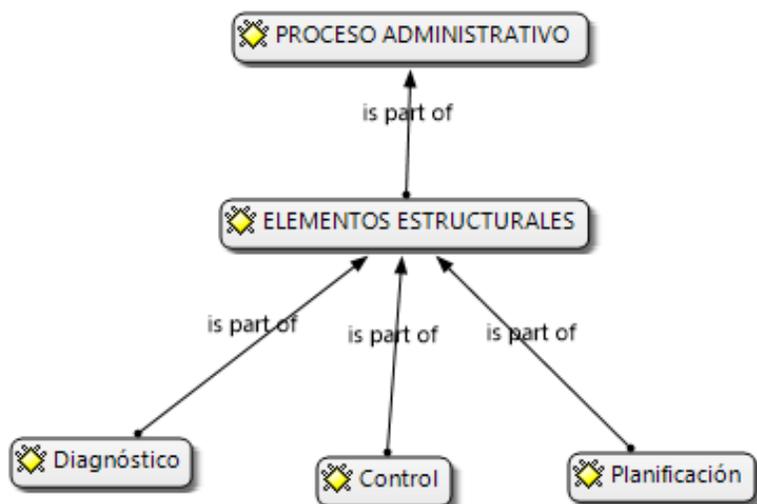
Estos elementos organizacionales de la acreditación se corresponden con las funciones básicas y primarias que debe atender el Comité Institucional de Acreditación y Registro Calificado (CIARC), las mismas son las que permiten mantener el orden y control sobre las actividades establecidas para lograr la acreditación, para conocer un poco más sobre este concepto se consultó a los informantes respecto de la forma en que ellos experimentan esta tarea, como respuesta hicieron referencia a aspectos puntuales

del proceso administrativo, entre los que se pueden mencionar el desarrollo de un diagnóstico como punto de partida para posteriormente planificar la actividad sobre la base del documento generado por el Estado Colombiano a través del Mineducación y del CNA, atendiendo al control concebido como un proceso de acompañamiento que le permite llegar a la regulación y así poder asumir el re direccionamiento de los procedimientos que sean requeridos.

Esta dimensión se estructura con las propiedades denominadas: diagnóstico, planificación y control.

Figura 20

Red semántica de la subcategoría proceso elementos estructurales



Propiedad: Diagnóstico.

El diagnóstico se corresponde con la revisión de las condiciones previas al inicio de un proceso, es hacer inventario de los recursos con que se cuenta para el logro de los objetivos. Desde los relatos de los informantes se tienen dos perspectivas, una que corresponde a parte del colectivo gerente que participó en la investigación como informante y otra que es el reflejo de la perspectiva de los docentes; como parte de los mismos se tiene que para el informante denominado **Informante 1. Directivo:**

...lo invita a iniciar este proceso, entonces le indica venga para acá, aquí está el equipo, aquí está la persona que le va a hacer acompañamiento, estas son

las reuniones, hagamos un diagnóstico, el diagnóstico nos arrojó unos resultados, con base en eso se trazó un cronograma, y con ese cronograma empezamos el proceso, y creemos que a través de una de nuestras profesionales, está, digamos, toda esa filosofía que le queremos dar al acompañamiento por parte de la vicerrectoría, que es un acompañamiento no, vaya y hagan para yo corregirles a ver qué está mal, sino venga y lo hacemos los dos...

Como gerente e interesado en que se desarrolle la acreditación, hace un acercamiento a los posibles actores universitarios que pueden aportar con su trabajo e información, desde el punto de vista de convencer y mostrar lo que se tiene como insumo para realizar la actividad. Se desprende desde su discurso que, como gerente responsable, no deja a su talento humano solo, sino que busca dar la mayor cantidad de información posible, así como una programación o lo que se puede denominar una hoja de ruta para guiar la actividad sin necesidad de estar siempre presente pues como bien se puede entender, por su cargo no puede estar día a día al frente de la actividad.

Por su parte el informante denominado **Informante 2. Asesor** sostiene que “*tuve la oportunidad de participar en el proceso de valoración de condiciones iniciales*”, desde su discurso ratifica lo manifestado por el informante 1. Directivo, es decir, que no se deja esa etapa al azar y algo que se debe destacar de estos elementos es que desde la perspectiva de los docentes no se hace referencia en gran medida al proceso de diagnóstico, lo que permite evidenciar que no hay una clara identidad con la participación por parte de ellos en este primer momento de la jornada. Como parte de las referencias realizadas por los docentes se tiene lo expresado por el **Informante 4. Docente**:

Digamos que como docente he estado vinculado pues en la etapa inicial de diagnóstico, de análisis de condiciones, en las condiciones previas del programa, en una revisión pues de cumplimiento de cada uno de los factores de acreditación que exige el Ministerio de Educación Nacional, ¿sí? Esa ha sido como la etapa en la que yo pues he estado partícipe...

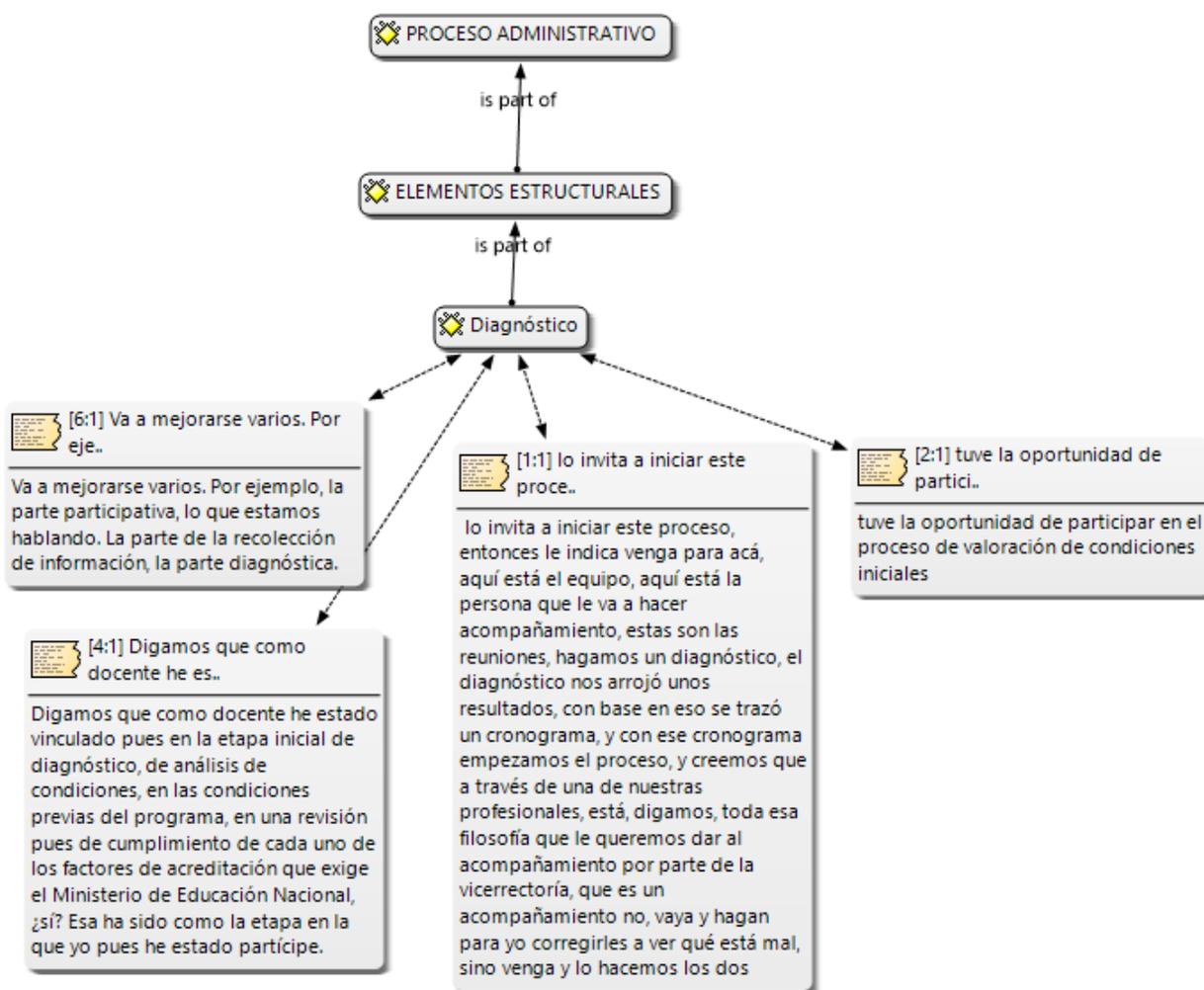
De igual manera, el **Informante 6. Docente**, afirmó que “*va a mejorarse varios. Por ejemplo, la parte participativa, lo que estamos hablando. La parte de la recolección de información, la parte diagnóstica*” para este informante el diagnóstico es una debilidad que debe ser fortalecida.

Respecto al diagnóstico organizacional en palabras de Bravo, et al se trata de “un estudio especializado que requiere toda organización y se encarga básicamente de

evaluar la situación estratégica actual de la empresa con una visión a futuro” (p.1316). El diagnóstico es esencial para poder organizar un buen plan de trabajo, y es esencial que esta condición inicial sea conocida por todos los integrantes de la organización y no solo por una parte de ellos, en este caso como se logró evidenciar, no todo el cuerpo docente participa en este proceso y lo identifican como una debilidad, lo que implica que este es un factor en el que se debe trabajar.

Figura 21

Red semántica de la propiedad diagnóstico



Propiedad: Planificación.

Dentro de estos mismos aspectos organizacionales de la acreditación se debe considerar la planificación, entendiéndola como la previsión de actividades inherentes al logro de un objetivo organizacional, en el caso que se abordó. Esta fase es importante, tal y como lo considera el **Informante 1. Directivo**:

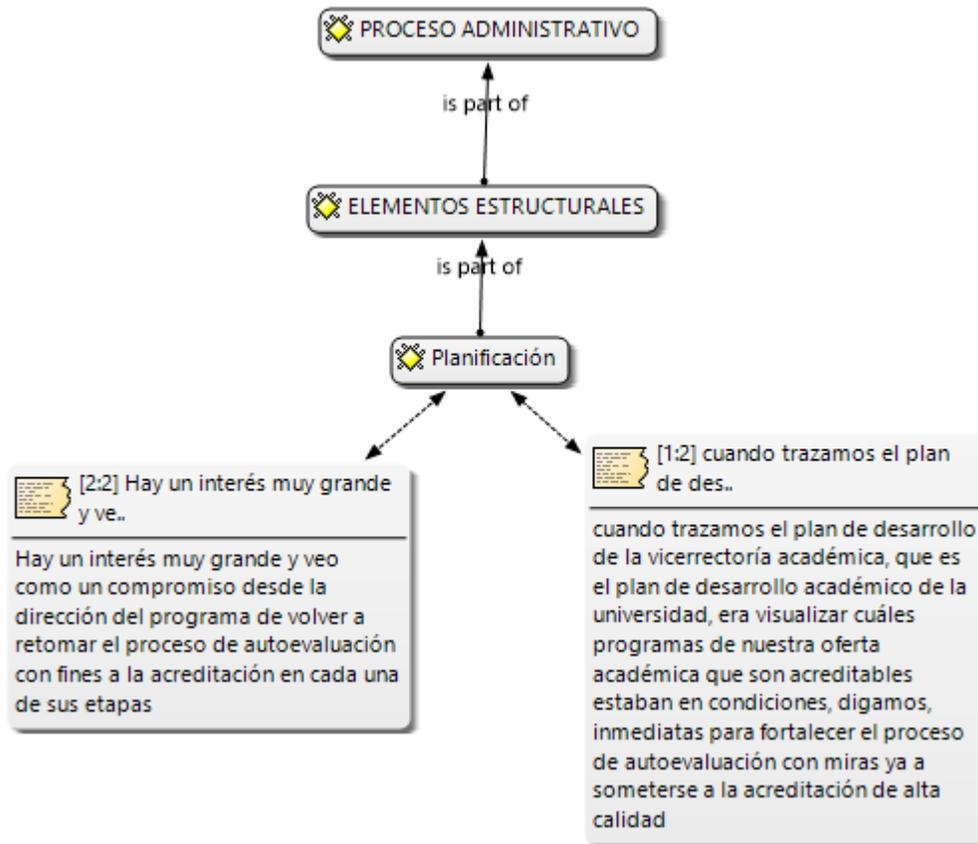
...cuando trazamos el plan de desarrollo de la vicerrectoría académica, que es el plan de desarrollo académico de la universidad, era visualizar cuáles programas de nuestra oferta académica que son acreditables estaban en condiciones, digamos, inmediatas para fortalecer el proceso de autoevaluación con miras ya a someterse a la acreditación de alta calidad...

Desde esta perspectiva la planificación a la cual se hace referencia, está dirigida al momento de seleccionar un programa con miras a que inicie la autoevaluación para el logro de la acreditación de alta calidad, sin embargo, no hay mayor trascendencia en la información, probablemente esto se debe a que la actividad que corresponde luego de la identificación es ajustarse a los factores establecidos para lograr el objetivo, es decir, solo queda ocuparse en la ejecución y como gerente organizacional debe estar acompañando su desarrollo. Para el **Informante 2. Asesor**, “Hay un interés muy grande y veo como un compromiso desde la dirección del programa de volver a retomar el proceso de autoevaluación con fines a la acreditación en cada una de sus etapas” se diligencia y muestra interés en el desarrollo de la actividad, pero se ratifica que la mayor carga esta es en la ejecución de la autoevaluación, más que en el proceso previo.

Al hacer un recorrido desde el plano teórico por el concepto de planificación, se puede citar a Chiavenato (2006), autor clásico de teorías administrativas, quien indica que la planificación es “actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa” (p. 75). Desde la perspectiva del investigador se reflexiona en cuanto la posibilidad de prestar un poco más de atención a esta etapa y procurar involucrar a los diferentes actores universitarios con la finalidad de lograr que se sientan parte de la actividad aumentando el nivel de compromiso, como se puede observar, hasta el momento ninguno de los docentes hizo referencia este aspecto aun cuando se les consulto directamente de su forma de participación en el mismo.

Figura 22

Red semántica de la propiedad planificación



Propiedad: Control.

Como parte del proceso administrativo, que es considerado esencial en el desarrollo de cualquier actividad, está el control, debido que permite identificar desviaciones en el trabajo que se realiza para el logro de un objetivo en particular, y poder así tomar decisiones que lleven a la reorientación de los esfuerzos realizados por los actores universitarios, desde lo manifestado por el **Informante 1. Directivo** “*No hay perfección, es decir, incluso los programas que se acreditan y se re acreditan por segunda y tercera vez, nunca llegan al óptimo. Supongamos que un programa sea, esté en un óptimo, pues es complicado. Siempre habrá algo que mejorar*” como parte de ese control que se debe realizar, el informante deja ver que existe una auto revisión constante y aunque las cosas anden bien, siempre existe la posibilidad de que estén mejor además

que la acreditación de alta calidad es un referente de prestigio para las instituciones y quienes hacen vida en ella, ya sea desde la posición de trabajadores o de estudiantes.

Desde la mirada de los docentes, como parte de esa primera línea jerárquica que sirve de apoyo a la gerencia para lograr la acreditación se tiene que, según el **Informante**

4. Docente,

Esto puede ocasionar dificultad en el cumplimiento de estándares, porque cuando hablamos de acreditación, todo debe estar documentado, todo debe estar evidenciado...Que el programa hace muchas cosas, pero no todo lo que hace lo deja documentado. Las evidencias, los soportes de que se hizo una capacitación, se hizo una reunión, se hizo así, es decir que todo quedara evidenciado, soportado. Eso pues para mí sería una oportunidad de mejora porque son evidencias de esas buenas cosas que hace el programa y tiene para mostrar, pero si no queda documentado, pues no hay nada para mostrar, ¿cierto? Entonces ahí hay una oportunidad de mejora para mí

Este informante reconoce que se hace mucho pero no se dejan registros, lo que implica que el proceso de control tiene debilidades al no considerar de manera constante la sistematización y resguardo de lo que se viene haciendo, por su parte el **Informante**

5. Docente manifiesta que *“Bueno, en cuanto a ese análisis que tuvimos que hacer en su momento, pues hay muchos vacíos en cuanto a la forma como se presentan los informes, que no se logra prácticamente definir con claridad si ese logro se alcanzó o no”*, se desprende del relato que los procesos de organización y control tienen debilidades, lo que lleva a sentimientos de frustración por parte de los docentes al determinar que se hace mucho, pero se conoce poco, esto hace que se pierda el sentido de identidad compartida, de compromiso pues no se ven claramente los resultados, llevando a pensar que es necesario fortalecer este elemento.

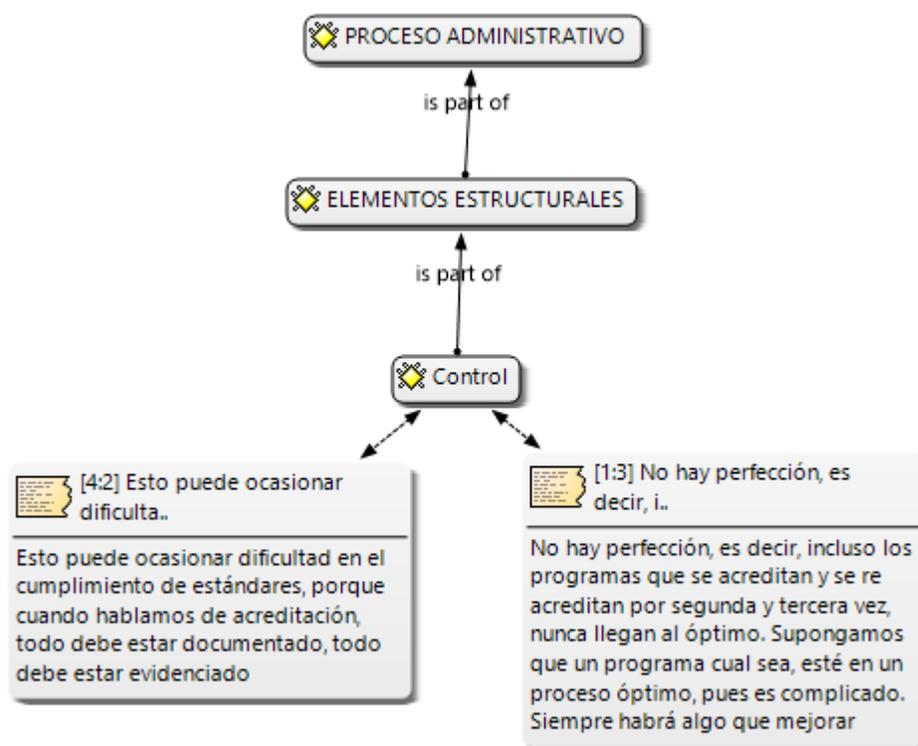
Para Chiavenato (2006) el control consiste en “verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas” (p. 70), ante lo expuesto por los informantes y lo sostenido por el autor previamente citado, se puede indicar que el control es indispensable para tener éxito en esta etapa que corresponde al proceso administrativo.

Como cierre de la dimensión, se puede señalar que se evidenciaron debilidades en el proceso administrativo por cuanto se está trabajando con una visión que no permite la integración plena del talento humano, tal como se señaló, su participación en la etapa

de diagnóstico es ligera, en la de planificación no intervienen, solo asumen las tareas asignadas y en la parte de control no ven los resultados de lo que vienen haciendo, esta dimensión se relaciona con la dimensión planificación puesto que lo que no se planifica no se puede controlar, es decir se presentan debilidades tanto en la planificación de los procesos de autoevaluación como en el control del mismo. Gráficamente la dimensión se describe de la siguiente manera:

Figura 23

Red semántica de la propiedad control



Subcategoría Elementos estructurales

Los elementos estructurales se relacionan con el talento humano y su participación en los procesos de acreditación, así como de los insumos para la acreditación y los aspectos organizacionales de la acreditación, a continuación, se

Dimensión: Talento humano para la acreditación.

El talento humano de la organización, es el motor que impulsa su acción, es esencial lograr su compromiso y participación para alcanzar los objetivos institucionales, en este caso en relación con lo que corresponde con la autoevaluación para la acreditación de alta calidad del programa de pregrado administración de empresas, la intervención tanto de docentes como de gerentes representa la oportunidad para concretar esta meta.

El trabajo aislado no permite el éxito de ahí que se hable de una visión compartida y trabajo en equipo ya que aun cuando se cuente con personal altamente capacitado, si este no se logra vincular al proceso, se pierde cualquier esfuerzo que se realice desde la alta gerencia para tener éxito en la acreditación. La dimensión en estudio se compone de las propiedades identificadas: personal con experiencia, vinculación de los actores y carga laboral.

Propiedad: Personal con experiencia.

Se parte en este análisis por definir que es el personal de una institución, el cual, definido desde el conocimiento del investigador, es el principal factor de éxito, es quien asume la gestión de recursos para el logro de objetivos y quien convierte un insumo en un producto terminado, el término con el que se le denomina dentro de la organización ha cambiado a lo largo del tiempo, inicialmente se le llamaba recurso humano, y era visto como una herramienta para el logro de metas, en la actualidad es identificado como talento humano o capital humano, debido que su principal función en la organización es la producción mental que lleva a alcanzar objetivos de una manera eficiente además de ser considerado como una persona con potencial y emociones que puede comprometerse y dar lo mejor de sí a la organización por convicción y no por obligación.

Desde esta breve introducción y como parte de lo señalado por los informantes, se tiene que en palabras del **Informante 1. Directivo**, la UFPS:

Cuenta con un recurso humano muy importante. En el estado del programa de administración de empresas cuenta con gente con muchos años, gente que ha sido director, coordinador, director del programa, jefe de departamento, incluso que ha tenido cargos mucho más en la parte organizacional y en la universidad, cuenta con pares académicos, creo que también cuenta con pares académicos,

gente que ha participado en procesos anteriores, ya sea en el programa o en otros.

Se puede evidenciar el potencial humano que tiene la universidad y particularmente el programa de administración de empresas, es una situación reconocida por la comunidad universitaria, esto representa una oportunidad clave para el logro de la acreditación, ahora lo que corresponde a la gerencia de la organización es lograr vincular ese talento al proceso de la autoevaluación para la acreditación de la calidad. Como parte de ese mismo análisis desde la mirada de los informantes que corresponde al cuerpo gerencial se tiene lo afirmado por el **Informante 2. Asesor**

Me atrevo a decir que el programa tiene un recurso humano muy valioso, docentes con altas capacidades, muy cualificados, docentes que tienen mucho más para dar, que tal vez se limitan, como lo mencioné hace un momento, por los intereses personales, pero tienen unas capacidades maravillosas, que si realmente esas capacidades, ese conocimiento, lo aportaran en el desarrollo de la calidad del programa potenciaría enormemente el programa de administración de empresas y asimismo coadyuvaría a lograr esa acreditación.

Desde esta participación se empiezan a develar algunos factores que limitan la participación de los docentes y está relacionada con aspectos como intereses personales y la falta de una visión compartida, así mismo de la relevancia que tiene para todos el lograr la acreditación de alta calidad porque más allá del prestigio organizacional es también la proyección personal como parte del talento humano que labora en un programa acreditado. Por su parte, el personal docente del programa está claro en que, si existe talento y posibilidades para lograr la acreditación, además de la calidad humana que los caracteriza, tal como lo manifiestan **Informante 3. Docente**, “*Yo lo que he visto es que cada jefe o persona que ha estado dentro del programa de Administración de Empresas o departamento, se quiere colocar la camiseta, entonces la fortaleza es que trabajan sobre él.*” Percepción ratificada por **Informante 4. Docente:**

El programa cuenta con personal competente para llevar a cabo esa, digamos esta meta... Pero creo yo que en términos generales el personal es competente, idóneo, tiene las capacidades, el programa tiene toda la intención, está orientando todos sus esfuerzos hacia un proceso de acreditación.

De igual forma, no se puede decir que sea solo personal nuevo ya que como lo manifiesta el **Informante 5. Docente**, además de preparación académica, tienen

experiencia tanto laboral como en el proceso de acreditación, probablemente no todos, pero si una buena parte de ella.

Bueno, yo considero que nosotros tenemos una muy buena planta de docentes, con una muy buena experiencia, no es de un año, ni de dos años, sino de muchos años. Y tenemos docentes que fuera de su formación académica tienen una gran experiencia desde el punto de vista en el ejercicio profesional que han ocupado cargo de su importancia a nivel de la región y a nivel nacional, y que considero que eso es un, digamos, algo positivo.

Esta es una excelente oportunidad, que se debe considerar a la hora de abordar el trabajo de acreditación, no obstante, no se puede perder de vista lo que desde lo emocional se puede estar sintiendo y se hace presente en los procesos de vinculación que llegan a potenciar u obstaculizar la participación del talento humano en el proceso en cuestión, partiendo de esta idea, se debe considerar lo indicado **Informante 6.**

Docente,

Nosotros tenemos toda la infraestructura en cuanto a capital humano que nos puede permitir, tenemos compañeros con muy buena formación, si hablamos de títulos, también a nivel de doctorado y todo, Pero si hablamos de a nivel de capital, como personas, como seres humanos también somos buenos seres humanos, la calidad humana, a pesar de que hay conflicto, es buena.

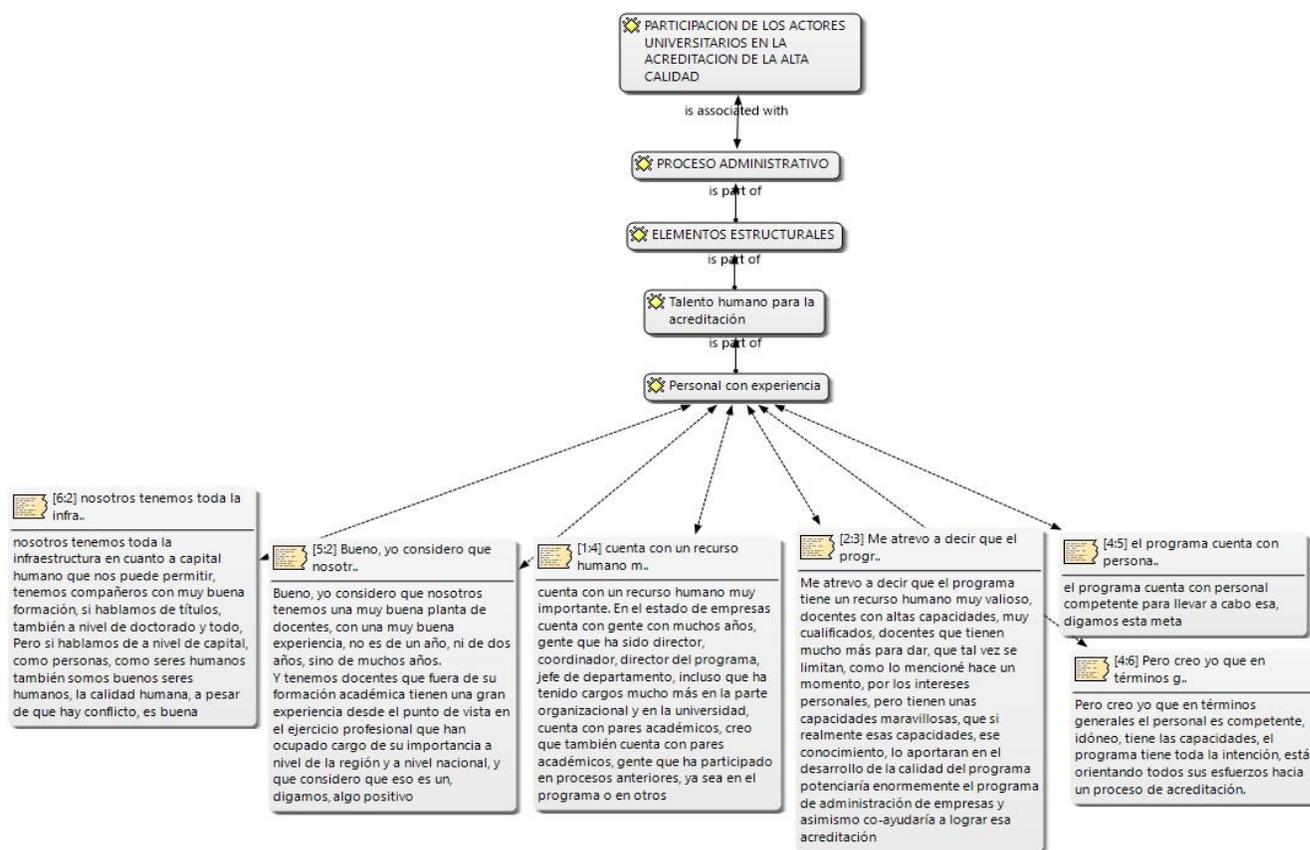
El informante toca un aspecto muy importante, el conflicto, el cual no puede ser calificado ni como malo ni como bueno, debido que resulta ser necesario para poder identificar claramente lo que perturba la paz y armonía en el escenario laboral y que puede llevar a la no vinculación o participación del talento humano en los diferentes procesos que desarrolla la UFPS, entre ellos la autoevaluación para la acreditación de alta calidad de cada programa de pregrado, en este caso el de administración de empresas.

Tomando como base lo postulado por Genesi y Suárez (2010), “El talento es lo que mueve el capital” (p. 126) y analizando los relatos de los informantes clave, es notorio que la UFPS, tiene una clara oportunidad para lograr la acreditación de alta calidad, corresponde ahora a la gerencia hacer uso eficiente de esta fortaleza para encaminarla y llevar a feliz término su objetivo. Como investigador y parte del talento humano de la universidad, es decir, sujeto que vive el fenómeno, puedo afirmar que existen fuertes evidencias de las potencialidades que se tiene lo que corresponde ahora es lograr una vía para involucrarlos en la actividad que se desarrolla, identificando en primera instancia

cuales son las barreras que les impide llegar al compromiso con la acreditación más allá del discurso donde muestran disposición, pero no se llega a la acción.

Figura 24

Red semántica de la propiedad personal con experiencia



Propiedad: Vinculación de los actores.

En cuanto a la vinculación es considerada como el acercamiento que tienen las personas de la organización para contribuir en el logro de los objetivos institucionales, vincularse es integrarse al equipo de trabajo, es aportar, esta vinculación trasciende al solo hacer presencia, es buscar armonía y comunicación para llegar al entendimiento, a la identificación de puntos de encuentro que les permita avanzar en cada tarea sin enfrentar mayores obstáculos, sin embargo por medio de la recolección y análisis de la información se logró identificar que en el escenario abordado no se está dando ese

proceso de vinculación, tal como lo indica **Informante 2. Asesor,**

Considero que desde la perspectiva institucional falta un mayor compromiso, un mayor compromiso desde la vinculación de diferentes actores para el desarrollo del proceso. Podríamos iniciar desde los docentes de planta, por no mencionar tiempo completo involucrando los docentes ocasionales. Falta mayor compromiso de los docentes, mayor integración y mayor trabajo en equipo para poder alcanzar el logro final que es la acreditación. En otro sentido, considero también que falta mayor vinculación de apoyo para el desarrollo de todas las actividades que conllevan alcanzar la acreditación.

Desde quien gestiona el programa se tiene la percepción de que los docentes no están tan vinculados como debería ser para cumplir con los debidos procesos que lleven a la acreditación de alta calidad del programa administración de empresas, se desprende de sus relatos que se aspira que los profesores de planta muestren mayor acercamiento, sin embargo eso no está sucediendo, lo identifica como falta de compromisos, lo que lleva a pensar que la vinculación está bloqueada por la falta de compromiso, lo que impone un reto a los gerentes como lo es promover la integración y participación del talento humano en las diferentes fases de la acreditación.

Por otra parte, desde la percepción de los docentes se tiene que **Informante 3. Docente,** coincide con lo manifestado por el **Informante 2. Asesor,** por cuanto indica que desde el deber ser, todos tienen la responsabilidad, más que verlo como una obligación, de participar en estas iniciativas que lleven a la acreditación.

La participación o la perspectiva que debemos tener en cada programa de la universidad debe ser para todos, o sea, incluyendo profesores de cátedra, docentes de planta, docentes que intervienen dentro de cada proceso de cada programa en cuestión de la acreditación.

Por otra parte, el **Informante 4. Docente,** asocia las barreras para lograr la vinculación de los actores universitarios a los siguientes aspectos

Primeramente, desde la participación de los compañeros, o sea, de compañeros docentes, primero creo yo que hay que trabajar o reforzar mucho el tema del desconocimiento, la falta de motivación o de apoyo a estos procesos, para que ellos puedan aportar.

Habla de desconocimiento de los procesos o del desarrollo de los mismos, la motivación y el estímulo para acceder a una participación voluntaria como seña de compromiso institucional. No se trata entonces de obligar, sino de convencer sobre la base de la argumentación orientada por la responsabilidad colectiva que se tiene con la

UFPS y en especial con el programa en cuestión, para lograr su reconocimiento y ya se vienen dando pasos para lograrlo, tal como lo afirma **Informante 5. Docente** “*Pero considero que ese acompañamiento, esa participación de la parte institucional, se nota que quiere que se logren estos resultados.*” Se puede considerar que ya se ha avanzado en el camino, por cuanto se tiene disposición ahora es cuestión de trabajar para lograr una vinculación real, continua el informante indicando,

Muchas veces yo digo que sería tal vez por desconocimiento de las partes en cuanto a qué tipo de información se requiere, o también desconocimiento en qué tipo de actividades deberían realizar para poder lograr ese tipo de indicador. Y eso pues se genera un vacío porque cuando uno va a evaluar, no hay de dónde agarrarse uno para poder hacer una evaluación concreta.

Como parte de la información suministrada por los docentes se identifica el elemento desconocimiento de las actividades que deben desarrollar, por parte de un grupo de docentes, quienes solicitan acompañamiento; tomando en consideración que el talento humano es un ser social como lo indica Chiavenato (2006)

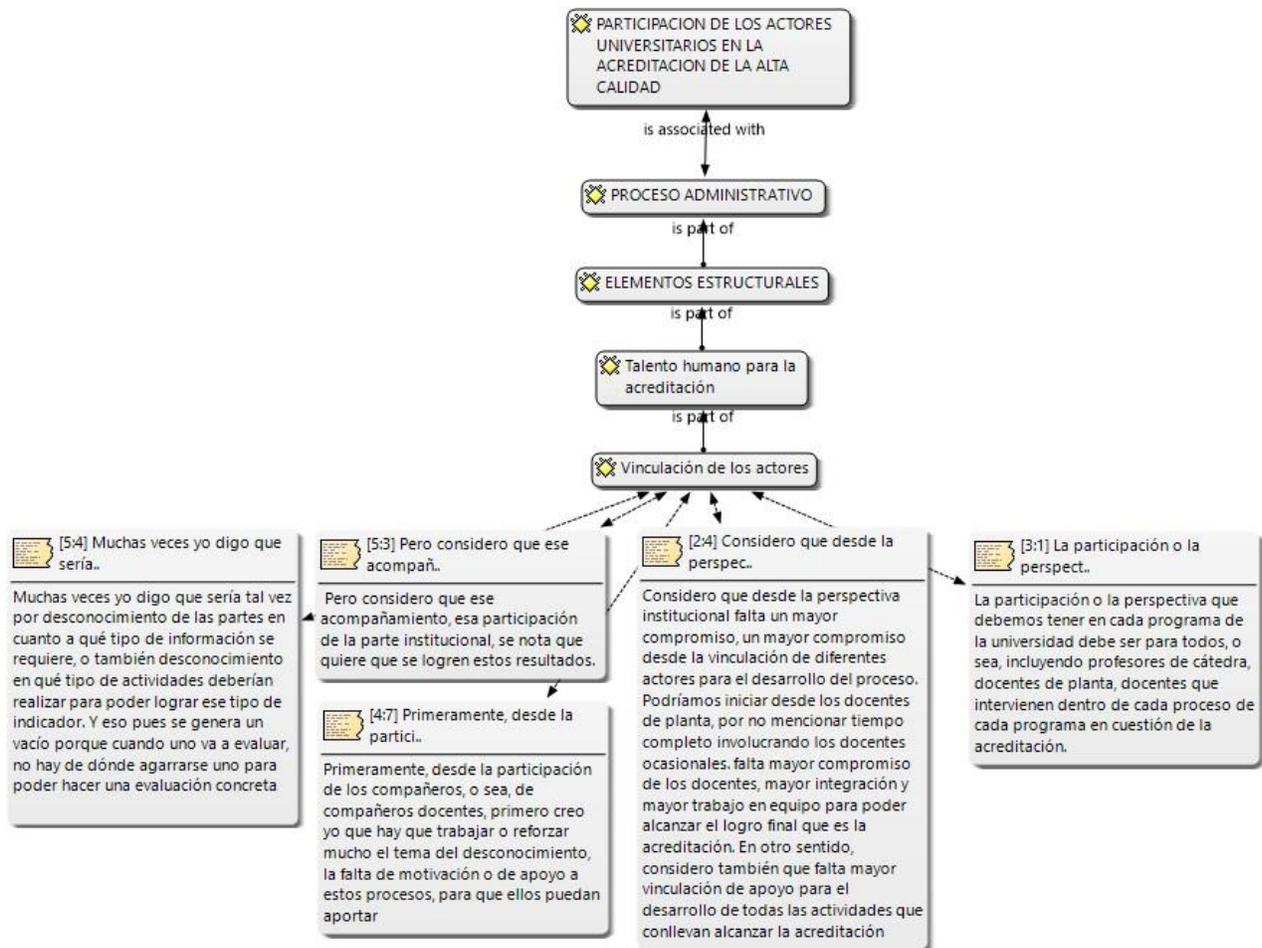
La Teoría de las relaciones humanas postula que la motivación económica es menos importante en el rendimiento laboral en comparación con otros factores. Según esta teoría, lo que impulsa a las personas es la necesidad de ser reconocidas, aceptadas socialmente y participar en las actividades de los grupos con los que interactúan. De aquí surge el concepto de "hombre social". (p. 91)

Sobre la base de lo indicado por los informantes y lo planteado por el teórico referido, la vinculación de los actores se corresponde con el grado de sentimiento de aceptación social y este solo se puede lograr a partir de la convivencia prolongada y el reconocimiento de puntos de encuentro que les permitan reconocerse y entenderse de manera tal que sobre la base de estas relaciones se llegue a consolidar verdaderos equipos de trabajo.

A manera de conclusión o cierre de la propiedad, se cuenta con la disposición del talento humano para trabajar en equipo y vincularse con las actividades propias que lleven a la acreditación, solo esperan que desde el cuerpo gerencial les brinden las orientaciones o los medios para hacerlo de una manera eficiente y concreta que se caracterice por la solidaridad y acompañamiento en cada uno de los pasos o fases a desarrollar sin que sea visto como un trabajo adicional al que ya viene realizando y que solo beneficia a la universidad y sus autoridades.

Figura 25

Red semántica de la propiedad vinculación de los actores



Propiedad: Carga laboral.

La carga laboral puede ser considerada como las actividades que realiza una persona en su puesto de trabajo y que están claramente definidas, sin embargo, para efectos del análisis que se desarrolla, la carga laboral será asumida como esa actividad extra que debe cumplir un funcionario para apoyar en la acreditación de alta calidad para el programa de administración de empresas, desde el discurso del **Informante 1. Directivo,**

Digamos que participar en estos procesos, para muchos, es una tarea adicional que no necesariamente se incorpora al proyecto laboral, a lo que llamamos acá la carga docente. Entonces, muchas personas, en todos los programas, deciden marginarse, en algunos casos, pero en otros, tener una participación espuria, una participación por los lados.

El informante, desde su posición de gerente, es consciente de que participar en la acreditación es una actividad adicional a lo que le corresponde como docente, y esa es una posible razón por la que deciden no comprometerse, pues representa un esfuerzo mayor al que ya vienen haciendo en el cumplimiento de sus actividad académica que no es solo cuestión de ir a un salón y dictar unos contenidos, sino que requiere de un trabajo previo como es la planificación de la clase y uno posterior denominado evaluación de los aprendizajes, los dos implican tiempo y esfuerzo, a lo que se le sumaría el tiempo y esfuerzo por su participación en la autoevaluación para la acreditación.

Por su parte los docentes, coinciden con esta apreciación del docente, como lo confirma **Informante 3. Docente,**

...no quieren vincularse, no quieren más trabajo hay muchos factores donde realmente no tienen sentido de pertenencia de sacar el programa acreditado, solamente es venir, dictar la clase y chao no tienen ese sentido de qué hay que hacer qué hay que hacer por el programa.

Este es un caso donde se reconoce que es trabajo adicional pero que resultará beneficioso para todos, mostrando sentido de pertenencia por la organización donde labora, entendiendo que si la institución es exitosa él también será exitoso, más sin embargo, el personal docente en su mayoría, solo se centran en dar su clase, dejando de interesarse por el avance del programa y lo prestigioso que resulta este reconocimiento.

Por su parte el **Informante 4. Docente,** muestra diferentes dimensiones que se deben considerar a la hora de someterse al proceso de acreditación.

Esta acreditación, requiere o genera, un gran esfuerzo de tiempo y trabajo, es costoso, requiere personal, porque son varias las ocupaciones para hablar de acreditar un programa o aportar a la acreditación institucional, se puede suponer como una carga adicional de labores. Y en general, es un proceso constante que requiere una gran organización, planificación y seguimiento.

Sin duda alguna el docente ratifica que la acreditación o participar en ella significa una carga adicional de labores, tiempo, esfuerzo, organización, planificación y

seguimiento, labores propias de la gerencia y que se pueden considerar un punto débil a la hora de desarrollar la actividad, es necesario precisar que los gerente no deben llegar hasta girar la instrucción de lo que se debe hacer, es necesario su acompañamiento para poder identificar los problemas o cuellos de botella que se puedan presentar. Así mismo reitera lo que implica asumir el proceso de acreditación, sobre la base de su opinión personal.

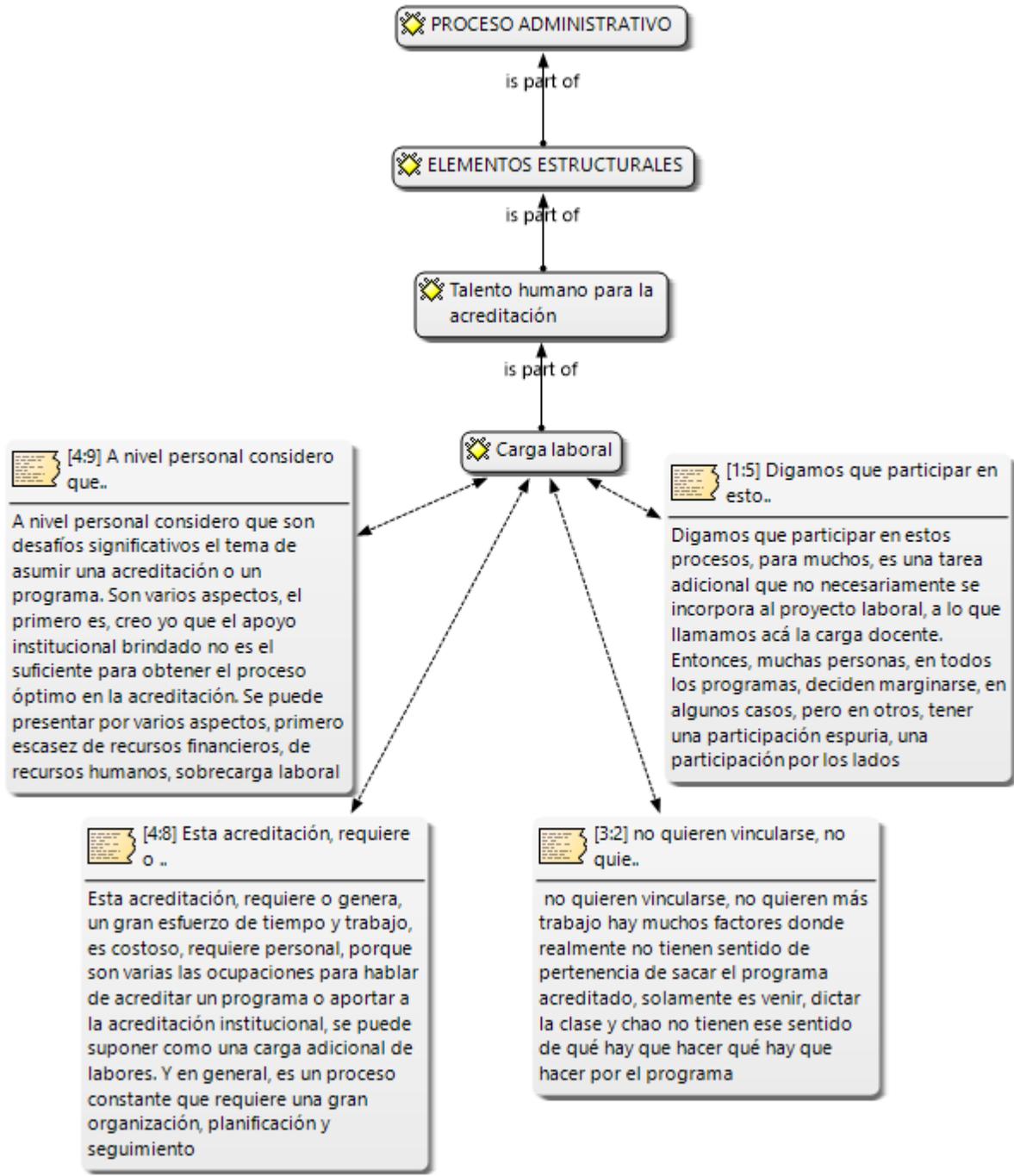
A nivel personal considero que son desafíos significativos el tema de asumir una acreditación o un programa. Son varios aspectos, el primero es, creo yo que el apoyo institucional brindado no es el suficiente para obtener el proceso óptimo en la acreditación. Se puede presentar por varios aspectos, primero escasez de recursos financieros, de recursos humanos, sobrecarga laboral.

Como corolario de la propiedad, se logró identificar sobre la base de los discursos de los informantes, que el implicar una carga laboral adicional hace que los docentes, aun cuanto tiene experiencia y están altamente calificados para apoyar en la acreditación, se alejen y eviten involucrarse, obstaculizando, de manera inconsciente, conseguir la acreditación para el programa. Estos relatos encuentran argumento en lo señalado por Sánchez et al. (2019, como se citó en Castilla, 2021):

Los profesores experimentan una baja calidad de sueño, caracterizada por somnolencia excesiva durante el día y dificultades para conciliar el sueño por la noche. Esta situación, cuando se prolonga en el tiempo, puede resultar en trastornos mentales y del comportamiento. Además, los docentes enfrentan una gran presión asociada con las expectativas de mejora en la calidad de la educación y los estándares establecidos en cada país, independientemente de su ubicación geográfica. Esto ha generado una demanda constante a lo largo de los años para implementar un plan de formación exitoso. (p.169)

Figura 26

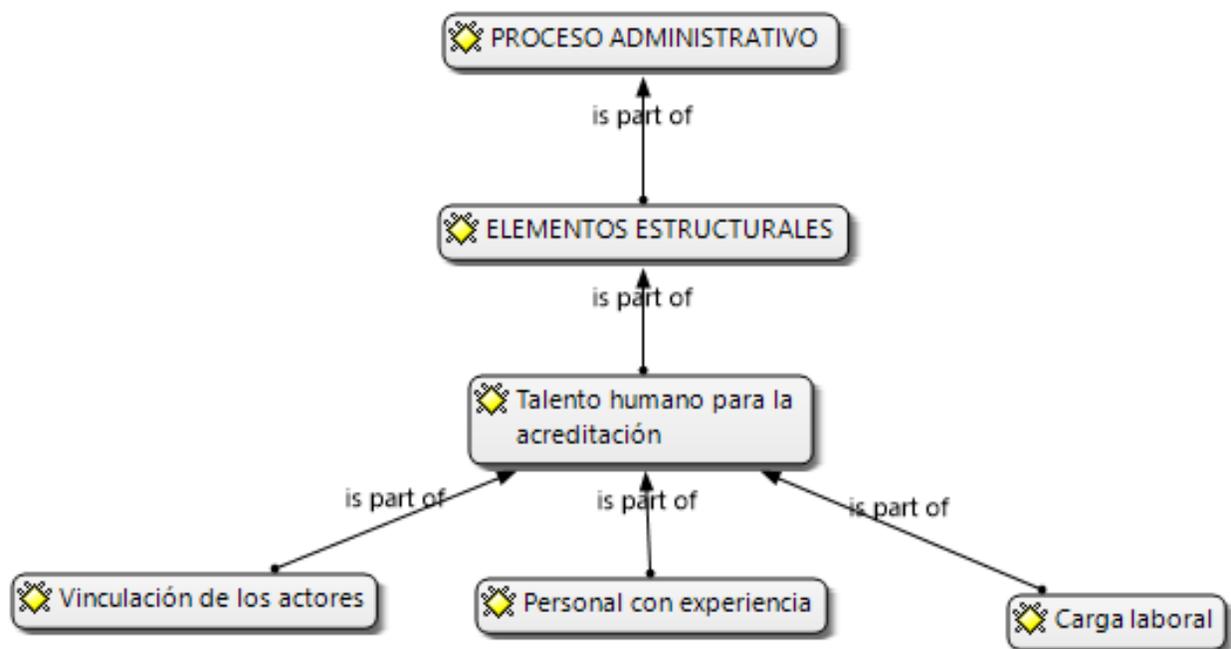
Red semántica de la propiedad carga laboral



Se ha demostrado las implicaciones que tiene para la salud y la calidad de vida el ejercicio de la docencia, razón que sin duda, es un argumento válido para asumir tareas adicionales que más allá del reconocimiento institucional y personal, no le significan al docente otro beneficio u oportunidad, es tarea de los gerentes empezar a indagar en la forma o estrategia a implementar para concretar la participación del talento humano sin que se vea como una obligación o carga pesada adicional y sea más bien visto como una responsabilidad de corte institucional que llama al compromiso de la comunidad en general, y es que si los docentes no están cómodos para asumir esta responsabilidad pues sin lugar a dudas no lograrán la participación de otros actores como estudiantes o egresados, otro aspecto a tener en cuenta es el compromiso que se debe tener con el programa, puesto que la no obtención de la acreditación o registro calificado deja sin fundamento o sustento el desarrollo de las actividades del programa, lo que conllevaría al posible cierre del mismo. Gráficamente se expresa de la siguiente manera.

Figura 27

Red Semántica Talento Humano para la Acreditación



Dimensión: Insumos para la acreditación.

Tal como se ha evidenciado, a lo largo del análisis realizado por las entrevistas hasta el momento, así como en el referente teórico, son diversas las actividades que se deben desarrollar para cumplir con el proceso de acreditación de alta calidad para cualquier programa de pregrado, sin embargo, al consultar a los informantes respecto de cómo valora el proceso, la tendencia de las respuestas se orientó a resaltar lo complicado que es el levantamiento de la información.

Propiedad: Levantamiento de información.

El levantamiento de la información se corresponde con la organización y sistematización de toda aquella fuente o dato que propicie respaldo de lo que se viene trabajando para el logro de la acreditación de alta calidad. Esto ha representado un inconveniente para quienes asumen responsabilidad en la acreditación, tal como se ve reflejado desde sus discursos, donde **Informante 2. Asesor**, “No es un proceso de sólo decir vamos a hacerlo, pero sí se requiere vinculación de un recurso humano que permita levantar la información, que esté comprometido en poder construir cada una de las etapas que se desarrollan en este proceso de autoevaluación.” Ese estar comprometido se asocia con trabajo y tiempo, que es lo que puede estar generando la negativa de participar, ya que como se comentó en la propiedad anterior, tiene implicaciones en la calidad de vida de los docentes.

Este levantamiento de información está referido a labores de naturaleza administrativa como lo señala **Informante 3. Docente**,

Bueno cuando uno como docente pues participa de que, si hay que entregar unos informes pues uno debe participar, llámese un instrumento, llámese unas tareas del cual debe uno participar unos elementos que hace parte del proceso de la acreditación que uno debe tener en cuenta y el cual debe uno entregar, igualmente tener en cuenta el producto por factor del cual debe uno hacer presente en el programa.

Se evidencia que es trámite administrativo que puede llegar a ser repetitivo hasta llevar al docente a un sentimiento de resignación el cual se evidencia cuando indica en su discurso “si hay que entregar unos informes pues uno debe”, ese *hay, pues y debe*, son frases que dan señales de resignación y hasta aportar por obligación. Otra de las

situaciones que afecta la participación esta reseñada por el **Informante 4. Docente**, “para mí uno de los aspectos o de las principales barreras es el tema de la organización de la información, de la documentación”, el problema se asocia a ese proceso administrativo que suele ser engorroso prosigue el informante indicando “no hay evidencias de actividades o a veces se puede presentar que se hacen las cosas, pero no se documentan, no se dejan soportes, no se dejan evidencias”

Situación que desde lo manifestado por **Informante 5. Docente**, se ratifica por medio de las expresiones usadas como *tocado, asigna*, entre otros.

A ver, nuestra participación en el caso personal, nos ha tocado ya en dos ocasiones el proceso de acreditación, eso se distribuye en una serie de actividades en el grupo de docentes donde se nos asigna prácticamente el análisis de ciertos factores que son necesarios para el proceso de acreditación.

Por su parte el **Informante 6. Docente**, coincide con la opinión de sus compañeros, es algo que es obligación, pero este informante indica que se debe estar dispuesto y asumir como un compromiso institucional

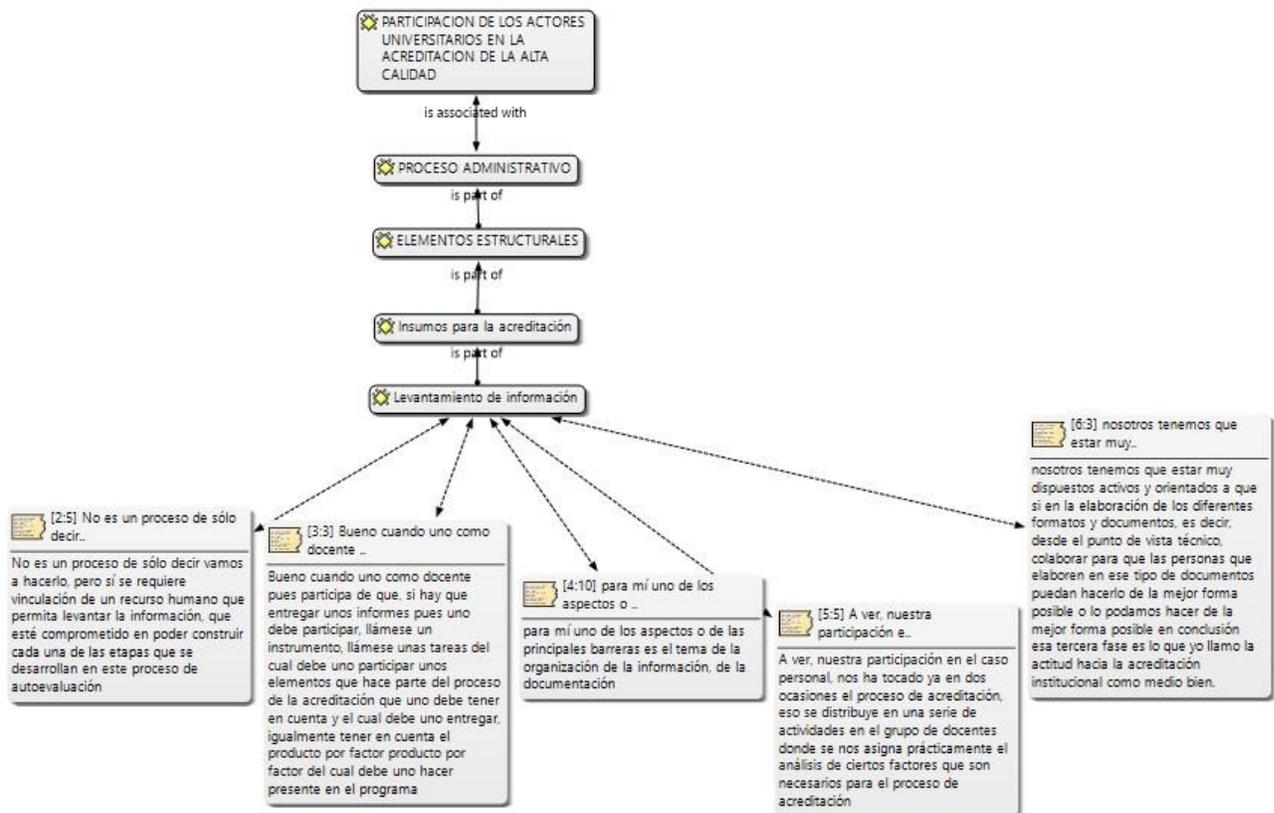
Nosotros tenemos que estar muy dispuestos activos y orientados a que si en la elaboración de los diferentes formatos y documentos, es decir, desde el punto de vista técnico, colaborar para que las personas que elaboren en ese tipo de documentos puedan hacerlo de la mejor forma posible o lo podamos hacer de la mejor forma posible en conclusión esa tercera fase es lo que yo llamo la actitud hacia la acreditación institucional como medio bien.

Los tecnicismos administrativos pueden llevar a la frustración del personal y más sino tienen una visión compartida donde se tenga clara la finalidad de la actividad y los beneficios tanto institucionales como personales que tiene laborar en un programa acreditado, esta afirmación se hace sobre la base del concepto de racionalidad limitada que indica que las personas atienden y se comprometen con lo que le encuentran sentido. Para hacer más explícita esta afirmación se argumenta sobre la base de lo manifestado por Chiavenato (2006) “...las personas se comportan en forma racional solamente en función de aquellos aspectos de la situación que logran percibir y tomar conocimiento (cognición)” (p. 300), es posible que este sea un obstáculo para la participación pues no encuentran sentido en lo que se está haciendo y como bien lo indica el autor previamente citado “los otros aspectos de la situación que no se perciben

o no se conocen por las personas, a pesar de que existen en la realidad, no interfieren en sus decisiones” (p. 300).

Figura 28

Red semántica de la propiedad levantamiento de información

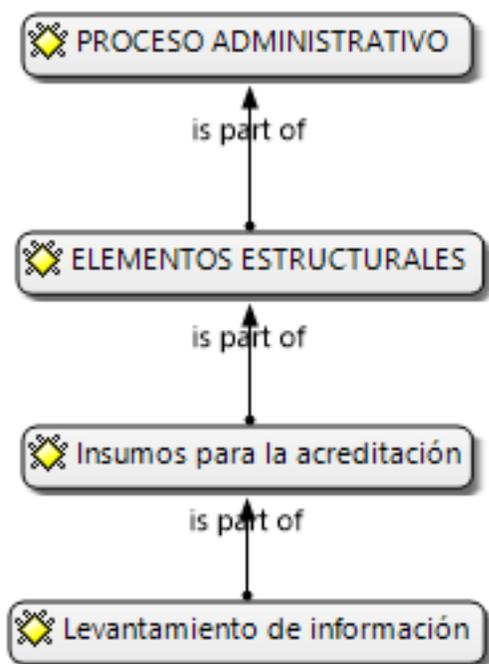


Finalmente, la categoría procesos administrativos está altamente cargada de la subjetividad que le impregna el talento humano de la organización, y en el caso de la UFPS, el personal que se encarga de dirigir el proceso que corresponde a la autoevaluación para la acreditación de alta calidad, está en la obligación de aprovechar la oportunidad que represente tener personal con experiencia en la acreditación y con una formación académica que los cualifica para su participación y compromiso, como se pudo evidenciar la vinculación de los actores universitarios se ve limitada por diversos factores como es la carga laboral adicional que implica incorporarse a esta actividad así como la naturaleza de los procesos que se desarrollan de corte meramente

administrativos como la preparación de informes o ubicación de información que sirva de argumento para responder a los factores para la consecución de la acreditación. Gráficamente se traduce de la siguiente manera:

Figura 29

Insumos para la acreditación



Categoría participación

La participación del talento humano en los procesos que desarrolla cualquier organización es tarea imprescindible de quien dirige dicha institución ya que de nada sirve tener otros recursos como infraestructura, económicos, financieros y tecnológicos, si no se cuenta con el compromiso de quienes hacen uso de esos recursos para promover el avance de la organización, de allí que resulte prioritario incorporar a cada persona en la dinámica que caracteriza este espacio, y esto se puede lograr a través de una visión compartida, donde la cultura organizacional juega un papel preponderante, tal como se desprende de las afirmaciones de Trice y Beyer (como se citó en Jaime y Araujo, 2007):

Sostienen que la cultura humana surge de los esfuerzos realizados por sus integrantes para enfrentar la incertidumbre y la ambigüedad en diversas situaciones, brindándoles conjuntos de ideas más o menos coherentes que les ayudan a interpretar sus experiencias, tanto a nivel individual como colectivo. (p. 301)

Sobre la base de lo señalado por los autores previamente citados, se puede hacer referencia que la cultura organizacional da paso a la participación o no de las personas en la organización, esto en el entendido que la cultura les permite formar una imagen y espacio de acción común, es decir, identificarse con los objetivos de la organización y por tanto actuar en consecuencia.

Ahora bien, como elemento central y objeto de interés de la investigación, la participación del talento humano en el proceso de acreditación de alta calidad del programa administración de empresas de la UFPS, se procuró atender aspectos fundamentales como los asociados a la cultura organizacional, la cual se constituye en subcategoría y la disposición tanto compartida como individual para comprometerse en este procedimiento.

Subcategoría: Cultura organizacional

La subcategoría cultura organizacional está compuesta por las dimensiones disposición compartida para la participación en la acreditación y disposición individual para la participación en la acreditación

Dimensión: Disposición compartida para la participación en la acreditación.

Acerca de la disposición compartida para la participación en la acreditación, corresponde a las percepciones de los informantes con tendencia al realce de la posibilidad de participar, de manera colectiva, con trabajo compartido, en la acreditación. Se puede decir que es un proceso que genera prestigio a la universidad, por la garantía del aseguramiento de la calidad.

El hecho de tener la iniciativa de acreditar exige activar los mecanismos de cooperación funcionales en materia de alianzas, necesarias para fortalecer las relaciones inter y extra institucionales. A la vez se asume para participar, se debe tener de los miembros de la organización, en este caso los gestores de la acreditación el suficiente

compromiso académico y administrativo, que amerita la evaluación responsable y asertiva.

En el caso de esta dimensión relacionada con la disposición compartida para la participación en la acreditación, se organiza con base a las propiedades: prestigio, cooperación institucional y compromiso con la acreditación.

Propiedad: Prestigio.

El prestigio refiere al suficiente reconocimiento de las instituciones en términos de los beneficios que ofrece a la sociedad, lo cual permite la competitividad y ubicarse respecto a otras instituciones, bien sea a nivel regional o nacional y hasta internacional. De allí que la acreditación puede ser un referente de interés para que el posicionamiento de una universidad. Desde los relatos de los informantes, se tiene lo mencionado por el **Informante 1. Directivo** afirmó que *“un elemento que yo veo desde la parte institucional en el Programa de Administración de Empresas se relaciona con el tema de su relación, de su pertinencia con el contexto local, especialmente; ya conocemos las características de esta región de frontera”*.

Lo expresado indica incluso la proximidad a la frontera es estratégica para la valoración del programa y su pertinencia con la realidad, lo cual permite a su vez tener como referencia que debería abordarse un pensum con apertura a la formación de estudiantes que provienen no solo del departamento, sino de otras ubicaciones geográficas. Otro relato que refleja la importancia del programa es expresado por el **Informante 4. Docente:**

Desde la perspectiva institucional, primeramente, resaltar que el programa de Administración de empresa tiene esa iniciativa, considero que es positiva, porque esto garantiza la excelencia de la formación ofrecida. Asumir un proceso de acreditación brinda prestigio, apoya la mejora continua, permite la actualización de distintos procesos académicos y el fortalecimiento de recursos institucionales.

Claramente es resaltada tanto lo valioso del programa para los fines de formación, como la posibilidad de otorgar prestigio para la mejora académica y a la par como enaltecimiento institucional. Al tener criterios que garanticen la evaluación de un diseño y la proyección hacia la sociedad es posible contribuir a la acreditación que luego fortalece no solo la oferta académica, así mismo la demanda de la misma.

El **Informante 3. Docente**, considera que, *“la participación es mutuamente de todos los departamentos, de todas las vicerrektorías, porque es la ayuda que debe prestar a cada programa para que sea acreditado”*, es decir que desde todas las instancias se debe apoyar de modo que se apunte hacia el logro del fin común, lo cual resalta al decir *“porque la base no es tanto el programa, sino aparte del programa, sea que la universidad sea también acreditada, ya que somos acreditados”*.

De modo que el aporte en equipos de trabajo garantiza la consolidación de un trabajo que beneficiaría a toda la institución. De la misma manera lo afirma el **Informante 5. Docente**, quien asegura que *“la universidad como tal tiene como meta establecer un buen número de carreras acreditadas para poder sustentar y soportar lo que es la acreditación institucional. Por lo tanto, se ve reflejada esa participación institucional para el logro de los objetivos”*. Existe la convicción que de acuerdo al avance en cada carrera se tendrá el debido prestigio institucional de manera global, además se tiene una experiencia previa con otros programas, lo cual constituye un gran referente, tal como lo indica el **Informante 6. Docente**:

La universidad inició con dos carreras acreditadas, que fue con sistemas y enfermería, y gracias al trabajo arduo de los docentes a nivel individual, prácticamente los planes de estudio, iniciativas propias y todo ese tipo de situaciones, pues se logró la acreditación de diferentes planes de estudio o carreras como tal.

Esa experiencia que se tiene con los programas de enfermería y sistemas constituye antecedentes fundamentales para creer en la posibilidad de apuntarse al logro de los objetivos, aun cuando puedan surgir inconvenientes, como la poca participación de algunos entes, que limitan el avance de acreditación, tal y como lo plantea el **Informante 4. Docente**

Ahora bien, esta premisa también contiene unos desafíos, unas barreras o unas brechas, que encuentra el programa. Y ¿cuáles son de pronto esas brechas para esa acreditación desde la perspectiva institucional?, la recopilación y presentación de la información, y es uno de los apartados más complejos, que es tener documentado todas las acciones que se desarrollan en el marco de los procesos institucionales.

Al respecto se puede decir que, aunque existan barreras también es posible concentrarse en los desafíos que deben ser identificadas y que es necesario tener las evidencias de todos los procedimientos llevados a fin de tener el respaldo suficiente al

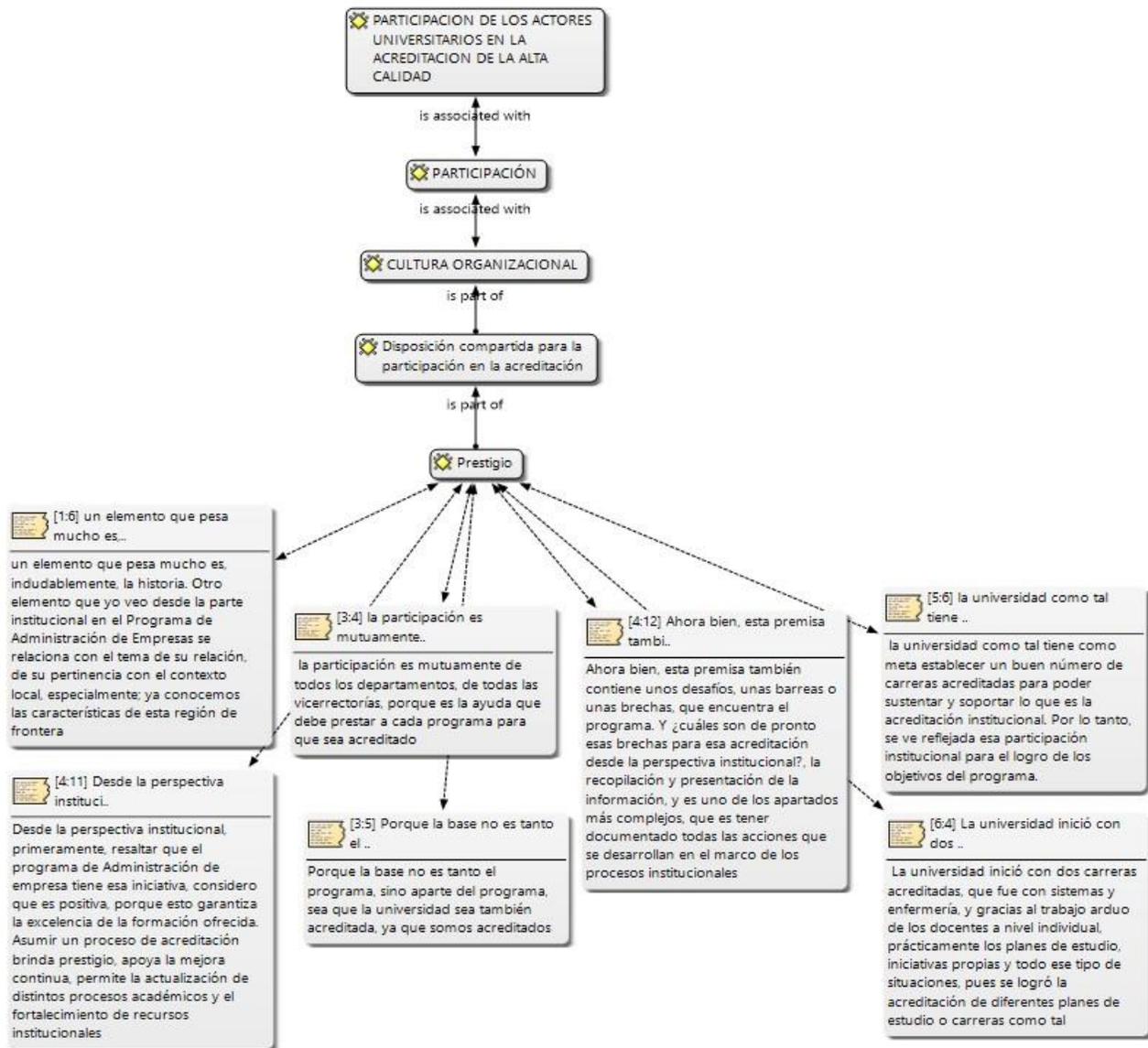
momento de presentar la documentación requerida.

Producto de la información suministrada por los informantes y por las reflexiones que se hacen se tiene que al superar las brechas existe una oportunidad de prestigio a conseguir al avanzar hacia la acreditación del programa. Además, el directivo y los docentes están conscientes de la importancia de hacer los aportes que garanticen no solo el prestigio del programa sino de la misma institución o universidad.

Conviene citar a Gutiérrez y Huacapuma (2019) para quienes “La reputación institucional se ve como un activo valioso no solo para los individuos, sino también para las grandes empresas e instituciones, ya que determina si el trabajo o servicio que ofrecen es aceptado por la sociedad” (p. 5). Es entonces considerable que con una valoración que enaltezca a los miembros de una organización a la vez se aporta a la misma instancia.

Figura 30

Red semántica de la propiedad prestigio



Propiedad: Cooperación institucional.

La cooperación internacional refiere al trabajo organizado y mancomunado que se requiere para fines de diagnosticar, planificar y evaluar los mecanismos necesarios hacia la acreditación, desde la visión institucional. En este particular del **Informante 3. Docente** destaca que “*en cada programa necesitamos ese apoyo desde la vicerrectoría,*

llámese académica, llámese institucional, ...lo importante es la participación de todos, que es lo que hemos hecho o han hecho ellos, ahí entre cada departamento ayudando los programas”.

Se trata que el trabajo debe realizarse tanto con los representantes de los niveles jerárquicos como de quienes están en otras unidades académicas de modo que se vea como una acción institucional. Esto se respalda con el **Informante 5. Docente** al referir que *“el proceso de acreditación del Programa de Administración de Empresas desde esa perspectiva, como tú la mencionas, institucional, considero que la universidad como tal se ha esmerado en hacer un buen trabajo en ese sentido, digamos que acompañando al programa”.* Nuevamente se enfatiza en la necesaria cooperación para el logro de los objetivos.

Se considera que a través de la persistencia esa cooperación institucional puede visibilizarse y lograr el fin, puesto que, al tener los criterios y la organización del personal, lo que podría agilizar el proceso es la canalización de los esfuerzos, como lo sugiere el **Informante 6. Docente**, seguidamente.

Hoy en día, ya su pregunta concreta, ya la universidad tiene su estructura, tiene su comité de acreditación, tiene una estructura que permite en un momento determinado contar las herramientas al director del plan de estudio, para que proyecte y trate de llevar a buen ritmo, a una buena visión su proyección y la acreditación de los planes de estudio, es decir, en ese aspecto la universidad está en una mejora.

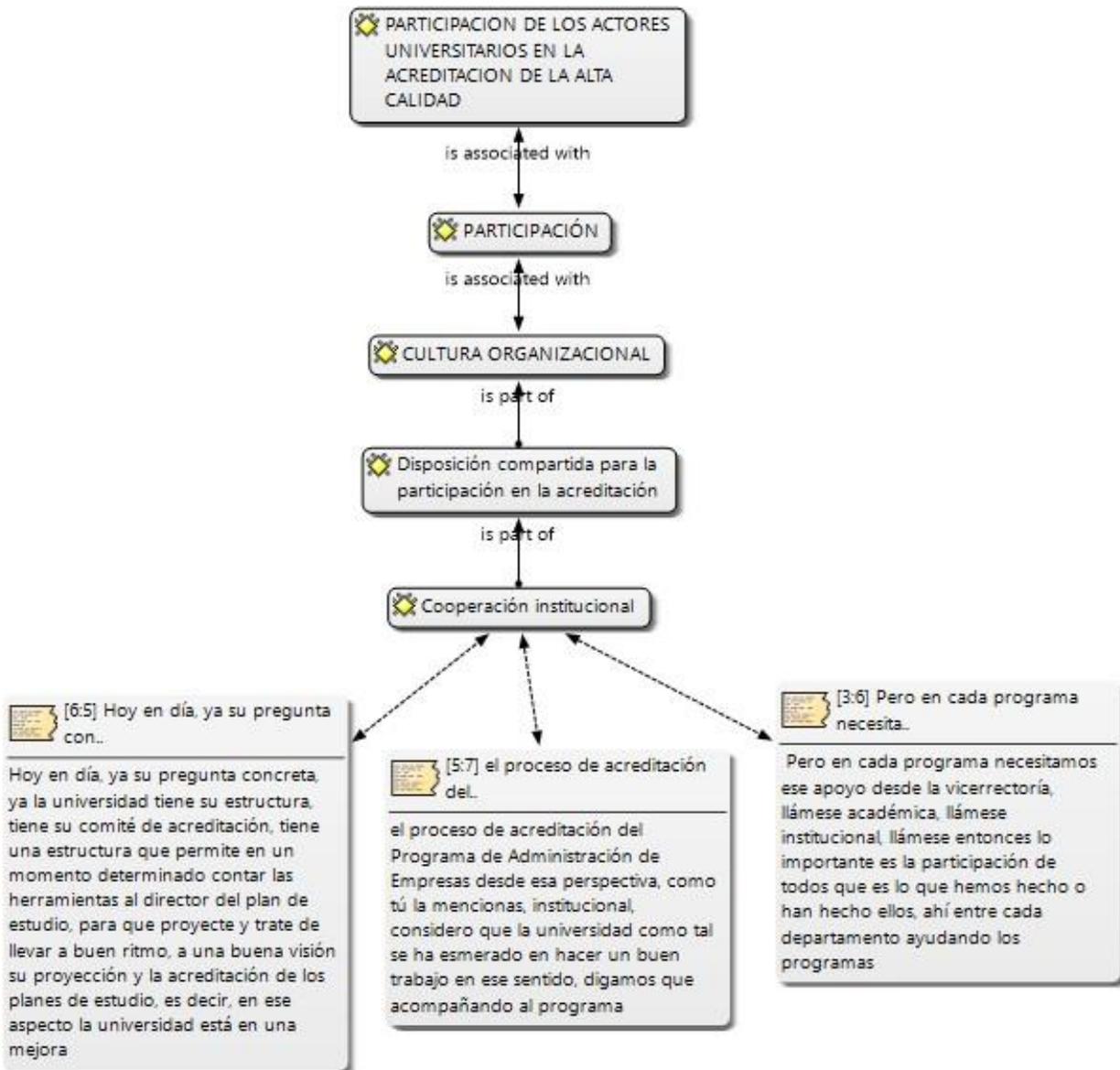
Con este aporte se vislumbra una buena pauta porque la organización es fundamental para el desarrollo de acciones y al tener la conformación de un equipo es posible hacer la distribución de responsabilidades y junto con el líder encaminar la ruta de acción y cumplir los requisitos que articule y consolide la información y las actividades requeridas hacia la acreditación. De allí que con voluntad y cooperación se tiene la visión de enaltecer el programa de administración.

Por su parte Rojo (2013) asegura que la cooperación es posible bien sea entre personas, grupos o comunidades y que puede ser “una cooperación corresponsable, porque quienes se ayudan mutuamente se hacen responsables unos de otros, en la misma medida en que se ayudan” (p.86). De acuerdo con la cita y los relatos se cree que al tener un trabajo en equipo y las responsabilidades equilibradas hay una

alta probabilidad de asegurar una acreditación que a la final beneficia al programa de administración y a la misma institución.

Figura 31

Red semántica de la propiedad cooperación institucional



Propiedad: Compromiso con la acreditación.

Esta propiedad corresponde al interés y las iniciativas requeridas para participar en la acreditación, de manera que se logre el objetivo de manera articulada y cooperativa. Esto lo refiere el **Informante 1. Directivo** al explicar que *“en el fondo la gente quiere acreditarse, lo que cuesta a veces es comprometerse más, no solamente a dar opciones, sino decir, venga, me voy a poner el overol, colaboro directamente con este proceso”*. De allí que el directivo está claro que sin compromiso difícilmente se cumple la meta. El mismo **Informante 1. Directivo** expresa:

El solo hecho de priorizar administración de empresas nos permite medir un poco el compromiso que tenemos con el programa de administración de empresas. Hemos colocado también algunos de nuestros funcionarios del comité de autoevaluación dispuestos a hacer el acompañamiento, no el monitoreo, yo insisto en eso.

Se reitera que más que el control, la idea es hacer un correcto acompañamiento como una manera de demostrar el compromiso con el programa, lo que se traduce a la misma institución. De igual manera lo asume el **Informante 2. Asesor**, al considerar *“desde mi experiencia personal, veo un gran interés. En cierta forma, una emoción por acompañar el proceso, pero considero que empezamos, como es el dicho, con brío y terminamos con escalofrío porque nos estancamos”*. Se reitera como en la propiedad relacionada con la cooperación institucional que es necesaria la canalización de actividades y la corresponsabilidad a fin de asumir el compromiso de elaboración de los entregables, junto con todos los requisitos para hacer la entrega respectiva, de acuerdo a un cronograma. Es relevante la disposición del directivo y el asesor porque así lo manifiestan. En el caso del **Informante 2. Asesor** muestra tal compromiso que lo afirma enfáticamente.

...en cuanto a la disposición, la disposición está siempre al cien. Los procesos de autoevaluación es algo que vengo desarrollando durante mi vida profesional y de allí también podría decir que es la contribución que puedo dar al profesional. Yo tengo un programa académico desde mi experiencia, en los años que vengo manejando los procesos de aseguramiento de la calidad, en ese caso de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Con el compromiso que muestra el asesor y la experiencia que refleja se debería aprovechar desde el comité de acreditación y precisar los procedimientos y actividades

requeridas, porque pareciera que los docentes se muestran prestos y tienen la intención de estar involucrados. Según el **Informante 3. Docente** *“la idea es que uno ve es que debemos participar todos. Es lo que he visto yo, ha sido muy colaborativo cada docente, llámese de catedra, ocasional, tiempo completo. Se ha visto la participación para poder sacar el programa acreditado”*.

Es evidente el compromiso para trabajar en conjunto, independientemente de la posición en la que se encuentre el docente. Por su parte el **Informante 6** expresa que *“hay un interés de los docentes de ser reconocidos como investigadores de meterse en los diferentes procesos y eso desde el punto de vista investigativo”*. El docente resalta que su compromiso se puede ver reflejado en la investigación y de la misma forma eso repercute en el reconocimiento en general. Destaca el **Informante 5. Docente** lo siguiente:

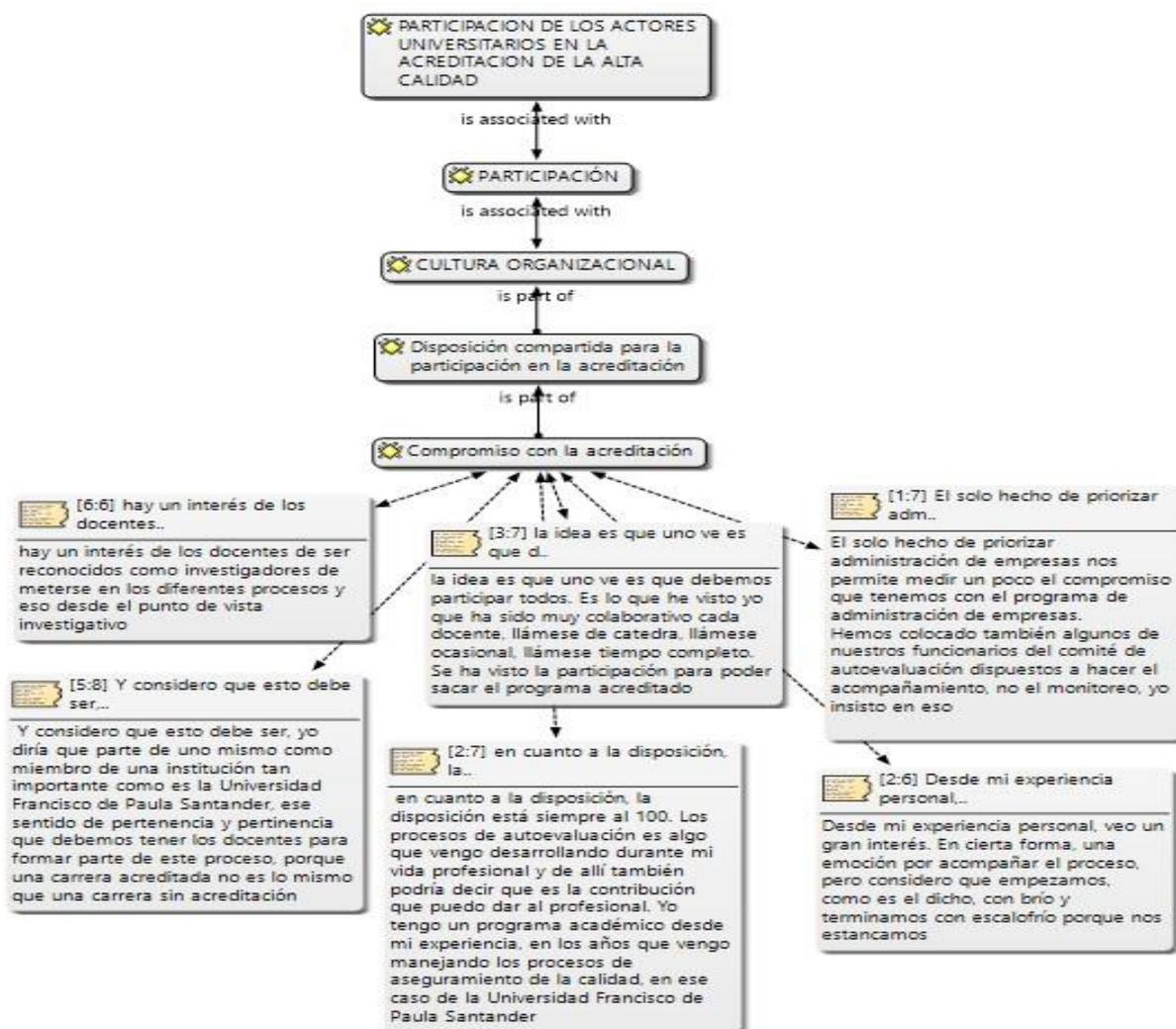
Y considero que esto debe ser, yo diría que parte de uno mismo como miembro de una institución tan importante como es la Universidad Francisco de Paula Santander, ese sentido de pertenencia y pertinencia que debemos tener los docentes para formar parte de este proceso, porque una carrera acreditada no es lo mismo que una carrera sin acreditación...

El relato de este docente es propicio para cerrar esta propiedad, puesto que una vez se tenga sentido de pertenencia y se sienta el valor de un proceso, es prácticamente un hecho que se puede asumir el compromiso de avanzar. Por ello se cita al Centro para la Salud y Desarrollo Comunitario de la Universidad de Kansas (2023) desde donde se asegura que el compromiso se muestra como invisible, sin embargo, se sabe cuándo existe.

El centro referido en su información maneja que se *“Es posible distinguir quiénes están verdaderamente implicados en un proyecto y quiénes no lo están. Por lo general, podemos reconocer a aquellos que muestran un compromiso real con nuestro grupo, organización, proyecto o iniciativa”* (Universidad de Kansas, 2023, párr. 1). De igual manera, en el sitio web se indica que las personas se involucran con un grupo, organización o empresa cuando genuinamente consideran que es relevante. Participan activamente, continúan contribuyendo y se mantienen leales a ella. *...Se interesan por las metas del grupo y por las personas del grupo”* (Universidad de Kansas, 2023, párr. 2).

Figura 32

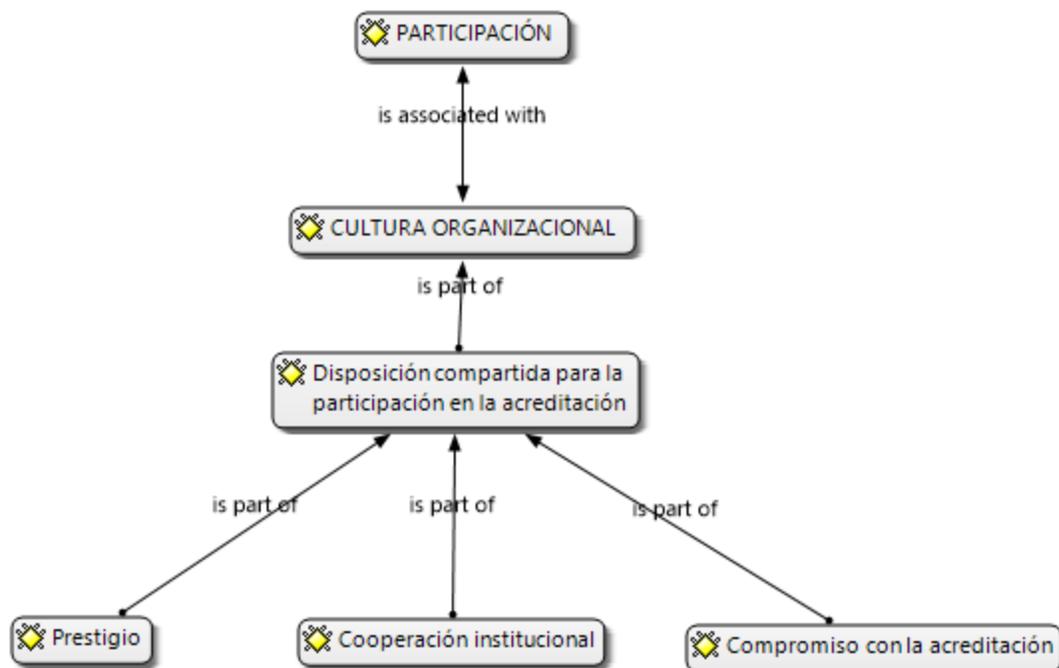
Red semántica de la propiedad compromiso con la acreditación



Es entonces un hecho que es notable el compromiso asumido al mostrar las iniciativas y las maneras de contribuir con un proceso que beneficiara al colectivo y a la vez a la colectividad. Por ello también es necesario conocer lo que se expresa de manera personal, entender que la acreditación aseguraría el futuro laboral, económico y financiero, no solo de los docentes, de cátedra sino de los ocasionales y tiempo completo, así como del personal administrativo que le sirve al mismo. Gráficamente la dimensión se representa de la siguiente manera:

Figura 33

Disposición compartida para la participación en la acreditación

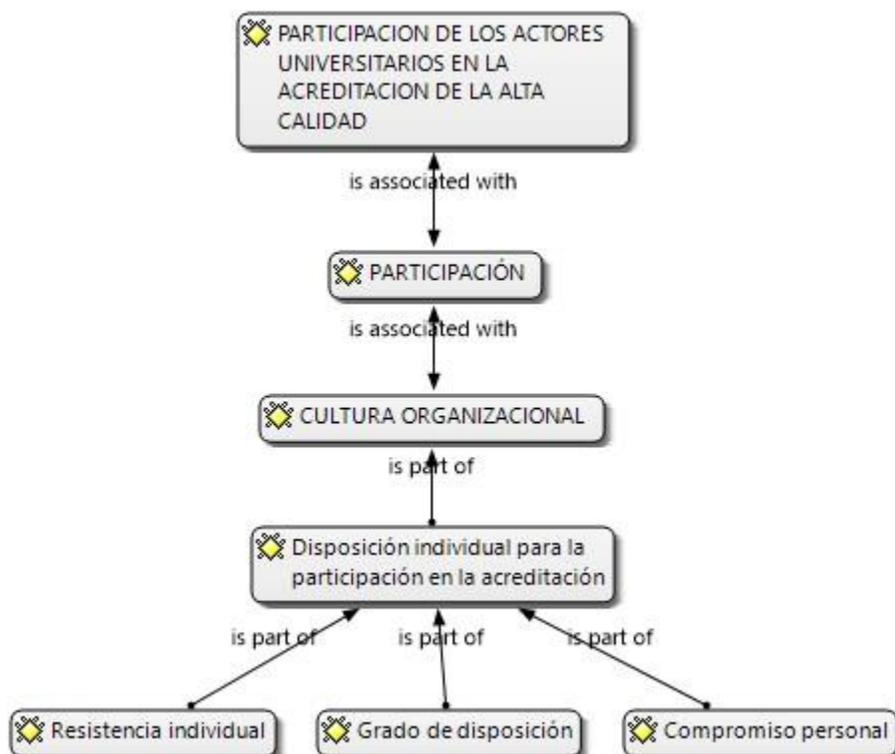


Dimensión: Disposición individual para la participación en la acreditación.

Así como se conoce del compromiso de algunos miembros de la comunidad académica, es de interés acercarse a las percepciones de los informantes acerca de la disposición individual para la participación en la acreditación, la cual se presenta para efectos de esta investigación como el interés de cada miembro gestor del proceso en una tarea de beneficio común. Ahora bien, para fines de interpretación de la dimensión se presentan las propiedades: Compromiso personal, resistencia individual, y grado de disposición.

Figura 34

Red semántica de la dimensión disposición individual para la participación en la acreditación



Propiedad: Compromiso personal.

El compromiso personal es aquel asumido de manera individual por cada gestor del proceso, en este caso solo se asumieron como parte de los informantes aquellos miembros que directamente se involucran en los procesos administrativos, es decir el directivo, el asesor y algunos docentes. Desde los relatos se presenta el del **Informante 1. Directivo**, quien afirma:

Desde la perspectiva eminentemente personal, más allá del liderazgo que se ejerce desde acá, desde la auditoría. Yo siempre, es decir, cuando llegué a la universidad y empecé a darme cuenta de que los procesos de autoevaluación, más allá de una tarea que había que cumplir, más allá de la subsistencia de los programas, de alguna manera, me parecía una herramienta, y hoy más que nunca lo considero así, una herramienta, primero de participación, donde yo podría participar.

De la misma manera como se muestra el compromiso institucional es notable la personal asumido por el directivo, lo que se corresponde con el sentido de pertenencia y la vocación de servicio. Así también lo refleja el **Informante 2. Asesor** quien aseveró *“la participación desde la perspectiva personal, considero que hay un interés muy importante de sacar ese proceso adelante.*

En común del directivo y el asesor es posible que el tiempo de servicio sea una de las razones para mantener tal iniciativa de estar presente y ser participe del proceso. Aunque también los docentes han mostrado compromiso personal y así lo dejaron por sentado. El **Informante 4. Docente** afirmó:

Sí, en cuanto a una disposición futura, mi disposición es total. ¿Por qué? Porque, como lo mencionaba hace un rato, uno como docente quiere ver el programa bien, ojalá el programa acreditado, porque eso, pues, es una insignia de la calidad que se está ofertando, ¿cierto? Entonces, en aras de eso, pues, propendemos porque las cosas se hagan bien.

El compromiso es evidente y lo que realmente es necesario, según los relatos así lo han evidenciado, como es el caso del docente, quien manifiesta la intención de participar porque sabe de las ventajas de la acreditación de un programa. De igual forma otro docente se muestra atento a asumir responsabilidades. El **Informante 5. Docente** destacó que cuando es llamado a participar accede y además le gusta hacerlo porque es algo positivo, este docente manifestó que *“eso forma parte de ese sentido de pertenencia y de pertinencia que uno debe tener para con la institución y en este caso, con el programa y eso deberíamos tenerlo todo”*.

Al estar consciente de lo valioso que es un programa acreditado por el Ministerio de Educación los docentes muestran la capacidad y el compromiso de involucrarse, tal como lo menciona el **Informante 6. Docente**

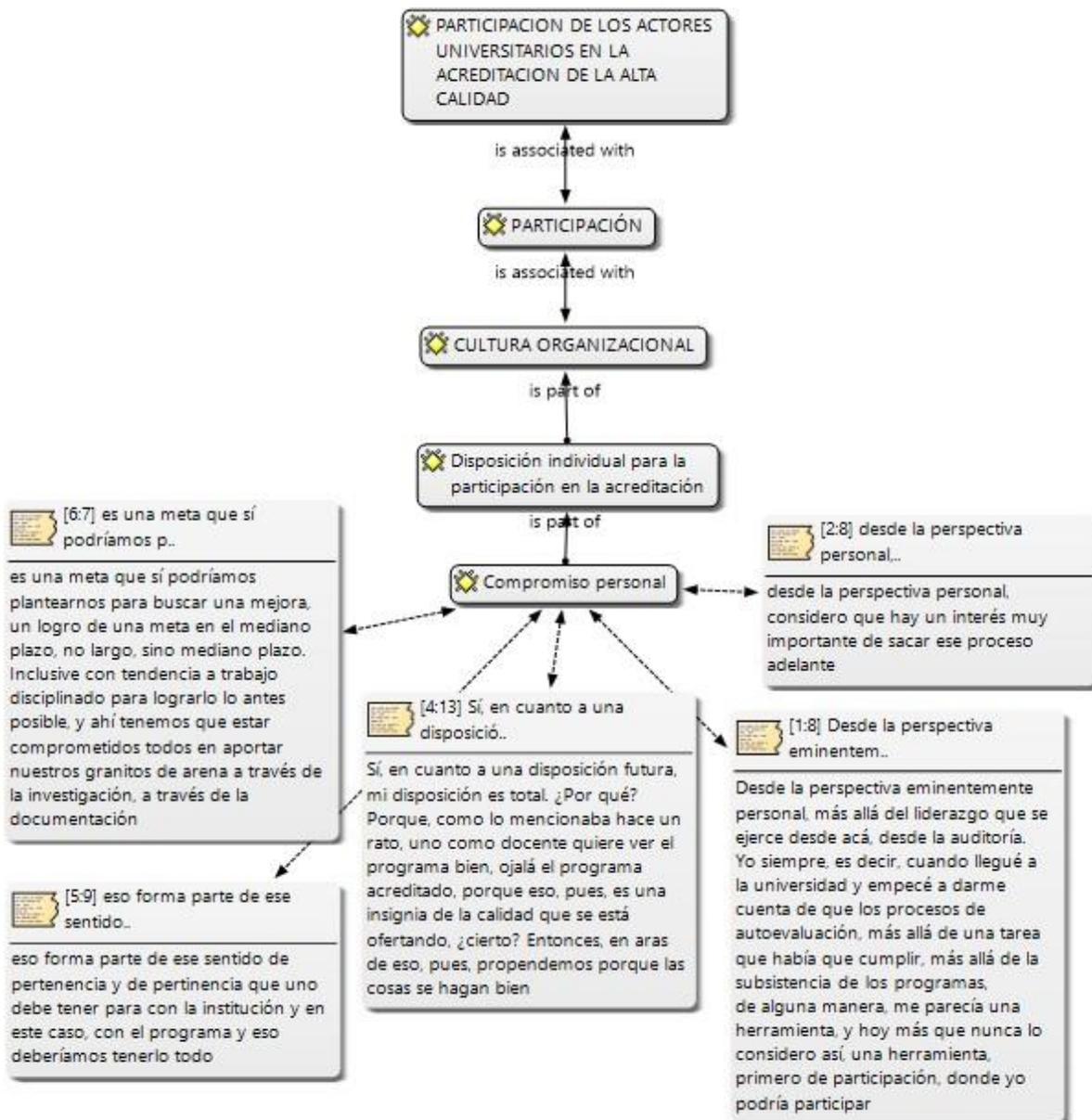
...es una meta que sí podríamos plantearnos para buscar una mejora, un logro de una meta en el mediano plazo, no largo, sino mediano plazo. Inclusive con tendencia a trabajo disciplinado para lograrlo lo antes posible, y ahí tenemos que estar comprometidos todos en aportar nuestros granitos de arena a través de la investigación, a través de la documentación.

Es entonces una tarea comprometida la posibilidad de estar presente en el proceso, porque se tiene la proyección de unos logros a mediano y largo alcance que como bien se ha reiterado en todo el discurso benefician a cada miembro de la

universidad y a la misma comunidad institucional. Ahora bien, llama la atención que, aunque tienen el compromiso personal pareciera que la acreditación no tiene continuidad y posiblemente sea por las resistencias al cambio y la fijación clara de actividades, dentro de unos tiempos establecidos.

Figura 35

Red semántica de la propiedad compromiso personal



Propiedad: Resistencia individual.

La resistencia se muestra como la manera de hacer contraposición a un mecanismo de acción legitimado, es decir son aquellas manifestaciones de rechazo a una norma o procedimiento que normalmente se encuentra establecida. Por su parte el **Informante 1. Directivo** explica:

Hace mucho tiempo que yo, desde mi percepción, entiendo que, y más en una universidad pública como esta, que pueden ocurrir, de hecho, ocurren esos fenómenos de resistencia, de escepticismo, de convertirse a veces en antagonistas del proceso, de algunos colegas, a veces porque no creen en el proceso, o porque piensan que no estamos maduros para el proceso, o simplemente porque unas personas están y otras no están.

Naturalmente en una organización pueden existir miembros que apuntan hacia el éxito y otros que posiblemente se mueven por intereses distintos, es decir el deber ser es tener total pertinencia, sin embargo, por la razón de participar de modo individual se presentan diversas formas de participación. En el mismo sentido el **Informante 2. Asesor** destaca respecto a la acreditación “*Se lograría siempre y cuando se dejara de lado las posiciones, las oposiciones... Dejar de estar pensando en los intereses personales, sino pensar en el bien...lo beneficioso y exitoso que podría ser el apoyo de cada uno de los docentes*”.

Del mismo modo los discursos de los docentes tienen la tendencia a que existe resistencia ante el proceso. Los relatos anteriores son reafirmados por los docentes. Por su parte el **Informante 6. Docente**, sostiene que “*el conflicto desde el punto de vista de los intereses personales de cada uno... el ego, tenemos que empezar a manejar el ego con humildad porque creemos que somos los únicos y si no estoy yo ahí, no están ahí*”

Seguidamente el **Informante 3. Docente**, estima que el compromiso es “*muy bajo porque, como le dije, existen barreras, como lo está diciendo usted, existen muchas problemáticas, muchos problemas donde el cual nadie se quiere colocar al frente del proceso de acreditación*”. Este informante atribuye que las limitantes responden a un clima organizacional determinado porque se ha perdido la comunicación y la participación, pues el afirma que “*mucho trabajo en equipo, no hay. Cada uno hace su trabajo por aparte*”.

Pareciera contradictorio que los informantes muestran compromiso y a la vez

reconocen que no están todas las condiciones dadas para la puesta en marcha del proceso, es decir que son notables en otros docentes las barreras. Para el **Informante 4. Docente** *“el programa hace esfuerzos por sobrellevar las cosas, por organizar ...también es un tema de cultura, que viene de años y años de desentendimiento, de poca participación, y entonces es una brecha, una dificultad con la que hay que lidiar”*.

Nuevamente otro docente plantea que es un tema de poca voluntad, refiere el **Informante 5. Docente** que *“no todos tienen la misma voluntad, el mismo interés...yo no sé cuál es la razón, honestamente la desconozco, pero cuando hemos estado en estos procesos, hay equipos que la meten toda, pero hay otros que se rezagan”*. El discurso del docente llama la atención porque explica que desconoce el factor influyente en la desmotivación y luego reconoce lo expuesto a continuación.

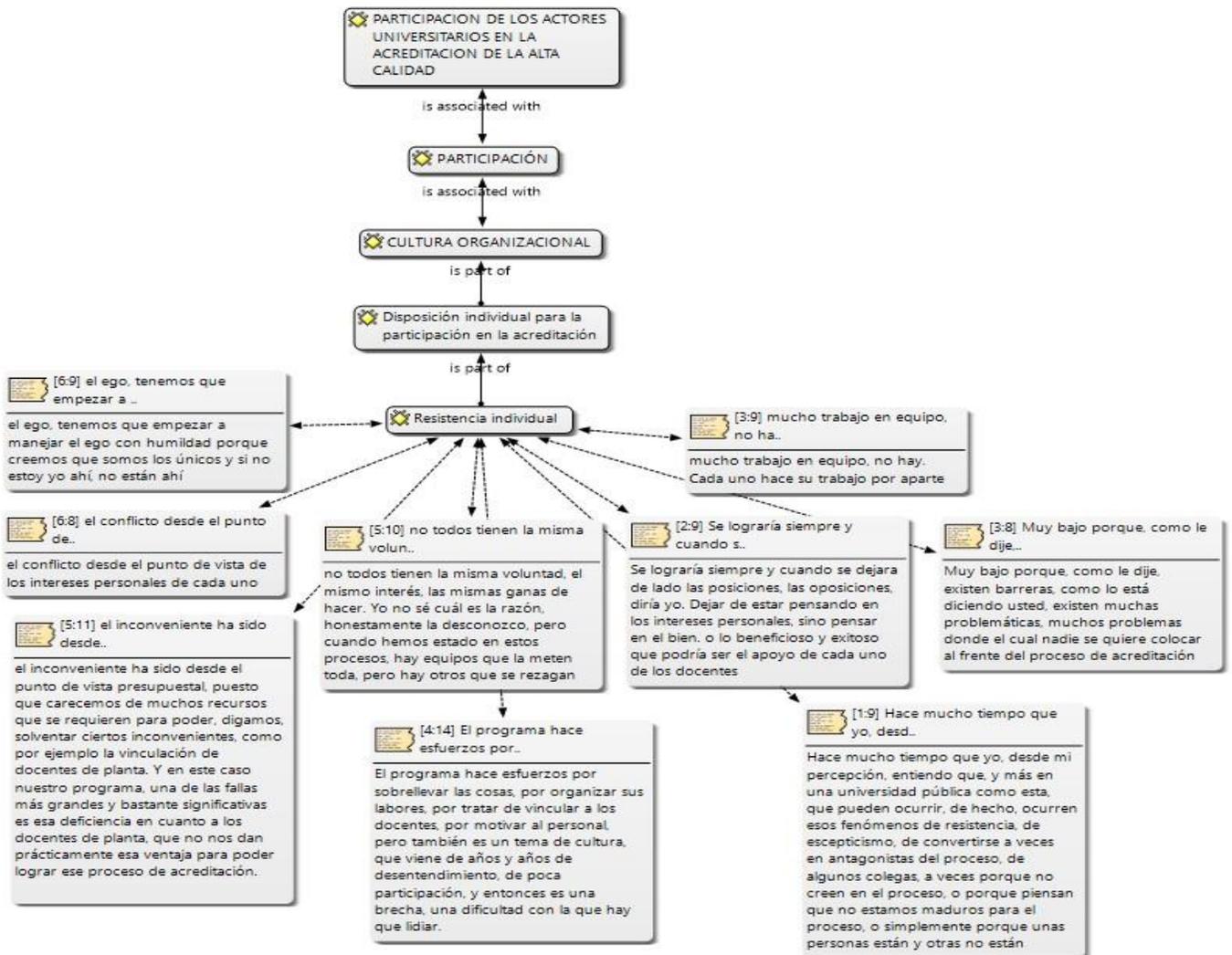
...el inconveniente ha sido desde el punto de vista presupuestal, puesto que carecemos de muchos recursos que se requieren para poder, digamos, solventar ciertos inconvenientes, como por ejemplo la vinculación de docentes de planta. Y en este caso nuestro programa, una de las fallas más grandes y bastante significativas es esa deficiencia en cuanto a los docentes de planta, que no nos dan prácticamente esa ventaja para poder lograr ese proceso de acreditación.

Este aspecto expuesto por el Informante 5. Docente es fundamental, de todos modos, tiene poca coincidencia con lo manifestado por otros informantes, sin embargo, sería de interés valorar desde el ámbito presupuestario y financiero el tema de asignación a fin de constatar si una parte del retraso de la acreditación se vincule a los recursos, tanto económicos como de talento humano.

Es de analizar que, aunque existe un compromiso con la acreditación, los informantes consideran principalmente por otros actores institucionales el rechazo a los procesos, es decir existe una percepción que se tiene posibilidad de participar y de hacer un trabajo cooperativo, no obstante, hay ciertos intereses que predominan en algunos docentes y se muestran como resistencia al proceso.

Figura 36

Red semántica de la propiedad resistencia individual



Propiedad: Grado de disposición

Esta propiedad se presenta por las variaciones del discurso de los informantes, es decir responde al término en el que se muestra la disposición de participación. Es decir, por ser un proceso prácticamente voluntario, sin una obligación por contrato o contravenida de manera tajante, pues varía la posibilidad de compromiso. Precisamente el **Informante 4. Docente** expone lo siguiente: *“puedo decir que la percepción varía de acuerdo al rol que uno desempeña como docente. El docente catedra básicamente se limita a orientar sus clases, a orientar sus asesorías, pero participa muy poco de los*

procesos administrativos”.

Ocurre similar a la resistencia, aunque en los relatos se evidencia el compromiso, en otra parte del discurso se refleja oposición y disposición relativa para participar. El

Informante 4. Docente sostiene:

En contraposición, un docente ocasional al ser tiempo completo, pues ejerce labores administrativas y está más vinculado a ese proceso de acreditación, tiene mayor conocimiento, se desempeña en esa área, aprende, se capacita, y entonces hay un paralelo entre lo que es el docente catedrático y el docente ocasional. Está muy desentendido de los procesos administrativos y el ocasional, en contraposición, sí se vincula con esos procesos.

Se entiende que el grado de disposición se ve estrechamente relacionado al tiempo de dedicación, es decir al tiempo de permanencia semanal. Quienes tienen un compromiso laboral más alto posiblemente son quienes menos resistencia presentan y a la par mayor grado de disposición tiene. El **Informante 4. Docente** revela:

En primera instancia la disposición, y creo yo que... que a cualquier docente la disposición es total, ¿sí? Que uno quisiera ver el programa acreditado, quisiera aportar, ¿sí? Ahora, una de pronto barrera que se pudiera presentar es limitantes como el tiempo, ¿sí? Porque pues muchos profesores, digamos, trabajan en otras instituciones, tienen otras ocupaciones.

El relato muestra que efectivamente el tiempo es un factor determinante para llevar a cabo el proceso de acreditación, lo cual se corresponde con lo expresado por el **Informante 5. Docente**, quien dijo “*es bastante complicado y sobre todo, en la parte de... docentes de planta que es donde más se ve esa apatía, porque uno ve que lo de cátedra, los ocasionales, es donde hay más empeño*”.

Por otra parte, se reitera el compromiso manifiesto en las otras propiedades, puesto que a pesar de la preocupación por la dedicación al proceso existen docentes con alta disposición de hacer parte de la acreditación. El **Informante 5. Docente** manifestó “*me gusta, amo mi profesión, amo mi universidad y me gusta darle a todo por mi carrera porque soy un enamorado 100% de mi carrera y eso es lo que yo trato de darle a entender a mis estudiantes*”. Así mismo el **Informante 6. Docente** opino “*Yo creo que debe ser amplia la participación nuestra, por ejemplo, una cultura de participación un día, no sé*”.

Varios de los docentes aseveran tener la disposición completa, otros solo se

limitan a sus horas de catedra, por lo que se requiere sincerar los criterios de selección de quienes directamente deben dedicarse a la acreditación, de modo que se haga contraposición a la resistencia y por el contrario se contribuya con la participación en estos procesos de acreditación.

A partir de la información aportada por los gestores de la acreditación, se considera que, en una institución pública, la participación individual está supeditada a la pertinencia, la resistencia ejercida y el grado de disposición para comprometerse a un proceso tan riguroso y que amerita recursos y tiempo para desarrollarlo de manera cabal. Conviene citar a Uribe y Linares (2015) quienes plantean respecto a la participación de los miembros en los procesos decisorios, lo siguiente:

A diferencia de otras organizaciones, las universidades se distinguen por la alta participación de las personas en la toma de decisiones. La democracia desempeña un papel fundamental en muchos de sus procesos internos para asegurar que las decisiones sean respaldadas por la comunidad. Sin embargo, la participación de los miembros es compleja debido a que factores como la posición jerárquica, las ideas, las preferencias, la carga de trabajo y el tiempo dedicado a la organización varían con el tiempo y el espacio. (p.23)

La cita se corresponde de manera concreta a los relatos de los informantes, en los procesos democráticos varia la forma de participar y especialmente se atribuye a la dedicación y la cantidad de trabajo el grado de apoyo que se dedique. Gráficamente se describe de la siguiente manera:

Figura 37

Red semántica de la propiedad grado de disposición

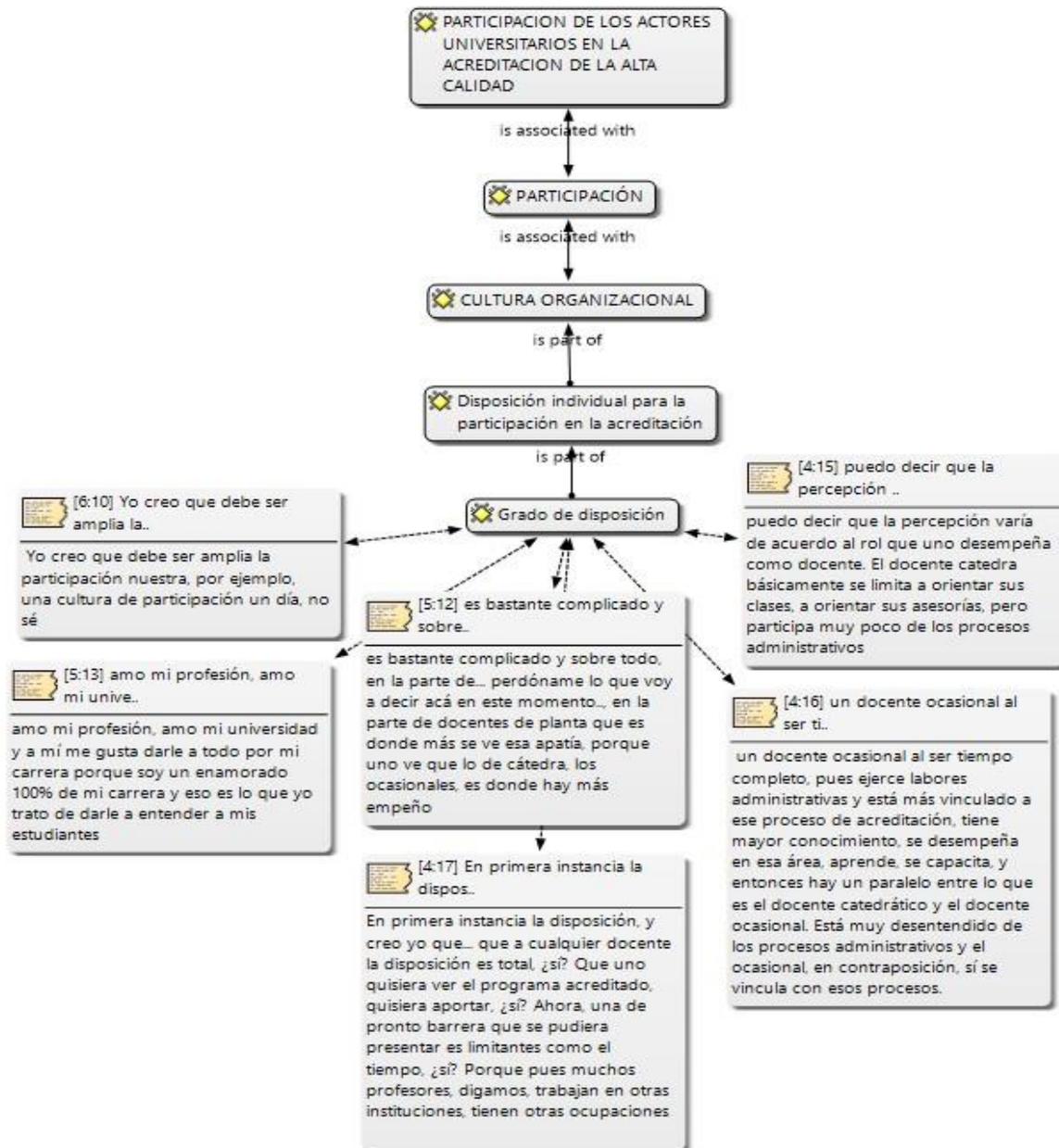


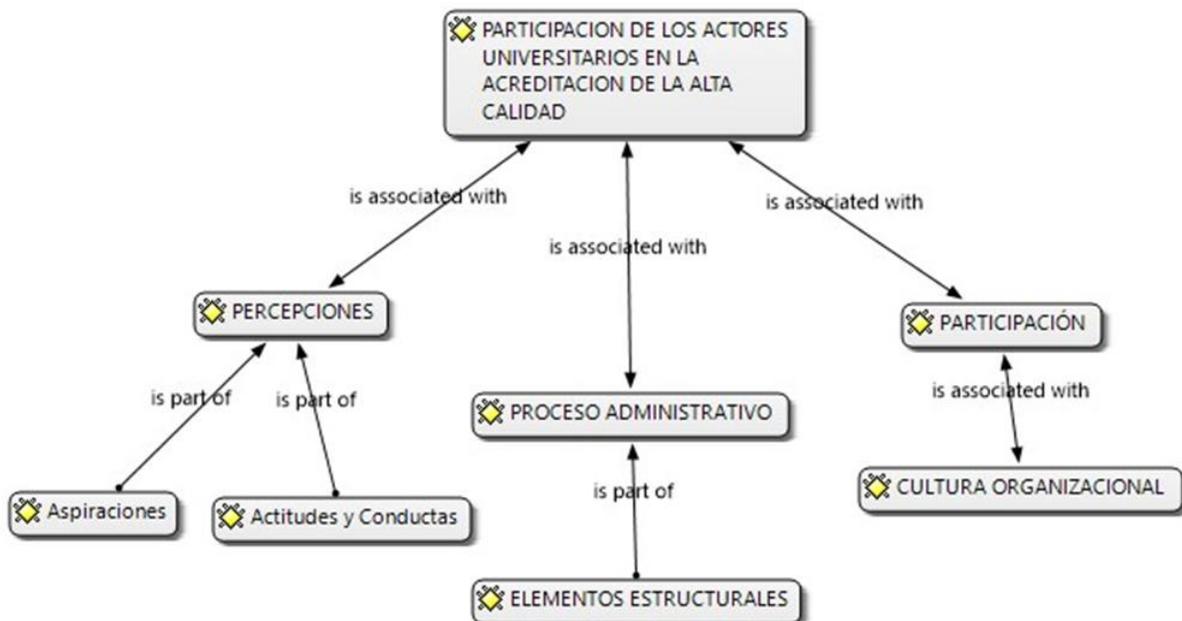
Figura 38

Disposición individual para la participación en la acreditación



Figura 39

Red semántica de la unidad temática con categorías y subcategorías



CAPÍTULO V

Teorización

Luego del recorrido realizado por los diferentes escenarios y discursos de los informantes, se llega al momento de postular la teoría que, de respuesta a los objetivos de la investigación, en este caso es presentar reflexiones onto-epistemológicas asociadas a la participación para la acreditación del programa académico Administración de Empresas de pregrado de la UFPS desde la perspectiva del talento humano gerente y docente.

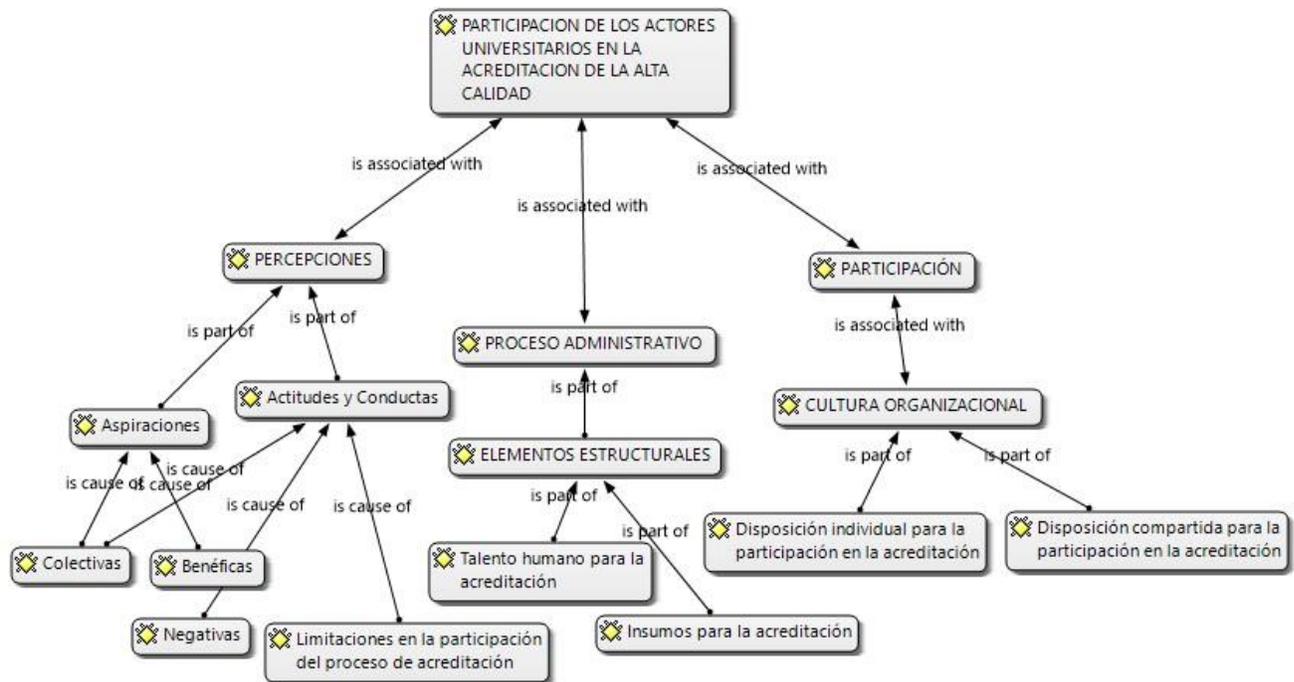
Se deduce desde las percepciones del talento humano que cumple o debe cumplir funciones en el desarrollo de los procedimientos para la autoevaluación que lleva a la acreditación de alta calidad del programa de administración de empresas, que existen factores que se constituyen en barreras para la incorporación de los actores universitarios, los mismos serán enunciados en el desarrollo de la teoría.

Participación de los actores universitarios en la acreditación de la calidad

Esta participación se considera desde dos aspectos relevantes, uno las percepciones sobre la base del conocimiento y otro desde las actitudes asociadas al comportamiento de los individuos en la actividad inherente a la acreditación de alta calidad, las mismas se explican desde la interpretación que se hace de los procesos o funciones gerenciales que se ejecutan, la opinión de los actores que viven el fenómeno y el significado que le otorgan a dicha actividad, así mismo se aborda un elemento de importancia como es la disposición tanto individual como compartida u organizacional para llevar a cabo esta actividad. Gráficamente se representa de la siguiente manera:

Figura 40

Red semántica de la unidad temática



El conocimiento como referente para los procesos administrativos de la acreditación de la calidad es indispensable para ofrecer una imagen de lo que sucede desde esta perspectiva, donde aun teniendo personal con experiencia y altamente calificado, no termina de concretarse este trámite administrativo para el logro del objetivo de la acreditación de alta calidad para el programa de administración de empresas.

Desde lo develado a partir de los discursos de los informantes se puede colegir que no se logra la vinculación de los actores universitarios y si ellos no se involucran menos se podrá lograr con otros actores como lo son estudiantes y egresados entre otros, quienes ven en esta actividad una carga laboral adicional a la que ya vienen cumpliendo como docentes del programa.

El conocimiento como referente para los procesos administrativos de la acreditación de la calidad es indispensable para ofrecer una imagen de lo que sucede desde esta perspectiva, donde aun teniendo personal con experiencia y altamente

calificado, no termina de concretarse este trámite administrativo para el logro del objetivo de la acreditación de alta calidad para el programa de administración de empresas.

La acreditación como responsabilidad compartida

Los procesos administrativos son claves en el logro de la acreditación, tanto como el compromiso que se pueda tener por parte de los responsables de dinamizar el proceso, en este caso los gerentes académicos y los docentes que cumplen su función en el programa, la gerencia marca la pauta y establece responsabilidades en una tarea que debe trascender el llenado de formatos o levantamiento de información, se trata de hacerse consciente de fortalezas y debilidades que le aseguren una educación de calidad verdadera y duradera, no se trata de recibir un reconocimiento, se busca impacto en la sociedad colombiana.

Resulta esencial que el talento humano de la universidad o actores universitarios como también se les denomina, se vinculen con todo el proceso de la acreditación, especialmente en la fase de diagnóstico, donde se pueden identificar los elementos atribuibles a cada factor y la condición en que se encuentran, lo que permite marcar un rumbo específico para alcanzar el objetivo de manera eficiente.

Ese diagnóstico tiene implicación en toda la ruta a seguir, ya que en la etapa de control se presenta la oportunidad de apoyarse en las fortalezas y considerar las debilidades que pueden obstaculizar o alterar el plan trazado, haciendo que surjan sentimientos de frustración por considerarse que se ha perdido tiempo y esfuerzo, cada etapa del proceso administrativo debe estar caracterizado por el acompañamiento en los diferentes niveles que se ejecute por parte de los gerentes o los docentes que desempeñen funciones o asuman actividades en la autoevaluación para la acreditación de alta calidad.

El talento humano debe sentirse empoderado en función del conocimiento que tenga del proceso en general, desde una percepción del proceso de acreditación para la alta calidad, donde las aspiraciones, así como las actitudes y conductas tiendan a promover la participación en la acreditación, generando un clima de confianza y apoyo, caracterizado por un trato igualitario para con los actores educativos desde la gerencia

del programa de administración de empresas que conlleve a vencer la indiferencia y cualquier otra barrera que surja e intente limitar la participación.

No se trata de actividades puntuales y aisladas, se busca un trabajo que sea producto de la integración de todos quienes allí estén involucrados, en este sentido se deben considerar aspectos que afectan directamente el resultado como lo es contar con personal con experiencia que se vinculen plenamente en cada etapa de la acreditación y no vean esta actividad como una carga laboral adicional, sino que se comparta la visión de que la acreditación es una responsabilidad compartida.

Se puede entender por responsabilidad compartida, el conjunto de sentimientos o emociones que se van generando de manera espontánea a lo interno de un grupo de personas que llegan a convertirse en equipos de trabajo, es decir pasan de ser una cantidad de personas que asisten a un lugar determinado y cumplen una función de manera aislada a ser un grupo de personas que se encuentran alrededor de un objetivo con el cual se sienten identificados y por tanto dedican su esfuerzo para el logro del mismo, en este caso sería la acreditación como responsabilidad compartida.

Para consolidar este principio en los imaginarios de los actores universitarios, es preciso mostrar las bondades o beneficios que trae no solo a la UFPS, sino también a quienes hacen vida en ella, llámese personal docente, administrativo, obrero, estudiantes, egresados y la comunidad en general, ya que el reconocimiento de una institución del Estado es el reconocimiento para Colombia y su gente, se puede alcanzar proyección profesional y personal al estar vinculado a una universidad reconocida con la acreditación de alta calidad.

Para ampliar la cobertura de esta visión compartida se puede apoyar la institución en el personal con experiencia, quienes ya han cumplido con este tipo de actividades, quienes con sus vivencias pueden generar un movimiento que lleve a promover el compromiso y el deseo de participación en la acreditación. Es decir, aprovechar, en el buen sentido de la palabra, el conocimiento que tienen estos actores universitarios en cuanto a la acreditación de alta calidad y los procedimientos necesarios para alcanzarla.

Están las condiciones dadas para el fomento de la visión compartida, empezando por el compromiso de la alta gerencia y la disposición de una buena cantidad del talento humano, se tienen los recursos, aunque lo económico puede llegar a complicar un poco

el panorama, sin embargo, no es tan significativo si el capital humano está dispuesto a trabajar para conseguir la acreditación.

Sin embargo, se deben considerar algunos elementos que afectan la consolidación del principio al que se ha denominado la acreditación como responsabilidad compartida, entre ellos se tiene el compromiso de los actores universitarios, para la participación en cada etapa de la acreditación de alta calidad, en primera instancia se debe dejar de ver este proceso como una obligación y empezar a percibirlo como una oportunidad que es responsabilidad de la comunidad universitaria en general, esta es una vía para lograr el compromiso y la participación voluntaria.

Otra forma de llegar al compromiso está representada por el acompañamiento que se haga desde las autoridades y del personal con experiencia a los actores educativos que no cuentan ni con experiencia ni con conocimiento, es propio recordar los postulados de la teoría de las relaciones humanas que establece que las personas participan y se involucran siempre y cuando se identifiquen con los objetivos de la organización y por tanto se sientan parte de ella.

Para consolidar el compromiso de los actores universitarios y establecer la acreditación como responsabilidad compartida, el liderazgo de los gerentes del programa que se quiera acreditar, en este caso el programa administración de empresas de la UFPS, debe resaltar por encima de cualquier otro liderazgo, mostrando coherencia en su discurso y actuar, que motive con el ejemplo y viva la experiencia con la comunidad universitaria.

Además, como parte de ese liderazgo y señal de desprendimiento, es necesario formar equipos de trabajo que puedan atender sus actividades de manera autónoma, permitiéndoles ser creativos e innovadores, con posibilidad de tomar decisiones para atender a las exigencias de cada factor para la acreditación. Se debe delegar en cada equipo de trabajo responsabilidad y autoridad para el cumplimiento de sus tareas.

Otro elemento a considerar dentro de los procesos administrativos que pueden potenciar u obstaculizar la participación de los actores universitarios es la cantidad y naturaleza del trabajo que se debe desarrollar para conseguir la acreditación de alta calidad. Como ya se mencionó se tiene talento humano con experiencia, sin embargo, eso no significa que todos están preparados, lo que implica que se deben desarrollar

procesos de formación y capacitación en materia de acreditación de alta calidad y registro calificado.

El conocimiento lleva al empoderamiento y esto a su vez a la consideración de la acreditación como una responsabilidad compartida que implica prestigio para todos, se requiere de la formación en cuanto a la acreditación de alta calidad propiamente dicha pero también desde la inteligencia emocional, de tal manera que sobre la base de la identidad organizacional se pueda llegar a puntos de encuentro que aceleren la vinculación para una participación altamente efectiva.

Tal como se argumentó en el desarrollo de la tesis, el ejercicio de la docencia universitaria puede generar estrés laboral lo que tiene implicaciones en la calidad de vida, que llevan al aislamiento y la resistencia por parte del talento humano al considerar que la participación en la actividad de acreditación puede venir a afectar su tiempo y a sumarse a compromisos laborales que, desde su mirada no son de su competencia, de allí que se traiga la propuesta de dar mayor fuerza a lo que es el manejo de las emociones desde la inteligencia emocional y particularmente desde las competencias sociales.

La naturaleza de la actividad académica universitaria establece la tendencia a trabajar cada quien en su área, más en el desarrollo de la acreditación no se puede dar de esa manera, es necesario el trabajo en equipo que lleve a unas jornadas de apoyo mutuo entre quienes asumen la responsabilidad que les permita dar continuidad a las acciones que emprenden los demás miembros del equipo, lo que ratifica la necesidad de una identidad relacionada con la responsabilidad compartida en la acreditación.

Cada persona se caracteriza por su forma particular de ser y comportarse, esto puede representar un obstáculo para la integración y participación en la acreditación, en este sentido, resulta importante abordar el tema emocional y la configuración de equipos sólidos de trabajo en el programa de administración de empresas. Es decir, ir consolidando una cultura organizacional caracterizada por la unión, el compromiso, la fraternidad, empatía y tolerancia.

La cultura organizacional al servicio de la acreditación de alta calidad

De acuerdo a las posturas de autores, mencionados en el capítulo anterior, se

tiene que es posible hacer interpretaciones acerca de los propios comportamientos y que la cultura organizacional se nutre de las interacciones de los miembros de las instituciones, lo cual es conformado por las creencias y costumbres. De allí que en este apartado fue oportuno dilucidar desde las actitudes del talento humano gerente y docente la forma de participación para la acreditación del programa académico de pregrado en Administración de Empresas.

A partir de los aportes de los informantes se valoró su implicación en el proceso de acreditación como parte de la evaluación de la calidad institucional, dentro del sistema universitario, específicamente en la Universidad Francisco de Paula Santander. Por ello se considera fundamental resaltar en el proceso mencionado la participación individual o colectiva.

Desde las percepciones de quienes están inmersos en la acreditación, particularmente los gestores, se comprende que la cultura organizacional está representada por la disposición compartida para la participación en la acreditación, así como la disposición individual.

Respecto a la disposición compartida para la participación en la acreditación, considerada como las actitudes de los informantes para inmiscuirse de manera colectiva, en las actividades requeridas para el proceso, se muestra la tendencia de un discurso centrado en el prestigio, la cooperación institucional y el compromiso con la acreditación.

Los gerentes y los docentes, desde sus relatos, reafirmaron la importancia del trabajo compartido con fines de lograr las metas planteadas en el programa de Administración de Empresas, lo cual garantiza el prestigio de la universidad y a la vez induce al aseguramiento de la calidad.

El prestigio es referido al reconocimiento de la universidad, en términos de los beneficios ofrecidos a la sociedad, de las posibilidades de competitividad de acuerdo a la oferta académico, y de ubicación con relación a otras instituciones regionales, nacionales e internacionales. En este sentido a juicio de los informantes la acreditación beneficia a la institución porque la posiciona y más por la ubicación estratégica en regiones de frontera, por lo cual el pensum debe ser flexible y contextualizado para dar oportunidades de incorporación a estudiantes ubicados en diferentes entidades geográficas.

Se requiere entonces que el prestigio ofrecido en la institución en términos de formación se aproveche y se valore para la prestancia académica y el realce institucional, lo cual es posible mediante el trabajo en equipo para fines del bienestar colectivo e individual, porque el hecho de laborar en una organización con criterios de calidad conlleva a que sus miembros sean fortalecidos de la misma manera.

De los relatos se desprende que, al tener una carrera acreditada, tal y como ha sucedido con otros programas de pregrado garantiza la confianza en la institución, de manera general, y ofrece la oportunidad de mantenerse en el mercado con mayor permanencia por la credibilidad otorgada, por medio de procedimientos evaluativos que ubican, en el marco de los estándares de las instituciones de educación superior (IES).

La acreditación representa una oportunidad y se requiere de los actores institucionales, como sujetos participativos que identifiquen las necesidades, superen las barreras y se concentren en cumplir los requerimientos y la documentación correspondiente a los fines de superar los contratiempos y reivindicar el programa objeto de interés en esta investigación.

Es fundamental concentrar esfuerzos en valorar el programa, sistematizar los avances y divulgarlos en las instancias de interés, para mantener el prestigio del talento humano, de la institución, sus estudiantes y posteriormente de los egresados que deberán responder a los requerimientos económicos, políticos, culturales y sociales, principalmente del país. Esto también se puede facilitar por medio de la cooperación institucional.

Esta cooperación institucional, es parte de esas actitudes de los informantes, reflejadas en la importancia del trabajo mancomunado y organizado para los fines de administración y evaluación del programa, bajo los valores institucionales. Los mecanismos sugeridos implican la participación de sus miembros, bien sea con cargos importantes en la estructura institucional o los académicos como lo son los docentes.

Para los informantes la cooperación institucional es necesaria cuando se trata del logro de los objetivos, puesto que a través de la organización articulada y desarrollada en equipo se plantea con mayor énfasis la visibilizarían de la institución y especialmente del programa de Administración de Empresas y de sus integrantes. En este sentido se debe ofrecer el adecuado apoyo al comité de acreditación, de modo que se busque la

participación de todos los actores educativos encaminada a valorar y proyectar los beneficios ofrecidos desde la universidad.

El hecho de participar activamente y con pertinencia, desde los diferentes roles que se cumplan en una organización conlleva a que se fortalezca la misión y la visión, así como que se desarrollen acciones de manera cooperativa que realmente respondan a los criterios de reconocimiento, relace y proyección ante la sociedad.

Es necesario destacar que, en función de un trabajo cooperativo institucional, los gestores de los procesos administrativos y académicos deben mostrar el debido compromiso que amerita recoger información, procesarla, sistematizarla y hacer los entregables, de acuerdo a los criterios exigidos en materia de evaluación.

En lo referido al compromiso con la acreditación, se tiene que son aquellas manifestaciones de voluntad de los gestores y académicos para participar en el proceso institucional. El directivo y el asesor, por su vasta experiencia incitan a involucrarse en las actividades que se ameritan desde el programa de Administración de Empresas, puesto que sin compromiso se hace inalcanzable la meta.

Además, se ofrece por encima del control, el acompañamiento como una manera de comprometerse para evaluar el programa y someterlo a la acreditación. Desde los gestores se muestra la disposición de apoyar de manera adecuada, al tener claro que la corresponsabilidad conlleva al desarrollo de acciones útiles para el programa, las cuales deben ser programadas en conjunto con el comité respectivo y apoyadas en la experticia de quienes han sido participes de las actividades en otros programas.

Los docentes también manifestaron compromiso de trabajar en equipo, además reconocen la importancia de acreditar por el beneficio colectivo y el realce en la investigación al participar en las respectivas valoraciones. Aun cuando es notable la necesidad de comprometerse en la participación también se reflejó la importancia de hacer los debidos aportes desde lo personal, al considerar el beneficio que se ofrece en el ámbito laboral a docentes de diferentes condiciones, a los administrativos y estudiantes.

Como se mencionó anteriormente, como parte de la cultura organizacional, a los fines de interpretar las actitudes del talento humano gerente y docente respecto a la forma de participación para la acreditación del programa académico de pregrado en

Administración de Empresas, además de considerar lo colectivo también merece dedicar atención a lo individual.

Con relación a la disposición individual para la participación en la acreditación, se muestra como la capacidad de involucrarse en un proceso de valoración institucional desde los intereses y aportes personales, en búsqueda del bien común. En esta investigación tal disposición se refleja en el compromiso personal, la resistencia individual y el grado de disposición.

El compromiso personal se asume como la capacidad de participar con voluntad, manifiesta de forma individual, en la acreditación. Esto se presenta tal cual fue descrito por los informantes quienes relacionan, asociado al compromiso institucional el sentido de pertenencia y de relevancia del programa y de la importancia de su aporte para hacerlo reconocido.

Tanto el directivo, el asesor y los docentes mostraron, mediante su discurso, el deseo de apoyar y de comprometerse con asumir los procedimientos que orienten la acreditación, especialmente porque manejan la importancia de pertenecer a un programa con reconocimiento.

Se manifestó que las ventajas favorecen de manera personal e institucional al atribuir estatus a cada miembro de la institución, lo cual se verá reflejado en un tiempo considerable cuando se tenga la debida evaluación. No obstante, aun teniendo clara la importancia de la acreditación, también se recogieron relatos asociados a la resistencia.

En el caso de la resistencia se muestra como la actitud de rechazo o no aceptación de la persona a una acción o procedimiento. Entre los relatos se resalta la postura del directivo quien estima que los hechos de oposición pueden convertirse en antagónicos. También indicaron tanto el asesor como algunos docentes sostienen que prevalecen los intereses personales y se han presentado barreras porque es baja la participación y se ha perdido la comunicación, lo cual afecta el clima organizacional y limita avanzar en el proceso de acreditación.

Como se expresó en los resultados existe cierta contradicción en el discurso al expresar por una parte que se tiene un compromiso con la con la acreditación de manera colectiva e individual y es importante la cooperación institucional y por otra parte se percibe la resistencia al proceso.

El grado de disposición de los informantes corresponde a la variación para participar en la acreditación, desde alta a posiblemente con resistencia. Según los informantes entrevistados en su gran mayoría muestran su voluntad de inmiscuirse en las tareas que correspondan, sin embargo, infieren que no todos los docentes se comprometen con la responsabilidad que amerita el proceso.

Resulta una gran similitud con la resistencia ante el compromiso, puesto que en este caso es notoria, desde los relatos, un grado alto de participación sin embargo los informantes no sienten que sus compañeros tengan el mismo nivel de decisión por participar, lo cual es justificado por el tiempo personal que se debe dedicar a las actividades relacionadas.

Se asocia la actitud de disposición relativa para participar al tiempo de dedicación laboral, puesto que es diferente la posibilidad de quienes son contratados como catedráticos, a los ocasionales y a quienes ocupan medio tiempo, respecto a un personal que este exclusivamente en la universidad, quien además de docencia ejerce actividades administrativas. Por ello se comprende la variación del grado de disposición comprometida.

A partir de la información de los gestores de la acreditación, es decir gerentes y docentes se considera que, en una institución pública, la participación individual se vincula a la pertinencia, la resistencia ejercida y el grado de disposición para comprometerse a un proceso de evaluación que requiere rigurosidad, recursos, tiempo y conocimiento de los procedimientos para lograr el objetivo de reconocimiento de tan importante programa de pregrado como lo es el de administración.

CAPITULO VI

Consideraciones o reflexiones finales

Con la tesis se respalda lo enunciado por conocedores y escritores de teorías administrativas, como lo es el principio de que el talento humano es quien impulsa el desarrollo de la organización, independientemente de la naturaleza de la misma, en este caso el personal docente es esencial para cumplir o lograr la anhelada acreditación de alta calidad en el programa académico de pregrado administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander, se incluyen allí tanto docentes que ocupan cargos administrativos como aquellos que cumplen solo actividades académicas.

Sin embargo existe una relación inequívoca sobre la presentación de las teorías que subyacen en la presente investigación, por ello y de manera esencial se presenta la teoría de la Cibernética Social o la Triálica de De Gregori (1984), definiendo los actores principales como el oficialismo, el término "oficial" se refiere al competidor que domina la cancha, buscando suprimir al subgrupo que se opone a él y las actitudes de cada uno de ellos referente a los procesos participativos, es así como la investigación aborda la iniciativa a que tanto el oficialismo debe aplicar teorías motivacionales entre otras para fortalecer la participación del mismo, como de los alternantes o el grupo denominado "oscilante", que se distingue por su debilidad y falta de voz, viéndose obligado a alternar entre alianzas con el oficial y el anti-oficial según sus conveniencias y temores, adoptando máscaras de lealtad y virtud que en realidad encubren sus propias necesidades y temores, sin embargo no debe desconocer aquellas teorías que confluyen las acciones del anti oficialismo, "anti-oficial". Este último se caracteriza por oponerse al avance del oficial y se apoya en el pensamiento crítico y analítico del hemisferio cerebral izquierdo, empleando manifestaciones, declaraciones y leyes para resolver problemas prácticos, así mismo y de acuerdo a lo anterior y de acuerdo a los postulados del autor este grupo por su condición, la participación en los procesos de acreditación serán muy exánimes, de acuerdo a lo expuesto anteriormente y realizando una clasificación de las teorías, para el grupo del oficialismo y los alternantes y oscilantes, se sugiere tener en cuenta los axiomas de las siguientes teorías y sus autores como: Teoría de la

participación ciudadana Arnstein (1969), Teoría de la Motivación Intrínseca Ryan y Deci (2000; 2000a; 2002; 2006), Teoría del Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1991), Teoría del cambio organizacional (Lewin, 1947), Teoría de la Autodeterminación (Ryan y Deci, 1985), Teoría de la Comunicación Educativa (Rogers, 1995), Teoría del Aprendizaje Organizacional Chris Argyris y Donald Schon, Teoría de la Acción Razonada Fishbein y Ajzen (1980), Teoría de la Autoeficacia (Bandura, 1986), en el caso del antioficialismo se propone tener en cuenta la teoría de la complejidad de los procesos de participación comunitaria Ussher (2008), teorías que se podrían relacionar a través del uso de redes semánticas para su posible comprensión.

Para lograr la acreditación de alta calidad se debe considerar que no basta con tener los recursos y cumplir con las actividades requeridas para llegar a lograr este objetivo, es necesario tener un personal con experiencia y empoderado que no se sienta obligado sino comprometido con la acreditación, que este orientado al logro y sienta el acompañamiento de los gerentes.

Como ya se postuló en la teoría, es importante tener la visión de que la acreditación es una responsabilidad compartida que se orienta al beneficio de la comunidad universitaria en general y de la sociedad colombiana; hasta el momento la participación se ha visto bloqueada por una serie de circunstancias que se han ido profundizando en la medida que avanza el tiempo y la dinámica universitaria, entre las razones está el desconocimiento que existe por parte del personal de la universidad en cuanto a sus funciones en la acreditación y aun cuando se tiene personal con experiencia, este prefiere mantenerse al margen.

La causa de la poca participación por parte del personal experto se debe en gran medida por sentir que es una carga laboral extra a la que ya tienen con sus actividades cotidianas, es un trabajo netamente administrativo que conlleva a la realización de trabajos repetitivos, engorrosos, de búsqueda y registro de información que son los que dan respuesta a los factores de la acreditación, una salida para este problema es la organización oportuna de la información que se va generando y que es catalogada como indispensable para la acreditación.

El conocimiento causa un fuerte impacto en la forma en que se desenvuelve el talento humano en la organización, no solo en el cumplimiento de actividades sino

también impacta en la forma en que se relacionan entre ellos, de allí que se recomiende prestar atención a la capacitación permanente no solo en aspectos de corte administrativo pues el manejo de las emociones es necesario para alcanzar la conformación de equipos de trabajo altamente eficientes y exitosos.

La actitud, también es indispensable para poder cumplir con los compromisos que se desarrollan en el ámbito académico aunque sean de corte administrativo, un personal que se siente parte de la organización está dispuesto a dar lo mejor de sí para alcanzar metas y ubicarla en una buena posición, que responda a las necesidades del entorno y que se convierta a su vez en un espacio agradable para la convivencia, donde se siente respaldado y por tanto comprometido con la participación activa en las tareas de la institución.

La interpretación de las actitudes del talento humano gerente y docente, en función de la participación para la acreditación del programa académico de pregrado en Administración de Empresas, constituye un aporte fundamental dentro del marco de la cultura organizacional de la unidad académica estudiada en la universidad.

Se comprende que el modo de actuar y las manifestaciones de compromiso ante la acreditación de manera colectiva e individual son un rasgo fundamental en la cultura organizacional, porque esta es constituida por las intenciones de sus miembros y las interacciones que surjan en el marco de las relaciones sociales, así como de las percepciones hacia la mejora profesional e institucional. Esto se sintetiza en que existe a los fines de participación una disposición compartida, así como la disposición individual para la acreditación.

Es evidente que las actitudes que reflejan la disposición compartida para la participación en la acreditación, se orientan a un discurso enmarcado en que el proceso significa un realce institucional considerado como prestigio, es necesaria la cooperación institucional para el trabajo en equipo y el compromiso con la acreditación de manera articulada.

Se resalta desde lo colectivo el interés de hacer acompañamiento de los gerentes, quienes han tenido mayor experiencia en el proceso de acreditación, lo cual es una gran oportunidad por el compromiso que muestran y apertura para orientar la respectiva evaluación con el comité designado para tal fin.

La actitud de los docentes, según sus relatos, se encamina hacia el compromiso de trabajar en equipo. Los académicos están conscientes de los beneficios de acreditar para realzar la investigación, otorgar prestigio al programa de pregrado y a la institución y proyectar la misión y visión de la administración de empresas en el ámbito de frontera y en los demás espacios geográficos.

Resulta interesante el hacer la interpretación del compromiso de manera colectiva y a su vez de la manera de actuar desde lo personal, puesto que el comportamiento organizacional se compone de una gran carga subjetiva de quienes conforman un conglomerado. Con la finalidad de comprender la disposición individual para participar en la acreditación, fue necesario analizar el discurso en los términos de identificar el compromiso personal, la resistencia individual y el grado de disposición.

Se tiene claro que el compromiso personal es esa capacidad de inmiscuirse voluntariamente y de acuerdo a los requerimientos institucionales en el proceso de acreditación. De allí que se mostró sentido de pertenencia y recogimiento de los beneficios de un programa acreditado, por lo que consideran esencial el aporte individual.

Nuevamente, desde la visión personal, en el mismo estilo del discurso del compromiso colectivo, el directivo, el asesor y los docentes mostraron, la disposición de comprometerse para desarrollar las actividades requeridas, porque se tienen además ventajas al ser parte de un programa acreditado, como los que ya existen en la universidad.

Aun cuando se percibe el valor otorgado a la acreditación, ciertos relatos mostraron alguna resistencia al proceso. Esa actitud de no aceptación a los procedimientos, se siente mayormente en los relatos de docentes, mientras que los gerentes se mantienen firmes en hacer el acompañamiento, sin embargo, expresan el directivo y el asesor que es observable la oposición, a continuar la evaluación, en algunos miembros del personal.

Aunado a esto los informantes han encontrado barreras como baja participación, pérdida de la comunicación, que afecta el clima organizacional y retrasa el proceso. Se debe aclarar que quienes ofrecieron información están contestes con la acreditación y ellos consideran que otra parte, especialmente de docentes con resistencia al cambio.

Se reitera la contradicción en el discurso, por una parte, se habla del compromiso

con la con la acreditación de manera colectiva e individual y de la importancia de la cooperación institucional y por otra parte los informantes han sentido resistencia al proceso. En correspondencia con este antagonismo se valora el grado de disposición de los informantes como la variación de participar en la acreditación. Es decir, los entrevistados en su gran mayoría muestran disposición de hacer parte de las actividades, aunque no todos los docentes se comprometan en cooperar.

Existe una vinculación entre el grado alto de participación con el tiempo personal dedicar en la universidad. De allí que el grado de disposición se asocia al tiempo de dedicación laboral, puesto que hay docentes dedicados solo a las cátedras y otros que si desarrollan las actividades administrativas y por supuesto las requeridas en materia de investigación principalmente.

La cultura organizacional es un reflejo de la interacción de sus miembros y de la actitud para participar en la acreditación. En esta institución pública, desde lo colectivo existe compromiso, cooperación institucional y se valora el prestigio. Por su parte desde la participación individual se muestra compromiso y pertinencia, aunque también resistencia y el grado de disposición varía en función del tiempo y hasta los recursos designados para el reconocimiento del programa de pregrado, significativo para la región, la nación y hasta el ámbito internacional.

Referencias

- Acosta, H., Salanova, M. y Llorens, S. (2011). ¿Cómo predicen las prácticas organizacionales el Engagement en el trabajo en equipo? El rol de la confianza organizacional. *Ciencia & Trabajo*, 41, 125-13.
- Ambrose, M. y Kulik, C. (1999). Old friends, new faces: motivation research in the 1990s. *Journal of Management*, 25, 231-292.
- Aparicio, R. y Osuna, S. (2013). La cultura de la participación. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 4(2), 137-148. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2013.4.2.07>
- Aristimuño, M. A. (2015). *Desarrollo de un Modelo Integral de Evaluación para Instituciones de Educación Superior y análisis de su impacto en la planificación y gestión institucional* [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Madrid]. <https://doi.org/10.20868/UPM.thesis.35043>
- Ballesteros, O. J. y González, A. J. (2012). *Sistema de autoevaluación institucional* [Trabajo de pregrado, Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/15154>
- Beeby, C. E. (1976). *Aspectos cualitativos de la planificación educativa*. Editorial Avante.
- Bravo, L. M., Valenzuela, A., Ramos, P. M. y Tejada A. A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1316-1328.
- Calatayud, M. A. (2018). La autoevaluación. Una propuesta formativa e innovadora. *Revista Iberoamericana de Educación*, 76(2), 135-152.
- Canto-Sperber, M. (2002). *Diccionario de ética y de filosofía moral*. Tomo II. K-W. Fondo de Cultura Económica.
- Cárdenas, G. A. (2020). De la entropía social a la entropía educativa. Una reflexión en el contexto colombiano. *Revista Educación*, 44(1), 612-619. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i1.37100>
- Castilla-Gutiérrez, S., Colihuil-Catrileo, R., Bruneau-Chávez, J. y Lagos-Hernández, R. (2021). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades Chakiñan*, (15), 166-179. <https://doi.org/10.37135/chk.002.15.11>

- Centro para la Salud y Desarrollo Comunitario de la Universidad de Kansas. (2023). Sección 5. Formar y mantener el compromiso. <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/funciones-de-liderazgo/formar-y-mantener-compromisos/principal>
- Coleman, J. (1968). The concept of equality of educational opportunity. *Harvard educational review*, 38(1), 7-22.
- Compayré, G. (1902). *Historia de la Pedagogía*. Librería de la V^{da} de CH Bouret.
- Contreras, P. y Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191.
- Corts, M. I., Ávila, A., Calderón, M. C. y Montero, A. M. (1996). *Historia de la educación: Cuestiones previas y perspectivas actuales*. Universidad de Sevilla.
- Chaparro, F. (2008). *Evolución de la Acreditación de Alta Calidad en Colombia (1998-2008)*. <https://www.mineduacion.gov.co/CNA/1741/article-186348.html>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc GrawHill.
- De Marengo, S., y Tovar, J. del C. (2009). Proceso de autoevaluación en pregrado con miras a la acreditación de calidad. *Praxis*, 5(1), 5–16.
- Decreto N°1075 [Diario Oficial 49523]. Reglamento del Sector Oficial. 26 de mayo de 2015. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/normativa/Decretos/351080:Decreto-No-1075-del-26-de-mayo-de-2015>
- Decreto N°1330 de 2019. Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. 25 de julio de 2019. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/normativa/Decretos/387348:Decreto-1330-de-julio-25-de-2019>
- De Grégori, W. (2005). Bioética según la teoría de cibernética social. *Revista Latinoamericana de Bioética*, (8), 1-42.
- Díaz, A. M. y Santos, A. C. (2022). *Metodología para la gestión y fortalecimiento de la cultura institucional orientada al aseguramiento interno de la calidad académica*

- en las IES acreditadas de Norte de Santander* [Tesis de maestría, Universidad Libre]. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/23744?locale-attribute=en>
- Díaz, T. y Alemán, P. A. (2007). La educación como factor de desarrollo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (23), 1-15.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M. y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- Dithley, W. (2013). *Hombre y mundo en los Siglos XVI y XVII*. Fondo de Cultura Económica.
- Facundo, A. H. (2004). A evaluación y acreditación de la educación virtual: consideraciones pedagógicas desde una perspectiva internacional. *Revista Diálogo Educativo*, 4(13), 1-18.
- Franco, L. E., Rodríguez, E. J., Forero, L. G., Naranjo, A. y Rodríguez, L. E. (2012). Aplicación de la Cibernética Social para el mejoramiento académico en básica secundaria. *Revista Iberoamericana De Educación*, 60(2), 1-13. <https://doi.org/10.35362/rie6021315>
- Gairín, J. y Casas, M. (2003). *La calidad en educación: Algunas reflexiones en relación con la ley de calidad*. Ciss Praxis.
- García, I. T. (2017). *Integración del concepto de calidad a la educación: una revisión histórica*. Conferencia presentada en el Congreso Nacional de Investigación Educativa. San Luis Potosí. <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0230.pdf>
- García, V. (1980). La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar. *Aula abierta*, (30), 4-17.
- Genesi, M. y Suarez, F. (2010). Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 6(17), 116-155.
- Ginestet, M. y Meschiany, T. (2016). *Historia de la educación Culturas escolares, saberes, disciplinamiento de los cuerpos*. Edulp.

- Giró, A. y Lavado, I., (2007). *Acreditación y dirección estratégica para la calidad en las Universidades*. <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2007/06/acreditacion-y-direccion-estrategica-para-la-calidad-en-las-universidades.pdf>
- González, B. (2018). *Evaluación, acreditación y certificación de la Educación superior en México. La complejidad de la calidad educativa* [Tesis doctoral, Multiversidad Mundo Real Edgar Morin]. <https://multiversidadreal.edu.mx/timeline/tesis-evaluacion-acreditacion-y-certificacion-de-la-educacion-superior-en-mexico-la-complejidad-de-la-calidad-educativa/>
- Guizar, A. D., Guzmán, J. C. N., Escobar, M. B. S. A. y Acosta, P. R. (2022). *Recreación de la cultura organizacional durante la pandemia por COVID-19: Estudios de caso*. Ediciones Comunicación Científica S.A de CV.
- Gutiérrez, E. y Huacapuma, R. (2019). *Las estrategias comunicativas en la mejora del prestigio institucional de la Municipalidad Distrital de Saylla-Cusco-gestión 2017* [Tesis de oregado, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco] <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4319>
- Guzmán, J. F. (1996). *Análisis de la teoría de la autoeficacia en una tarea atlética* [Tesis doctoral, Universitat de València]. <https://core.ac.uk/download/pdf/71030756.pdf>
- Goyo, A. J., Figueredo, C., Méndez, E., Chirinos, E. y Rivero, E. (2012). El Benchmarking y la Auditoría de Gestión en las Secretarías Generales de las Universidades (Estudio Múltiple de Casos del Estado Lara). *Negotium*, 8(23), 4-25.
- Hamui-Sutton, A. y Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5), 55-60.
- Harvey, L. y Diana G. (1993). Defining Quality. *Assesment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 73-83. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hernández, A. P. (2020). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los programas de pregrado de administración de empresas en los países de la Alianza del Pacífico* [Tesis doctoral, Universidad La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/doct_educacion_sociedad/44/
- Hernández, I. (2016). *Impacto de la acreditación en los programas académicos de Pregrado de las instituciones de Educación Superior del Caribe Colombiano*.

- [Tesis doctoral, Universidad de Cartagena].
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/4457>
- Hurtado, M. F. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura [Tesis doctoral, Universidad de Cartagena]
- Jaime, P., y Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM*, 1, 296-324.
- Kambourova, M. (2020). ¿Qué falta por comprender sobre el concepto autoevaluación (del aprendizaje) en educación superior? Una mirada diferente desde su historia. *Avaliação, Campinas; Sorocaba*, 25(3), 640-658.
- Lacouture, G. (1996). El legado de Kurt Lewin. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 28(1), 159-163.
- Landi, N. y Palacios, M. (2010). La autoevaluación institucional y la cultura de la participación. *Revista Iberoamericana de Educación*, (53), 155-181.
- Lópezque, M. E., Restrepo, L. E. y López, G. L. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia Et Technica*, 18(1), 149-157.
- Luzuriaga, L. (1900). *Historia de la educación y de la pedagogía*. Editorial Losada.
- Marchan, M. (2018). *Gestión de la calidad total en educación* [Tesis de Especialización, Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1124/MARCHAN%20CORNEJO%20MAVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, J. E., Tobón, S. y Romero, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 17(73), 79-96.
- Martínez-Izaguirre, M., Yániz-Álvarez, C. y Villardón-Galleg, L. (2018). Autoevaluación y reflexión docente para la mejora de la competencia profesional del profesorado en la sociedad del conocimiento. *RED. Revista de Educación a Distancia*, (56), 1-30.
- Mejía, D. A. y Duque, L. C. (2013). *Sistema de aseguramiento de la calidad para la educación superior: una tarea pendiente*.
https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-341917_archivo_pdf.pdf

- Ministerio de Educación Nacional (2020). *Acuerdo 02 de 2020. Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad*. https://www.cna.gov.co/1779/articles-402848_documento.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2021). *Autoevaluación de programas académicos e instituciones de educación superior*. https://www.cna.gov.co/1779/articles-404163_norma.pdf
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana.
- Muñoz, L. A. (2022). Autoeficacia académica y competencias genéricas en estudiantes de Educación de una universidad nacional de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 23-39.
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Educare, Revista Científica de Educação*, 2(1), 75-93.
- Pérez, A. (2010). *¿Para qué educamos hoy?: filosofía y teoría de la educación*. Biblos.
- Pérez, W. (2012). Conflicto de intereses. *Archivos de Pediatría del Uruguay*, 83(1), 3-4.
- Piñero, M., Rivera, M. y Esteban, E. (2020). *El proceder del investigador cualitativo. Precisiones para el proceso de investigación*. Coedición UNHEVAL-UPEL IPB.
- Ponce, F. S. (2023) *Evaluación Institucional de una Universidad Ecuatoriana: Una visión teórica-práctica integral*. <https://saber.ucab.edu.ve/items/07c659c7-67c1-48bd-a3bb-ca7f3f9b3169>
- Ramírez, J. A. C. y Zapata, J. P. (2008). El aprendizaje organizacional: Reflexión desde la investigación aplicada en el grupo de estudios empresariales. *Cuadernos de Administración*, (39), 29-36.
- Rodríguez, A. J. (2021). *Representaciones sociales de la participación democrática, desde la perspectiva de los actores educativos* [Tesis doctoral, Universidad Pedagógica Experimental Libertador]. <https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/259>
- Rodríguez, L. R. (2007). La Teoría de la Acción Razonada. Implicaciones para el estudio de las actitudes. *Investigación educativa duranguense*, (7), 66-77.

- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 10(1), 1-28.
- Rogers, C. (1959). A Theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships: As Developed in the Client-Centered Framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A Study of a Science. Formulations of the Person and the Social Context* (Vol. 3, pp. 184-256). McGraw Hill.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). Free Press.
- Rojo, M. R. (2013). Cooperación institucional. El Título Cooperante. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 16(3), 79-94.
- Rossi, L. E. (1979) Consideraciones acerca de las conductas colectivas. *Revista de Psicología*, 7, 42-43.
- Sánchez, H. M., Sánchez, E., Barbosa, M., Guimarães, E. C. y Porto, C.C. (2019). Impacto da saúde na qualidade de vida e trabalho de docentes universitários de diferentes áreas de conhecimento. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(11), 4111-4123. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182411.28712017>
- Sandín, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. McGrawHill.
- Santa, M. B., Rivera, P., Neri, J. C. y Deniz, A. (2022). *Re-creación de la cultura organizacional durante la pandemia por COVID-19*. Comunicación Científica.
- Santos, M. Á. (1994). *Entre bastidores. El lado oculto de la organización escolar*. Ediciones Aljibe.
- Schonhaut, L., Millán, T. y Podestá, L. (2017). Revisión por pares: evidencias y desafíos. *Revista Chilena de Pediatría*, 88(5), 577-581.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.
- Torres, K. M., Ruiz, T. S., Solís, L. y Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión Empresarial*, 10(2), 100-107.

- Trujillo, C. A., Naranjo, M., Lomas, K., y Merlo, M. (2019). *Investigación cualitativa: Epistemología, consentimiento informado, entrevistas en profundidad*. Editorial Universidad Técnica del Norte.
- Uribe, A., y Linares, R. (2015). *La cultura organizacional, elemento fundamental en la calidad universitaria*. Edición Universidad Simón Bolívar.
- Ussher, M. (2008). Complejidad de los procesos de participación comunitaria. XV *Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur*. Universidad de Buenos Aires.
- Valero-Hernández, C. (2012). *La gerencia de la desconfianza: un enfoque interpretativo sobre la cultura y el comportamiento del latinoamericano en el entorno organizacional*. Palibrio.
- Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.
- Vásquez, A. (2015). *Políticas y Procesos de aseguramiento de la calidad de la Educación Universitaria en Chile. Experiencia y Percepciones de sus principales actores* [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/36946/TESIS%20DOCTORAL%20%20Alejandro%20Vasquez%20Cordova.pdf;jsessionid=5DDC72F5FF5185CE72CC E7C51DBD6F52?sequence=1&isAllowed=y>
- Velázquez, J. F. (2008). La indiferencia como síntoma social. *Virtualia*, (18), 1-7.
- Venegas-Mejía, V., Balcázar, G., Zárate, B. y Esquivel-Grados, J. (2022). Sistema de Acreditación de Programas Académicos de Educación: Análisis de experiencias desde la perspectiva de gestores. *RISTI, Revista Ibérica de Sistemas e Tecnología de Información*, (E53), 501-515.
- Zaballa, G. (1996). *Modelo de calidad en educación GOIEN. Camino hacia la mejora continua*. Universidad de Deusto.